

**T.C.
ATILIM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**KAMU YÖNETİMİNDE ELEKTRONİK DEVLET MODELİ VE İŞLETMELERİN
VERGİ TAHSİLATLARININ ELEKTRONİK ORTAMDA UYGULANMASI:
ANKARA İLİ ÖRNEĞİ**

DİLER YAMAN

ANKARA,2008

**T.C.
ATILIM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**KAMU YÖNETİMİNDE ELEKTRONİK DEVLET MODELİ VE İŞLETMELERİN
VERGİ TAHSİLATLARININ ELEKTRONİK ORTAMDA
UYGULANMASI:ANKARA İLİ ÖRNEĞİ**

DİLER YAMAN

TEZ DANIŞMANI

DOÇ DR.MEHMET ARSLAN

ANKARA,2008

(Fotokopi ile çoğaltılamaz)

ÖZET

Bilgi teknolojileri, üretimden ticarete, tüm ekonomiyi; eğitimin tüm aşamalarını; kamu yönetimini kısacası yaşamın tüm boyutlarını değiştirmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere bağlı olarak teknolojik gelişmeler sürekli artmaktadır.

Elektronik devlet, ya da kısa adıyla e-Devlet temel olarak kamu bilgi ve hizmetlerine erişimin ve bu bilgi ve hizmetlerin dağıtımının bilgi ve iletişim teknolojileri ve özellikle internet yoluyla yapılması olarak tanımlanmaktadır.

Bu çalışmada e-Devlet modelinin yapısı ve e-Devlet modelinin kamu yönetiminde kullanılması ve işletmelerin vergi tahsilatlarını elektronik devlet aracılığıyla ödemelerine ilişkin değerlendirmeler ve vurgular yapılmaktadır. Bu araştırma, Ankara ilinde faaliyet gösteren firmalara e-Devlet modelinin bilinmesine ilişkin ve vergi beyannamelerini elektronik ortamda verilmesine dair bulguları tespit etmek amacıyla yapılmıştır.

ABSTRACT

Information technologies have pervasive effects and caused dramatic changes in the fields ranging from manufacturing processes to conduit of trades; economic transactions and flows as a whole; educational processes; public administration and finally all dimensions of life. Technologic developments have been increasing as the informational and telecommunication means are developing.

Electronic government or as it is shortly stated e-government could be defined as accessibility of public information and services and as well as dissemination of these services via communication technologies and especially by internet.

In this study, structure of e-government and applicability of e- government model in public administration and evaluations and emphases on tax collections from businesses through electronic government have been made. The objective of the study, therefore, has been determined as the recognition of e-government model and submitting tax forms through electronic means among firms operating in Ankara. Based on our analysis some hypotheses were tested and various recommendations have been made.

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR

ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	i
ŞEKİLLER VE TABLOLAR.....	x
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

21.YÜZYILIN YENİ ÖRGÜTLENME MODELİ E-DEVLET

1.1. Tanım ve Kavramsal Çerçeve	4
1.1.1.Geleneksel Devlet.....	4
1.1.2.E Devlet.....	7
1.2. Tarihsel Gelişim ve E-Devlet’i Ortaya Çıkaran Sebepler	10
1.2.1. E-Devlet’in Tarihçesi	10
1.2.2. E-Devlet’i Ortaya Çıkaran Sebepler.....	11
1.3. E-Devlet’in Amaçları	13
1.3.1.Ekonomik Gelişmeye Katkısı.....	14
1.3.1.1.Ticari Hayatın Kolaylaşması.....	14
1.3.1.2.Girişimcilik Faaliyetinin Kolaylaşması.....	15
1.3.1.3.Bürokrasinin Azalması ve Yabancı Sermaye Girişine Etkileri.....	16
1.3.2.Harcamalarda Tasarrufun Sağlanması.....	17
1.3.3. Kâğıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması.....	17
1.3.4. Hizmet Kalitesi ve Devlet Hizmetlerinin İyileştirilmesi.....	18
1.3.5. Şeffaflık.....	19

1.4.E-Devlet'in Özellikleri Ve Olumlu Ve Sorunlu/Olumsuz Yönleri.....	20
1.4.1. E-Devletin Özellikleri.....	20
1.4.1.1.Bilgi Temelli Olma.....	20
1.4.1.2.Teknik Olma.....	21
1.4.2. E-Devlet'in Olumlu Yönleri.....	22
1.4.2.1.Devlet Hizmetlerinin Verimliliğinin Artması.....	22
1.4.2.2.Devlet Hizmetlerinin Kolaylaşması.....	23
1.4.2.3.Vatandaş Devlet Etkileşiminin Sağlanması.....	24
1.4.3. E-Devlet'in Olumsuz Yönleri.....	25
1.4.3.1. Eğitim/Adaptasyon Güçlüğü.....	25
1.4.3.2. Maliyet Fazlalığı.....	26
1.4.3.3. Mevcut İşlerin Kaybedilmesi.....	27
1.4.3.4. Teknoloji Bağımlılığı.....	27
1.4.4.E-Devlet'in Kamu Yönetimine Olumlu/Olumsuz Etkileri.....	28
1.5. E-Devlet'in Yapısı.....	30
1.5.1.E-Devlet Uygulamalarının Alt Yapı Hazırlığı.....	31
1.5.2. Hukuksal Altyapı.....	32
1.5.3.Bilişim Alt Yapısı.....	32
1.5.4. Teknolojik Altyapı	33
1.5.5.Eğitimin Altyapısı.....	34
1.5.6. Parasal Kaynak.....	36
1.5.7. Güvenlik ve Gizlilik.....	36
1.6.E-Devlet'in Etkinliğini Belirleyen Faktörler.....	38
1.6.1.Ülkenin Telekomünikasyon Alt Yapısı.....	38
1.6.2.Yasal Ve Düzenleyici Çevre.....	39
1.6.3.Mali Kaynaklar.....	40
1.6.4.Kamu Organizasyonlarının Bilgi Teknolojisi İle İlişkisi.....	40
1.6.4.1 Kamu Organizasyonlarında E-Kültür.....	41
1.6.4.2.Kamu Organizasyonlarının Vatandaşa Ulaşması.....	41
1.6.5.İnsan.....	43
1.7. E-Devlet Uygulamalarına Geçiş Aşamaları.....	44
1.7.1. Bilgi Aşaması.....	44
1.7.2. Etkileşim Aşaması.....	45
1.7.3. İşlem Aşaması.....	45

1.7.4. Dönüşüm Aşaması.....	45
1.8. E-Devlet'in Uygulama Alanları	47
1.8.1. Bilgi Hizmetleri.....	48
1.8.2. İletişim Hizmetleri.....	48
1.8.3. İşlem Hizmetleri.....	48
1.8.4. İdare Yönetim.....	48
1.8.5. Sayısal Katılım.....	49
1.8.6. Günlük Yaşam.....	49
1.9. Dünya'daki E-Devlet Uygulamaları.....	49
1.9.1. Japonya.....	50
1.9.2. Belçika.....	51
1.9.3. Amerika.....	51
1.9.4. Avustralya.....	52
1.9.5. İrlanda.....	53
1.9.6. Malezya.....	53
1.10. Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları.....	54

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE GELİR İDARESİNİN YENİDEN YAPILANDIRILMASI

KONUSUNDA YAPILAN ÇALIŞMALAR

VE

GELİR İDARESİNDE SON DÖNEMDE

E-DEVLET KAPSAMINDA YAPILAN

TEKNOLOJİK VE İDARİ YENİLİKLER

2.1. Türkiye'de Gelir İdaresinin Yeniden Yapılandırılması Konusunda Yapılan Çalışmalar.....	57
2.1.1. Türkiye'nin İktisadi Bakımdan Umumi Bir Tetkiki Raporu.....	57
2.1.2. Maliye Teşkilatı ve Bu Teşkilatın Vazifeleri Hakkında Türkiye Cumhuriyeti Maliye Bakanlığına Rapor	58
2.1.3. White Heyeti Türkiye Vergi İdaresi Raporu.....	59
2.1.4. Türkiye Vergi İdaresi Hakkında Raporu.....	60
2.1.5. Hook Raporu.....	60
2.1.6. Kamu Yönetimi Araştırma (KAYA) Projesi.....	61

2.1.7. Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP)	62
2.2. Gelir İdaresinde Son Dönemde E-Devlet Kapsamında Yapılan Teknolojik Ve İdari Yenilikler.....	63
2.2.1. Vergi Dairesi Otomasyon Projeleri.....	63
2.2.1.1. Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP-1).....	65
2.2.1.2. Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi İkinci Aşama (VEDOP-2).....	67
2.2.1.3. Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi Üçüncü Aşaması (VEDOP-3).....	68
2.2.1.4. Vergi İstihbarat Sistemi (VİMSİS).....	69
2.2.2. Vedop'un İş Fonksiyonları.....	70
2.2.2.1. E-vdo (Vergi Daireleri Otomasyonu).....	70
2.2.2.2. Ebtis (Elektronik Banka Tahsilat İşlemi).....	71
2.2.2.3. Vedos (Vergi Denetmenleri Otomasyonu Sistemi).....	71
2.2.2.4. Emkas (Elektronik Muhasebe Kayıt Arşiv Sistemi).....	71
2.2.2.5. Veria (Veri Ambarı).....	72
2.2.2.6. E-Beyanname Ve Kapsamı.....	73
2.2.2.6.1. E-beyannamelerin imzalanması.....	76
2.2.2.6.2. E-beyannamenin gönderilme şekli.....	76
2.2.2.7. Dilekçematik.....	76
2.2.2.8. E-İmza.....	77
2.2.2.8.1. E-İmza'nın Özellikleri.....	77
2.2.2.8.2. E-İmza Oluşturma Araçları.....	79
2.2.2.8.3. E-İmza'nın Kullanım Alanları.....	79
2.2.2.8.4. E-İmza'nın Hukuki Sonuçları.....	80
2.2.2.9. Sayısal imza.....	81
2.2.2.10. E-noter.....	81
2.2.2.11. Sayısal kimlik kartı.....	82
2.2.3. Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (MOTOP).....	83
2.2.4. İnternet Vergi Dairesi.....	83
2.2.5. E-Posta Bilgilendirme Hizmeti.....	84
2.2.6. Vergi Konseyi.....	84
2.2.7. Say 2000i Projesi.....	85
2.2.8. Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (MERNİS).....	85

2.2.9.Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP).....	86
2.2.10. Vergi Kimlik Numarası Uygulaması (VKN).....	87
2.2.11.Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP).....	90

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA.....	91
---------------	----

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER.....	132
KAYNAKÇA.....	136
EKLER	
EK 1-ANKET	

Şekiller ve Tablolar

Şekil 1.Geleneksel Devlet- E-Devlet Modeli.....	4
Şekil 2.E-Devlet'in Kamu Yönetimine Etkileri.....	28
Şekil 3.E-Devletin Yapısı.....	29
Şekil 4.E-Devlet'in Uygulama Alanları.....	47
Şekil 5.Elektronik işlemler için gerekli kanunlar.....	54
Şekil 6.Yıllar İtibariyle Otomasyona Geçen Vergi Dairesi Sayısı.....	82
Şekil 7.2006 Yılında Veri Ambarına Atılan Bilgiler.....	86
Şekil 8.Vergi Kimlik Numarası Seyri.....	103
Tablo1.Firmaların Özelliklerine Ait Bulgular.....	111
Tablo2.Vergi ve Beyannamelere İlişkin Bulgular.....	112
Tablo 1 Vergi Beyannamesinin Verilme Biçimiyle Vergiyi Elektronik Ortamda Veren İşletmelerin Sektörel Dağılımı Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	115
Tablo 2 Vergi Beyannamesinin Verilme Biçimiyle Elektronik Ortamda Veren İşletmelerin Sektörel Dağılımı Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular Test Sonucu.....	115
Tablo5. Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda Veren İşletmelerin Türlerine Ait Bulgular.....	116
Tablo3.Vergi Beyannamelerini Elektronik Ortamda Verme ile Firma Statüsü Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	116
Tablo4.Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda Veren İşletmelerin Faaliyet Süresine Göre Dağılımı.....	117
Tablo5.Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda Verme ile Firmanın Faaliyet Süresi Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	117
Tablo6.Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda Veren İşletmelerin Finans Yetkilisinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı.....	118
Tablo7.Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda Verme ile İşletmelerin Finans Yetkilisinin Eğitim Durumu Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	118
Tablo8.Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda Veren İşletmelerin İnternet Kullanım Sıklığına Göre Dağılımı.....	119

Tablo9.Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda Verme ile İnternet Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkiye Ait Veriler.....	119
Tablo10.Vergisini Elektronik Ortamda Ödeyen İşletmelerin Sektörel Dağılımı.....	120
Tablo11.Vergiyi Elektronik Ortamda Ödeme ile Sektör Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	120
Tablo12.Vergisini Elektronik Ortamda Ödeyen İşletmelerin Türlerine Göre Dağılımı.....	121
Tablo13.Vergiyi Elektronik Ortamda Ödeme ile İşletme Türü Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	121
Tablo14.Vergiyi Elektronik Ortamda Ödeme ile Hizmet Süresi Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	122
Tablo15.Vergisini Elektronik Ortamda Ödeyen İşletmelerin Finans Yetkilisinin Eğitim Durumuna İlişkin Veriler.....	123
Tablo16.Vergiyi Elektronik Ortamda Ödeme ile Finans Yetkilisinin Eğitim Durumu Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	123
Tablo21.Vergiyi Elektronik Ortamda Ödeme ile İnternet Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	124
Tablo17.Vergiyi Elektronik Ortamda Verme ile İnternet Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkiye Ait Veriler.....	124
Tablo18.Elektronik İmza Kullanımı İle İşletmelerin Sektörel Dağılımı Arasındaki Bulgular.....	125
Tablo219.Elektronik İmza Kullanımı ile Sektör Arasındaki İlişkiye Ait Veriler.....	125
Tablo25.Elektronik İmza Kullanımı İle İşletmelerin Sektörel Dağılımı Arasındaki Veriler.....	126
Tablo26.Elektronik İmza Kullanımı ile Sektör Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	126
Tablo 27. Elektronik İmza Kullanımı İle İşletmelerin Faaliyet Süresine Göre Dağılımı.....	127
Tablo220.Elektronik İmza Kullanımı ile Firmanın Faaliyet Süresi Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	127
Tablo221.Elektronik İmza Kullanan İşletmelerin Finans Yetkilisinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı.....	128

Tablo22.Elektronik İmza Kullanımı ile İşletme Finans Yetkilisinin Eğitim Durumu Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	129
Tablo23.Elektronik İmza Kullanımının İşletmelerin İnternet Kullanım Sıklığına Göre Dağılımı.....	129
Tablo24.Elektronik İmza Kullanımı ile İnternet Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkiye Ait Veriler.....	129
Tablo25.İnternet Vergi Dairesi Kavramının Bilinmesi İle İşletmelerin Sektörel Dağılımı.....	130
Tablo26.İnternet Vergi Dairesi Kavramının Bilinmesi ile Sektör Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	130
Tablo27.İnternet Vergi Dairesini Bilen İşletmelerin Türlerine Göre Dağılımı.....	131
Tablo28.İnternet Vergi Dairesi Kavramının Bilinmesi ile İşletme Türü Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	131
Tablo329.İnternet Vergi Dairesi Kavramını Bilen İşletmelerin Faaliyet Süresine Göre Dağılımı.....	132
Tablo330.İnternet Vergi Dairesi Kavramının Bilinmesi ile Firmanın Faaliyet Süresi Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	132
Tablo331.İnternet Vergi Dairesi Kavramını Bilen İşletmelerin Finans Yetkilisinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı.....	133
Tablo32.İnternet Vergi Dairesi Kavramının Bilinmesi ile İşletmelerin Finans Yetkilisinin Eğitim Durumu Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	133
Tablo33.İnternet Vergi Dairesi Kullanımının İşletmelerin İnternet Kullanım Sıklığına Göre Dağılımı.....	133
Tablo34.İnternet Vergi Dairesi Kavramının Bilinmesi İle İnternet Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkiye Ait Veriler.....	134
Tablo35.Elektronik Devlet Kavramının Bilinmesi İle İşletmelerin Sektörel Dağılımı Arasındaki Bulgular.....	135
Tablo436.Elektronik Devlet Kavramını Bilinmesi ile Sektör Arasındaki İlişkiye Ait Veriler.....	135
Tablo45.Elektronik Devlet Kavramını Bilen İşletmelerin Türlerine Göre Dağılımı.....	136

Tablo46.Elektronik Devlet Kavramının Bilinmesi ile İşletme Türü Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	136
Tablo47.Elektronik Devlet Kavramının Bilinmesi İle İşletmelerin Faaliyet Süresine Göre Dağılımı.....	137
Tablo437.Elektronik Devlet Kavramının Bilinmesi ile İşletmelerin Faaliyet Süresi Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	137
Tablo438.Elektronik Devlet Kavramını Bilen İşletmelerin Finans Yetkilisinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı.....	137
Tablo39.Elektronik Devlet Kavramının Bilinmesi ile İşletme Finans Yetkilisinin Eğitim Durumu Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	138
Tablo40.Elektronik Devlet Kavramının Bilinmesinin İşletmelerin İnternet Kullanım Sıklığına Göre Dağılımı.....	138
Tablo41.Elektronik Devlet Kavramının Bilinmesi İle İnternet Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkiye Ait Veriler.....	139

Giriş

Bilgi ve iletişim teknolojileri son on yılı aşkın bir süredir önemli çapta gelişme kaydetmiştir.1990'ların başlarından beri bu yeni teknoloji modern ekonominin temel yapısını ve piyasaları yeniden şekillendirerek özel sektörün hızlı bir şekilde dönüştürülmesinde kullanılmaktadır. Son on yıldan beri kamu sektöründe de bu tür bir dönüşüm görülmeye başlanmıştır.Bilgi ve iletişim teknolojilerinin ortaya çıkmasıyla artık hizmet merkezlerini vatandaşlara daha da yaklaştırmak mümkün olmaya başlamıştır.

İnsanlık günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi ile kat etmiş olduğu önceki dönemlere göre (tarım ve sanayi toplumları) büyük bir değişim, değişimin ötesinde bir dönüşüm sürecindedir. Yeni toplum bilgi etrafında örgütlenmiş durumdadır. Sanayi toplumunda ön planda olan “maddi ürünlerin üretimi” yerine bilgi toplumunda bilgi teknolojileri kullanımı sonucunda “bilgi üretimi” önem kazanmaktadır.Bu bağlamda;klasik devlet anlayışında hükümet tarafından verilen çeşitli hizmetlerde, vatandaşlar çok fazla bürokrasi işlemleriyle karşı karşıya kalmaktadır. Basit prosedürler, çalışanlar için uygulanması karmaşık yapılar haline gelmekte ve bunun bir sonucu olarak, işlerin yürütülebilmesi için çok fazla sayıda personel ve memur işe alınmaktadır. Ayrıca basit işlemler için sayısız formalar ve imzalar gerekebilmekte, işlemler aylarca sürmektedir

İçinde bulunduğumuz çağda ise bilgi teknolojileri örgütlerin yapısını işleyişini performans ve değişimini etkileyen temel faktör olup özel sektör ve kamu sektörü bilgi teknolojilerinden derin bir şekilde etkilenmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) giderek hayatımızın her yönüne nüfuz ettiği gibi, akademik dünyadaki birçok alanda da etkisini göstermektedir. Kamu yönetimine disiplini açısından bakacak olursak, İnternet'in World Wide Web (WWW, veya kısaca Web), e-posta, çevrimiçi (online) tartışma grupları gibi birçok yönü ve özellikle bu teknolojilerin yönetsel kullanım potansiyeli gelecek vaad etmektedir.Bu potansiyel kullanım alanlarını kapsayıcı genel bir kavram olarak da “dijital devlet” olarak da

bilinen “elektronik-devlet” veya “e-devlet” kavramı, kamu bilgi ve hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri yardımı ile sağlanması anlamıyla kamu yönetimi alanında da yerini almıştır.¹ E-devlet kavramı oldukça karmaşık bir yapıya sahiptir. Öncelikle e-devlet dediğimizde sadece devlet kuruluşlarının Web sayfalarını, bu sayfalar aracılığıyla verilen bilgi ve hizmetleri, böyle bir sistem için gerekli teknik altyapıyı ve/veya bu sistemi işleten ve sorunlarına çözüm bulan yönetsel ve teknik personeli ifade etmediği tüm bunların yanı sıra, e-devlet kavramı aynı zamanda devlet kuruluşlarının diğer devlet kuruluşları ile, özel şirketler ve en önemlisi de vatandaşlarla ilişkilerinde dönüşüm yaratabilecek bir potansiyeli temsil etmektedir. Bu çalışmanın birinci ve ikinci bölümünde e-devletin yukarıda belirtilen bu karmaşık yapısı, işleyişi, ve bu kavramın çeşitli tanımları üzerinde durulacak, dünyada ve Türkiye’deki gelişimi incelenecektir. Elektronik devlet, ilk bakışta kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması faaliyetinin bir sonucu gibi görülmekle birlikte, ifade edilmek istenen husus aslında daha derindir. Devletin elektronikleşmesinde, bilgi ve iletişim teknolojileri gerçek anlamda birer araçtır. Temel hedef, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet yapısını oluşturmaktır. Bu bakımdan, diğer koşullar aynı kalmak kaydıyla, sadece kamunun kağıda dayalı işlerinin elektronik bilgi işleme makineleri ile yapılması yüksek maliyetlerle az iş yapılması anlamına gelmektedir.

Kamunun herhangi bir biriminde, geleneksel olarak yapılmakta olan bir işlemin aynı bürokratik kademelerden geçerek, ancak bu defa bilgi işlem makineleri tarafından yapılması, yapılan işin kalitesini arttırabilecek olmakla birlikte zaman faydası da sağlayacaktır. Bu bakımdan, idari yapının da değişime uğraması gündeme gelecektir. Ayrıca, kamu kuruluşlarınca sunulan hizmetin kalitesinin arttırılması için

¹ Mete YILDIZ, **Elektronik Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme**, Çağdaş Kamu Yönetimi, Ankara, Nobel basımevi, 2003, s:43

insan faktörünü iyileştirilmesi, yani yeni süreçte görev alacak elemanların da uygun şekilde eğitilmesi gerekecektir. Bu konuya çalışmanın birinci bölümünde eğitim ve adaptasyon gücü adı altında değinilmiştir. Ekonominin rekabet gücünü tüm yönleri ile artırmak için kamu kesiminin internet uygulamalarını yaygınlaştırması gerekmektedir. Milli kaynakların önemli bir kısmını kullanmasından öte, e-devlet firmalar için teşvik unsuru olacaktır. Böylece, etkinlik ve verimlilik ekonominin tümüne yayılacaktır. Bu bağlamda ekonominin verimliliğini artırmak için Maliye Bakanlığı'nın yaptığı çalışmalar ayrıntılı olarak ikinci bölümde anlatılmaktadır. Son bölümde ise; işletme sahipleri ve çalışanlarının vergilerini ve vergi beyannamelerine dair işlemlerini elektronik devlet uygulamaları ile gerçekleştirip gerçekleştirmediklerinin belirleyicilerini ortaya koymak için 103 işletmeye ve çalışanına anket uygulaması yapılmıştır. Anket uygulamasının sonuçları ve yorumlarının yer aldığı bu bölümde firmaların e-devlet kullanım düzeyleri, vergi ve beyanname verme şekilleri konusuna bakış açıları ve farklılıkları, önem verdikleri hususlar istatistiki olarak açıklanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

21. YÜZYILIN YENİ ÖRGÜTLENME MODELİ E-DEVLET

1.1.1. Geleneksel devlet –E-devlet modeli

E-devlet, kısaca devlette yapılan her işlemin ve devlet tarafından verilmesi gereken hizmetlerin, uygun bilişim teknolojileri kullanılarak elektronik ortama transferi olarak tanımlanmaktadır. Geleneksel devlet ise, devlet tarafından yapılan her işlemin bürokratik engellere takılarak, yüksek işlem maliyetleri ile tek yönlü iletişim olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda, kamu kurumlarının hizmetleri, halka internet üzerinden sağladığı e-devlet modeli ile, kamu sektörünün işleyiş verimliliğini büyük ölçüde artırırken, devlet-yurttaş ilişkisine farklı bir boyut vermektedir

Tablo 1: Geleneksel devlet ve E-devlet modeli

Geleneksel devlet	E-devlet
Pasif yurttaş ²	Aktif müşteri yurttaş
Kağıt temelli iletişim	Elektronik iletişim
Yönetimin veri yüklenmesi	Yurttaşın veri yüklenmesi
Yüksek işlem maliyeti	Düşük işlem maliyeti
Tek yönlü iletişim	Etkileşim
Nakit akışı	Elektronik fon transferi (eft)
Verimsiz büyüme	Verimlilik yönetimi
Bölümlenmiş hizmet	Bütünsel hizmet
Kapalı devlet	Açık devlet

² Demokan DEMİREL, “E-Devlet: Genel Bir Çerçeve Ve Teorik Bir Yaklaşım”, 1992, <http://www.nvi.gov.tr/92>, Makale.html. 20.03.2008

Yukarıdaki karşılaştırmalı tabloyu topluma uzatırsak geleneksel sütununda kapalı toplum, ikinci sütunda ise; bilgiyi, dolayısıyla iktidarı paylaşan katılımcı bireylerin oluşturduğu açık toplum yer almaktadır

Açık toplum da aktif müşteri ve düşük işlem maliyeti ile verimli büyüme modeli görülürken; aksine geleneksel devlette pasif müşteri, yüksek işlem maliyeti ile verimsiz büyüme modeli göze çarpmaktadır.

Bu bağlamda; e-devlet modeli merkeziyetçi olmayan bir yatay koordinasyon yapısı sunmaktadır. Bilişim ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımı sayesinde kamu yönetiminin tüm birimleri birbirleri arasında bağlantılıdır ve yurttaşların erişimine ve katılımına açıktır. E-Devlet uygulamalarındaki hızlı yaygınlaşmanın öncelikli nedeni kamu yönetimlerinin hantallaşmış, karmaşık, etkisiz ve verimsiz bir yapı sunmasıdır. E-Devlet modeli, özellikle düşük maliyet, kaliteli hizmet performansı üzerinde temellenen ve toplam kalite yönetimi ile müşteri memnuniyeti ölçütlerine göre yapılandırılmış verimlilik yönetimi sistemiyle biçimlendirilmiştir.³

Günümüzde modern devletler, şekilci ve bürokratik imajlarından sıyrılıp, yurttaşlarına kaliteli hizmet üreten bir hizmet kurumu olmaya yönelmektedirler. Devlet, yurttaşın, güvenini kazanmak, karşısında değil, aynı takımda olduğunu hissettirmek için, mevzuat ve yasaları bu anlayışla baştan düzenleyip, kamu hizmetlerini yeni bir yapıya kavuşturmak durumundadır. Artık uzun bekleyişler evraklarla masadan masaya koşturmalar bir türlü anlaşılamayan karmaşık süreçler ortadan kalkmaktadır. E-Devlet'e geçiş tüm kamu hizmetlerinde süreçlerin baştan ele alınması, kısaltılması şeffaflaştırılması, anlaşılır ve kolayca uygulanabilir hale getirilmesiyle mümkün olmaktadır.⁴ Geleneksel devlette, kamu kurumu, ürettiği yada sakladığı bilgiyi kavramsal olarak arka planda yer alan bilgi sisteminde tutmakta, vatandaş ile bilgi paylaşımı gerekli olduğunda bilgi sisteminden uygun ve gerekli bilgiye erişmekte ve tekrar vatandaşla aktarmaktadır. Bilgiyi talep eden ya da

³ Özgür UÇKAN, **E-Devlet E-Demokrasi Ve Türkiye**, Ankara, Literatür Yayınları, 2003, s.17

⁴ Havelsan 2001 Raporu “, **Bilgi Toplumuna Yolunda, Bilgi Çağında Bilgi Çığı İçin Kartopu Etkisi**”, <http://edevlet.net/eTürkiye/bilgitoplumunayolunda.pdf>, 02.01. 2008

bilgi aktarmak isteyen vatandaş ilgili kamu kurumuna bizzat ulaşmak ve yüz yüze görüşmede bulunmak zorunda kalmaktadır.

Bu modelde; bürokratik sürecin çalıştırılması, kağıda dayalı işlemlere ağırlık verilmesi, zaman kayıpları, kamu kurumu ile vatandaş arasında uzlaşmazlıklar ve dikey bir örgütlenme modeli mevcuttur. Elektronik Devlet; bilgi sistemini kamu kurumu ile vatandaş arasına yerleştirilmiştir. Vatandaşın bilgiye doğrudan erişiminin yanı sıra, kamu kurumları arasındaki iletişimin artması ve kurumsal bilgi sistemlerinin bütünleşmesinin sağlanması sayesinde tekrarlar aşırı bürokratik süreçler, zaman kayıpları, kağıda dayalı işlemler önemli ölçüde azalmaktadır. Vatandaşa gerekli olan bilgilerin büyük bir kısmı bilgi sisteminde güncelleşmiş şekilde hazırdır. Buna göre; Elektronik devlette geçişle birlikte birbirlerinden az ya da çok farklı görevleri yerine getiren ve çok çeşitli alanlarda hizmet sunan kamu kurumlarının görevleri de sona ermiş olmamakta, sunulan hizmetin kalitesinin artırılması, güncelliğinin ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla değişim göstermektedir.⁵

E-Devlet'ten bahsederken üzerinde durulması gerekli bir diğer önemli nokta da geleneksel Devlet'in e-Devlet'e dönüştürülmesi yönündeki çalışmaların başarılı olabilmesi için dikkat edilmesi gereken hususlardır. Bu hususların ilki devletin vatandaşı yurttaş olarak değil de bir müşteri olarak görmesidir. Ayrıca e-Devlet'i geleneksel Devlet'in ağır aksak yürüyen işlerinin kırtarıcısı değil; bilakis daha az harcama ile daha çok iş yapma mantığı üzerine kurulmuş olmasının benimsetilmesi gereğidir. Çünkü e-Devlet geleneksel Devlet'e rakip değil; geleneksel Devlet modeli içerisinde kamunun vermesi gereken hizmetlerin sunulmuş şeklini değiştiren bir altyapılar bütünüdür.⁶

⁵ Devlet Planlama Teşkilatı (DTP), "**Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**" 2001 yılı İlerleme Raporu , <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim//incem/e-devlet.pdf>. 14.01.2008

⁶ Mustafa SAĞSAN, "E-Devlet Toplumların Yeni Umut Işığı", **Staratejik Analiz Dergisi**, Ankara, Avrasya Araştırmalar Merkezi Asam Yayınları, cilt:2, (2001), s.34.

1.1.2.E-Devlet

Son yıllarda dünya, yeniden yapılanma sürecinde önemli bir değişim geçirmektedir ve bu değişim günlük hayatımızdan toplumsal yapımıza kadar her noktada kendini hissettirmektedir.

Artık ülkeler, toplumlar ve bireyler daha verimli olmak, daha yüksek yaşam standartlarına ulaşmak ve ortak değerler çerçevesinde şekillenen bir dünya oluşturma çabası içine girmektedirler. Günümüzde kimilerinin “bilgi ekonomisi” kimilerinin internet ekonomisi” olarak ifade ettiği bir değişim dönemi yaşanmaktadır. İnternet ve bilgi teknolojisinin hızlı gelişimi ve geniş kitlelere yayılımı dünya da sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişi sağlamıştır. Elektronik Devlet, idarelerde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması anlamına gelmektedir.⁷

Bu bağlamda, günümüzde işletmelerin ve ulusal ekonomilerin başarılı olabilmeleri büyük ölçüde bilgi yaratmada, kullanmada ve bilgiden yararlanmada ne ölçüde başarılı olduklarına bağlıdır.

Bilgi yönetimi, şiddetli rekabetin yaşandığı ve koşulların sürekli olarak değiştiği bir ortamda, işletmelerin ve genel olarak tüm örgütlerin değişen ortam ve şartlara uyum sağlamak, yaşamlarını sürdürmek ve mevcut yeteneklerini muhafaza etmek için ortak olarak kullandığı süreçtir. Bununla beraber; e-Devlet yönetiminde bilişim teknolojilerinin (BT) stratejik kullanımı sayesinde bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaşı ve kurumları ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir.⁸

Bu açıdan bakıldığında, kamu yönetiminin yeniden yapılanması, yerel yönetimlerin etkin ve verimli çalışması, bürokrasinin azalması, devlet yönetiminin şeffaflaşması,

⁷ J. Ramon Gil-Garcia and Ignacio J. Martinez-Moyano , “ Understanding the Evolution Of E-Government: The Influence Of Systems Of Rules On Public Sector Dynamics”, **Government Information Quarterly**, Volume 24, Issue 2, April 2007, Pages 266-290

⁸ N.Hüseyin KURAN, **E-Devlet Modeli Analizi ve Model Önerisi**, İstanbul, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları,2005,s.78

işlemlerin hızlı ve standart halde yapılması gibi konularda ‘e-Devlet’ oluşumunun büyük katkısı olduğu gözükmektedir.⁹

Bu bağlamda; E-Devlet modern çağın sunduğu bütün teknolojik, elektronik ve telekomünikasyon imkanları kullanılarak; devletin vermesi gereken kamu hizmetlerini daha hızlı ve verimli bir şekilde sunması ve vatandaşın devlete karşı yükümlülüklerini, daha kolay ve hızlı bir şekilde yerine getirmesi projesidir.¹⁰

Diğer bir deyişle; devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekte yükümlü olduğu görev ve hizmetlerde vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir.¹¹

E-devlet yönetiminde bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı sayesinde ,bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaşı ve kurumları ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir. Bu tanım e-devlet için 4 ana noktaya vurgu yapmaktadır.

1.Vurgu:Bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı;

Bilişim teknolojileri gelişme ve kalkınma hedeflerini yakalamada çok önemli bir rol oynamaktadır.Bilişim teknolojilerinin kişisel kullanımdan, ticari kullanıma kadar bir çok alanda kullanılması mümkündür. Aynı zamanda bilişim teknolojilerinin bilgiyi bulunduğu fiziki alandan çıkarıp,ihtiyaç duyan herkese ulaştırabilme özelliğine sahiptir. Bilginin böylesine geniş kesimlere hızlı bir şekilde yayılması sayesinde, bilgiye sahip olma maliyeti de düşmektedir.

2.Vurgu: Vatandaş ve kurumlarla elektronik ortamda iletişimde bulunmak;

Elektronik Devlet, yada kısa adıyla e-Devlet, temel olarak kamu hizmetlerine erişimin ve bu bilgi ve hizmetlerin dağıtımının bilgi ve iletişimin teknolojileri ve özellikle internet yoluyla yapılması olarak, tanımlandığı için, söz konusu bilgi ve

⁹ Murat ERDAL, **Elektronik Devlet E-Türkiye Ve Kurumsal Dönüşüm**, İstanbul, Filiz Kitabevi, 2004, s.37

¹⁰ Hakan YILDIRIM, **Her Şeyi E-leştirdik E-Dönüşüm İçin Bir Kılavuz**, İstanbul, E-Devlet Platformu Yayınevi, 2003, s.149

¹¹ Mahmut ASLAN, Sevcan KILIÇ, Pınar BAYHAN, **E-İş E-Devlet E-Tık**, Ankara, Siyasal Kitabevi, 2007, s.28

hizmetlerin akış yönü kamu kurumundan vatandaşa olduğu kadar kamu kurumları arasında ,kamu kurumundan özel sektör kurumlarına veya sivil toplum örgütlerine, veya vatandaştan vatandaşa olabilmektedir.¹² Bu yapı sayesinde devletin kurumları, entegre bir şekilde çalışarak,vatandaşlara ve diğer tüzel kişilere her zaman ve her yerden daha verimli ve hızlı bir servis sunabilirler.

3.Vurgu: Verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlamak;

E-Devlet modelinin getireceği olanaklarla haberleşmenin iyileştirilmesi, işlem ve bilgi tekrarlarının kaldırılarak sanal ortama taşınması, toplumun üzerinde verimlilik ve etkinlik düzeyini artırmaktadır. Uygulanacak e-Devlet modeli sonucunda kamuda şeffaflığın ve güvenilirliğin çok daha üst seviyelerde tesisi sağlanacak ve bunun sonucunda da devlet içersinde rüşvet ve diğer yolsuzlukların oluşma riski azalacaktır.

4.Vurgu:Yeniden yapılanma;

E-Devlet yapılanması, vatandaş-devlet arasındaki ilişkilerin köklü değişimini sağlamaktadır. Bu bağlamda bilgi çağında devletin kalkınma stratejilerinin bilgiye dayalı bir yönetim tarzı kullanılarak oluşturulması gerekmektedir.

E-Devlet yapılanması; akıllı devlet, dijital devlet olarak da isimlendirilirken; devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması, kamuya ait bilgilere ulaşılmasında ve vatandaşlara, işletmelere, kurum çalışanlarına, diğer birim ve kuruluşlara kamu hizmetinin sunulmasında teknolojinin ve özellikle web tabanlı internet uygulamalarının kullanılması e-devlet olarak tanımlanmaktadır.¹³ Bu bağlamda; yeniden yapılanmanın sağlanmasıyla; kamu kurumları arasında gerçekleştirilecek entegrasyon ile kamu kurumlarının daha verimli çalışabilmesi,sabah 8 akşam 5 olarak bilinen kamu çalışma anlayışı değiştirilerek 7/24 çalışan e-memurlar yetiştirilecektir.

¹² Mete YILDIZ, **Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet**, İstanbul , Alfa Yayınları, 2002, s.235

¹³ Demokaan DEMİREL, “**E-Devlet: Genel Bir Çerçeve Ve Teorik Bir Yaklaşım**”,1992, <http://www.nvi.gov.tr./92>, Makale.html. 20.03.2008

1.2.1. E-Devlet'in Tarihçesi

İlk online bağlantı sistemi 1986 yılında Amerikan ulusal bilim vakfı tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu süreci takiben, internetin halka açık hale gelmesi 1989 yılından sonra olmuş, 1990 yılının Haziran ayında internet büyük bir ivme kazanmıştır. İnternetin ticari anlamdaki gelişimi ise 1991 yılından itibaren olmuştur. Bu yıllardan sonra kişisel bilgisayarların internet uyumlu üretilmeye başlanması, internet hizmet sağlayıcılarının giderek sayılarının artması, çevirmeli bağlantı sisteminin yaygınlaşması ve internet sayfaları ile elektronik posta faaliyetlerinin toplum tarafından kabul edilmeye başlanması e-dönüşümü hızlandırmıştır. Bu sebeple 1990'ların ortasında itibaren bir çok özel işletme ve devlet kurumu elektronik ortamda hizmet vermeye başlamıştır.¹⁴

Bununla beraber; E- devlet aşamalar halinde gelişmiştir.

- Birinci aşama ile, 1996 ve 2000 yılları arasında akademisyenler, sivil toplum kuruluşları, işletmeler ve kamu kesiminin katkılarıyla sağlanan stratejilerin geliştirilmesi üzerinde odaklanılmıştır.
- İkinci aşama ile 2000 ve 2002 yılları arasında e-Devlet'i hayata geçirmek için gereken hususlar planlanmıştır.
- Şimdiki aşamada ise; e-Devlet'in bir araç olarak kullanılması suretiyle kamu yönetimini modernizasyonu üzerinde odaklanılmaktadır.

Türkiye, internet ile 1993 yılında tanışmıştır. 2003 yılı itibariyle ülkemizdeki internet kullanıcı sayısı 6 milyon olarak tahmin edilmektedir. Bu da, 68 milyonluk Türkiye nüfusunun kabaca %8 'ine denk düşmektedir. İnternet'i Türkiye'de kamu yönetimi alanında kullanmak için gerek merkezi yönetim gerekse yerel yönetimler alanında çeşitli çalışmalar yapılmaktadır. Her ne kadar günümüzde birçok devlet kurumunun Web sitesi olsa da E-devlet alanındaki çalışmaların kamu bilgi ve hizmetlerinin arzu edilen düzeyde etkileşim, katılım, şeffaflık, erişebilirlik sağladığını söylemek

¹⁴ DTP, OECD Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı E-Devlet Çalışmaları, Türkiye Devlet Planlama Teşkilatı İlerleme Raporu, Ankara, 2007 ,s.33

mümkün olmamaktadır. Türkiye’deki e-devlet hareketine ivme kazandırabilecek bir gelişme Avrupa Birliği tarafından yürürlüğe konulan E-Avrupa girişimidir.

E-Avrupa girişimi 1999’da Helsinki’de üye 15 ülke için başlatılmıştır. E-Avrupa girişimine paralel olarak, Türkiye’nin de dahil olduğu AB’ye (Avrupa Birliği) aday ülkeleri kapsayan E-Avrupa girişimi de 2001 yılında başlatılmıştır. Türkiye e-Devlet çabalarını, AB girişimleri ile uyumlaştırmak ve bilgi toplumuna yönelik ulusal hedeflerini geliştirmek için, E-Avrupa girişimine katılmıştır. Bu hedefler, bilgi toplumu için gerekli hukuki ve düzenleyici çerçeveyi uygulamaya koyma daha ucuz ,daha hızlı ve daha güvenli interneti geliştirme; insan kaynağı becerilerine yatırım yapma , e-ticaret ve e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesini teşvik etmektedir.

Türkiye’de de özellikle 2000’li yıllarla birlikte e-Devlet modeli oluşturma ve geliştirme konusunda önemli ilerlemeler yaşanmıştır. Ülkemizde e-Devlet modeli oluşturma ve uygulama geliştirme konularında sorumluluk Devlet Planlama Teşkilatı altında oluşturulan Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı’na devredilmiştir. Söz konusu Daire Başkanlığı, temel olarak e-Devlet uygulamalarının ve bu alanda ortaya konan sorumlulukların kurumlar arasında dağılımı, eşgüdümü ve koordinasyonunu yürütmektedir¹⁵

1.2.2. E-Devlet’i Ortaya Çıkaran Sebepler

1990’lı yılların ikinci yarısından itibaren küresel rekabet, dünya ekonomisini dışa açılmaya, yenilik yapmaya ve teknoloji geliştirmeye zorlamıştır. Özellikle son 10 yıl içinde bilişim teknolojilerine bağlı önemli bir dönüşüm yaşanmış ve bu da büyük bir ekonomik dönüşümün altyapısını oluşturmuştur.¹⁶

20.yüzyılın son çeyreğinde iletişim ve bilişim alanlarında teknolojik ve bilimsel ilerlemeler, iş dünyasında ve devlet yönetiminde mevcut yapı ve sistemleri önemli ölçüde etkileyerek yeni yönetim yaklaşım ‘’yeni bir toplumsal yapı’’ve bütüncül

¹⁵ Ali ARİFOĞLU, **E-Dönüşüm: Yol Haritası Türkiye Dünya**, Ankara, Sas Bilişim Yayınları, 2004 s.87

¹⁶ Sinem SAÇ, Emel ÇETİNKAYA, Ekrem ERDOĞAN, ‘‘Bilgi Toplumunda Elektronik İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulama Alanları’’ ,**Bilgi Ekonomi veYönetim Kongresi** ,İstanbul, 2006, s.77

olarak da ‘yeni bir uygarlığı’beraberinde getirmekte;değişim dalgasının merkezinde de itici güç olarak “bilgi teknolojileri” yer almaktadır.

E-Devlet, kamu kuruluşları, özel sektör ve vatandaşlardan oluşan üç unsurun aynı ortamda elektronik olarak iletişim kurabildiği ve işlemlerini sürdürebildiği, daha çok web tabanlı uygulamalardan oluşan teknolojik yönetim biçimidir. Bu yeni model 90’lı yıllarda her kurumun ayrı ayrı oluşturduğu elektronik veri tabanları ve iletişim ortamlarının sonraki yıllarda kurum dışına aktarılması ile ortaya çıkmıştır.¹⁷

Günümüzde bütün Dünya’da, kamusal işlemlerin kısmen ya da bütünüyle elektronik ortamlarda sürdürüldüğü elektronik devlet modelini oluşturma yönünde yoğun bir çabanın olduğu gözlemlenmektedir.

Bu bağlamda, e-Devlet uygulamalarını ortaya çıkaran bir çok sebep olmasına karşın,bunların en önemli ve en etkin olanları kısaca üçe ayrılabilir.

Bunlar; çevresel, yönetsel ve politik etmenler olarak sıralanmaktadır. Bunlardan ilki çevresel etmenler; Dünya ekonomisinin giderek üretim odaklı olmaktan çıkıp bilgi odaklı hale gelmesidir. Diğer bir deyişle; Dünya’nın gelişmiş ekonomilerinin lokomotifini giderek metaya dayalı değil,bilgiye dayalı üretim haline gelmiştir.

Yönetsel etmenler ise; vatandaşlardan gelen ve özel sektördeki sanal bilgi ve hizmet sunumunun yarattığı beğeni ile beslenen kolaylık, hız, ucuzluk ve şeffaflık talepleridir.

Örneğin; banka işlemlerini internet ortamında haftanın yedi günü, günün 24 saati yapabilen bir kişi benzer bir hizmet standardını devlet örgütlerinden de talep edebilmektedir. Politik etmenler ise; şeffaf ve hesap verebilir hale gelen devletlerin halkın siyasi alana katılım ve güvenini arttırdığı gözlemlenmektedir. İlk olarak, birçok kamu kuruluşundaki katı bürokratik yapı ve vatandaşların ihtiyaçlarına hızlı ve etkin olarak cevap verme konusundaki yetersizlikler e-Devlet’le beraber son bulmaktadır. İkinci olarak, daha iyi çalışır ve vatandaşa hesap verir hale getirmek olarak özetlenebilecek bu yaklaşım, e-Devlet hareketinin de önemli bir yapı taşı olmaktadır. Bununla beraber; daha rekabetçi olmaya başlayan küresel pazarlar, rekabetçi bir toplum ve işgücü yaratmayı gerektirmektedir. Daha iyi yetişmiş bir

¹⁷ Ali ARİFOĞLU, **E-Dönüşüm Yol Haritası Türkiye Dünya**....., s.236

işgücünün küresel rekabette yaratacağı e-Devlet söyleminin de önemli bir parçasını oluşturmaktadır.

1.3. E-Devlet'in Amaçları

E-Devlet mekanizmalarında özellikle kişisel ve kurumsal bilgi akışı söz konusu olmaktadır. Genel olarak E-devlet modelinin temel amacı, bilgi paylaşımına dayalı bir hizmet akışı ve yurttaş denetimine katılımın sağlanmasıdır. Bu bağlamda;e-Devlet modelinin başarıya ulaşabilmesi için gerek üretici, hizmet sunucu taraf olan kamu çalışanlarının, gerekse kullanıcı taraf olan yurttaşların ve kuruluşların, erişim ve kullanım tasarımı en uygun biçimde gerçekleştirilmiş dinamik ve esnek bir yapı sunan teknoloji seçimi çok önemli olmaktadır.¹⁸

Elektronik Devlet ile beraber, kamu hizmetleri daha kaliteli ve daha az maliyetle sunulur.Bu süreçte, en önemli araçlar ,elektronik sektörü ve ona bağımlı ve bağlı olarak gelişen bilişim teknolojilerinin sunduğu imkanlardır.¹⁹

Bununla beraber, E-Devlet projesi ile amaçlananları şu şekilde sıralamak mümkündür; devletin şeffaflaşması, devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması, vatandaşın her düzeyde yönetime katılmasını sağlamak, kurumlar arası bilgi alışverişinin gerçekleştirilmesi sayesinde, kamu hizmetlerinde geçişme, örtüşme ve yinelemelerin örtüşmesi olarak sayılmaktadır.²⁰

Kamunun sunduğu hizmetlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesini sağlamak ve kamuda bilgi güvenliğini sağlayarak vatandaşların, kamu ile ilişkilerinin elektronik ortama taşınması için e-kapısını kullanıma açmak olarak tanımlanmaktadır.²¹

¹⁸ Özgür UÇKAN, **E-Devlet E-demokrasi...** s.298

¹⁹ Can AKTAN, **Etkin Devlet**, Konya, Çizgi Kitabevi, 2003, s.64

²⁰ Mehmet Devrim AYDIN, "E-Avrupa ve Türkiye", **Hacettepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Ankara, Haziran 2005, cilt:23,Sayı:1 s.287

²¹ Ahmet AYVALI, **Herkes İçin Bilgi Toplumu**, T.C.Başbakanlık E-Türkiye Girişimi İlerleme Raporu, Ankara, 2002, s.23

1.3.1.Ekonomik Gelişmeye Katkısı

Yeni çağ ile birlikte, ticaretin değişmesi ve sanal ortamda hızlı bir şekilde hareket edebilme yeteneğinin kazanılması, devlet, kamu, özel sektör ve bireylerin bu değişen ekonomiye uyum sağlamalarını doğurmaktadır. Bu anlamda, işlemlerin e-leştirilmesi, değişen ekonomik düzende ayakta kalmayı sağlamaktadır.

Bu yapı sayesinde; devlet, vatandaşına daha etkin ulaşan bir devlet, eğitimden sağlığa kadar birçok alanda daha başarılı sonuçlar alabilecektir. Daha eğitilmiş ve sağlıklı bireyler, modern ekonomiye daha kolaylıkla uyum sağlayabilecek ve daha verimli olabileceklerdir. Bilgiye kolay ve hızlı ulaşabilmesi sayesinde, insanlara daha güvenli ve emin bir yaşam biçimi sağlanabilecektir.²²

E-Devlet projelerinin hayata geçirilmesi hem sosyal hem kültürel hem de ekonomik anlamda önemli gelişmeler yaratmaktadır. Online toplumların oluşması, kişiler ve kurumlar arası iletişimin artması, iletişime paralel olarak toplumsal duyarlılığın sonucu ekonomik alanda önemli gelişmeler yaşanmaktadır.²³

Bununla beraber; devletin elektronikleşmesinde bilgi ve iletişim teknolojileri gerçek anlamda birer araç niteliğindedir. Temel hedef bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızlı cevap verebilen bir devlet yapısının oluşmasıdır.²⁴

1.3.1.1.Ticari Hayatın Kolaylaşması

Ekonomik faaliyetlerin ağ ortamına taşınması, üretimden satış sonrası hizmetlere kadar her alanda yoğun ve yakın işbirliği hızlı, ucuz ve kolay iletişim sayesinde yaratılan parasal ve zaman tasarrufları ekonomik hayata önemli katkılar sağlamaktadır. Şirketlerin kuruluş işlemlerinden başlayıp, gümrük işlemlerine kadar uzanan çok sayıdaki faaliyetlerinin ağ ortamına taşınması halen uzun zaman alan ve her biri bir engel durumunda olan işlemlerin ortadan kalkması anlamına gelmektedir.

²² N.Hüseyin KURAN, **E-Devlet Modeli Ve Ekonomiye Etkileri**, İstanbul Ticaret Odası, Acar Matbaacılık,2003, s.76

²³N.Hüseyin KURAN, **E-Devlet**,s.111

²⁴ Alev Tansel ÇAĞTÜRK, **Bilgi Toplumu Dönüşüm Sürecinde E-Yaşam Olanakları Ve E-Devletin Gerekliği Üzerine Bir Araştırma**, Çanakkale, 18 Mart Üniversitesi SBE, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2006, s.48

Ekonomik rekabet gücünü tam olarak arttırma ihtiyacı, kamu kesimini internet uygulamalarını yaygınlaştırmasını gerektirmektedir. Milli kaynakların önemli bir kısmını kullanmasından öte e-Devlet firmalar için e-ticaret uygulamaları açısından bir örnek ve teşvik unsuru olmaktadır. Böylece etkinlik ve verimlilik ekonominin tümüne yayılacaktır. Eskiden iyi işleyen kamu kesimi ekonomik gelişmede anahtar rol oynuyorsa yeni ekonomide iyi bir e-Devlet aynı rolü oynayacaktır.²⁵

Bununla beraber, Devlet ile vatandaş arasında coğrafi kısıtlamalar yüzünden sağlanamayan iletişim ve etkileşim farklı kanallar üzerinden son derece etkili bir biçimde kurulabilecektir. Yani e-Devlet, bir anlamda elektronik ortam üzerinde fikir alışverişi sağlayarak, daha katılımcı bir demokratik ortam imkanı sunacaktır. Coğrafi mesafeler internet sayesinde artık sorun teşkil etmemektedir.²⁶

1.3.1.2.Girişimcilik Faaliyetinin Kolaylaşması

Halen girişimci olmak isteyenlerin en çok karşılaştıkları sorunların başında şirket kurmak, tasfiye etmek ya da faaliyette bulunmak durumunda karşılaşılan bürokrasi olmaktadır. Bu işlemlerin ağ ortamına taşınması durumunda girişimin ilk aşaması büyük ölçüde kolaylaşmış olacaktır. E-Devlet modelinde hizmetlerin tek duraklı olarak bir noktadan verilmesi ve aranan her türlü bilgiye web ortamında ulaşılması şirketlerin girişimci yanlarının ön plana çıkmasını sağlayacak ve her şirket faaliyetleri üzerinde yoğunlaşma fırsatı bulacaktır. Böylece, devletin ağır ve hantal görüntüsü gidecek; devlet modern, genç, dinamik ve atak bir yapıya kavuşacaktır. Modüler bir yapı sunduğu için birçok yatırımın tekrar tekrar kullanılabilmesi sağlanacak ve kurumlar arasında iletişim kolaylaşacaktır.

Klasik devlet anlayışında hükümet tarafından verilen çeşitli hizmetlerde, vatandaşlar çok fazla bürokrasi işlemiyle karşı karşıya kalmaktadır. Basit prosedürler, çalışanlar için uygulanması karmaşık yapılar haline gelmekte ve bunun bir sonucu

²⁵ Savaş YARAMIŞ, **Nevşehir İl Merkezinde Bulunan Kamu Kurum Ve Kuruluşlarındaki Çalışanların E-Devlet Uygulamalarına İlişkin Görüşlerin İncelenmesi**, Kayseri, Erciyes Üniversitesi SBE, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2005, s.69

²⁶ Şule ÖZMEN, **Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu E-Ticaret**, İstanbul, Bilgi Yayınları:2006, s.87

olarak,işlerin yürütülebilmesi için sayısız formlar ve imzalar gerekebilmekte ,işlemler aylarca sürmektedir.

1.3.1.3.Bürokrasinin Azalması ve Yabancı Sermaye Girişine Etkileri

Kamu birimlerinin ağ ortamından hizmet vermeye başlamasıyla birlikte ekonomik bürokrasinin azalacağı ve buna bağlı olarak yabancı sermaye girişinin hızlanmasına olanak sağlayacaktır. E-devlet projesi ile şirketler ve anılan kurumların internet ortamında buluşturulmasıyla tüm bürokratik işlemlerin ortadan kalkması söz konusu olacaktır. Bu durumda halen ülkemize yabancı sermaye yatırımlarının gelmemesinde birinci neden olarak gösterilen,bürokratik işlemler azaltılarak ve yabancı sermaye girişi kolaylaştırılmış olacaktır.²⁷

Kamu bilgilerine kurum içi bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin kullanımının artması ve işletme içi ağlarda bir bilgi portalı oluşturulmasıyla hız kazanmıştır. Böylelikle bürokrasinin azalması,kağıtların ortadan kaldırılması ve maliyetlerin düşürülmesinde büyük faydalar yaratılmıştır. Çalışanlar elektronik ortamda anında kişisel bilgilerine erişebilmekte ve gerekli değişiklikleri yapabilmektedirler.²⁸

Kamunun zorunlu olarak yerine getirilmesi gereken ve piyasada üretilmeyen kamusal hizmetlerin (adalet, savunma, bürokrasi) üretilmesinde, bilgi ve iletişim teknolojilerinin payı büyüktür. Vatandaşlar, özel sektör ve kamu ihtiyaç duydukları bilgiye veya evraka daha az bürokratik işleme daha hızlı ulaşabilmektedir. Sonuçta hem zamandan tasarruf sağlanmakta, hem de bürokratik engellemelerden dolayı iş yapmaktan, piyasada ekonomik faaliyette bulunmaktan, vazgeçme şeklindeki düşüncenin de önüne geçilmektedir.

²⁷ N.Hüseyin KURAN, **E-Devlet Uygulamaları...** s.76

²⁸ Sinem SAÇ, Emel ÇETİNKAYA, Ekrem ERDOĞAN, **Bilgi Ekonomi...** s.115

1.3.2.Harcamalarda Tasarrufun Sağlanması

Bir e-Devlet oluşumu, öncelikle kamu hizmetlerinde gerçekleşen harcamalarda tasarruf sağlamalı ve kamu harcamalarını önemli oranda azaltma amacına hizmet etmelidir.²⁹

Böylece, her yıl devlet üzerinde yük oluşturan harcamalar e-Devlet sisteminin benimsenmesiyle beraber çok büyük oranda düşürülebilecektir.³⁰

E-Devlet, internetin kullanımını teşvik eden, vatandaşları ve işletmeler internet üzerinden alım ve satım yoluyla eğiten önemli bir güç olmaktadır. Birçok ülkede işletmeler ve vatandaşlar, kamu kurumlarından bu yoldan giderek bilgi ve hizmet sunma kanalı olarak interneti daha fazla kullanmalarını beklemeye başlamıştır.

E-Devlet bir çok gelişmiş ülkede ekonomik büyüme ve e-hizmetlere yardımcı olmaya çalışmaktadır. Bu bağlamda, e-Devlet ile beraber kamu hizmetlerinde ve özel sektör alım-satımlarında büyük ölçüde tasarruf sağlanacak, işlemler çok daha hızlı ve ekonomik olarak yapılacaktır.

1.3.3. Kağıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması

E-Devlet anlayışının yerleşmesiyle beraber, kağıt üzerinden yapılan; oy verme, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi her türlü işlem elektronik ortama aktarılacak ve her türlü analize imkan tanıyacaktır.

Bununla beraber; devlet bilgisine ulaşım, vatandaşların demokratik süreçlere katılımı, kağıt işlemlerinin şeffaflığı, bireylerin internet üzerinden devlet ile aralarında her türlü bilgiyi bulmaları, gibi hizmetler sunmaktadır.

²⁹ Mustafa SAĞSAN, **E-Devlet Toplumların Yeni....**s.102

³⁰ Demokaan Demirel, "Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları", **Türk İdare Dergisi**, (2005), Sayı:477, s.34

1.3.4. Hizmet Kalitesi ve Devlet Hizmetlerinin İyileştirilmesi

İnternet ortamından gerçekleştirmeye başlanacak olan servisler hizmet anlayışının belli bir kalite düzeyinde ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara ulaştırılmasını sağlayacaktır. Devlet hizmetlerinden yararlanacak vatandaş sayısı artacaktır. Çünkü temel düşünce, vatandaşlara ne kadar çok hak tanınırsa o kadar etkileşimli bir devlet yaratılabileceğidir.

Bazı yazarlar kaliteyi şartlara uygunluk derecesi, bazıları bir mal yada hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme derecesi olarak ifade etmektedir. Kaliteyi şartlara uygunluk derecesi olarak düşünürsek; bilgisayar ve internet teknolojisi toplumda oldukça yaygın bir şekilde kullanılmakta, bir çok özel şirket internet ortamında hizmet vermekte, müşterileri bu hizmetten yararlanmaktadır.

Kaliteyi belirli bir ihtiyacı karşılayabilme derecesi olarak ifade edersek; vatandaşlar ,kamu bilgilerine veya hizmetlerine günün her saatinde ulaşabilmeyi arzulamaktadırlar. Yani 7 gün 24 sat ve herhangi bir yerden kamu bilgi veya hizmetine ulaşmak vatandaş için bir ihtiyaçtır olmaktadır.³¹

Kaliteyi bir mal yada hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme derecesi olarak ifade edilirse; değişen devlet anlayışında müşteri odaklı devletlerin, hem kamudaki hem de halka sunulan hizmetler açısından kritik performans alanında daha başarılı oldukları ortaya çıkmıştır. Müşteri odaklı diye tabir edilen bu yeni anlayışta devletler; vatandaşların devlet hizmetlerine daha kolay ve aktif olarak katılmaları ile hizmet hacminin arttırılması, işlem sürelerinin ve maliyetlerinin azaltılması olarak ifade edilir.

³¹ Cengiz UYAN, **Türkiye’de Konumsal Verinin E-Devlet Yapısı İçinde Üretici Kuruluşlar ve Diğer İlgili Kişi Ve Kuruluşlar Arasında Paylaşımı Üzerine Bir Araştırma**, Zonguldak, Kara Elmas Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2006,s.45

1.3.5. Şeffaflık

Her türlü bilgiye internet ortamından ulaşılabilmesi “şeffaf devlet” anlayışını da beraberinde getirecek ve devlet –vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta taşıyarak “halk için var olan devlet” kavramının yerleşmesini sağlayacaktır.

Şeffaflık, vatandaşın bilgi edinme özgürlüğüdür ve bilgilerin doğruluğunun denetlenmesinin sağlanmasıdır. Şeffaflık hesap verme zorunluluğunu sağlayan en önemli mekanizmalardan birisidir. Şeffaflık, devletin hedeflerini bu hedeflere ulaşmak için hayata geçirdiği politikaları ve bu politikaların yarattığı sonuçları izlemek için gerekli olan bilgiyi düzenli anlaşılabilir, tutarlı ve güvenilir biçimde sunmasıdır. Kurumların gerek müşteri gerek birbirleri ve gerekse devletle olan işlemlerinde interneti kullanmalarıyla birlikte sadece işlem maliyetlerini azaltan bir kolaylık elde edilmemiş aynı zamanda işletmelerin daha açık, daha şeffaf ve daha hesap verebilir olmalarına zemin hazırlanmıştır.³²

Devletin kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi bütünlüğü ve koordinasyonu sağlanması şeffaf yönetim vizyonu anlayışı ile daha etkin ve verimli çalışmalar gerçekleştirilmesi e-Devlet projelerin hızla hayata geçirilmesiyle hız kazanmaktadır.³³

Uygulanacak e-Devlet modeli sonucunda kamuda şeffaflığın ve güvenilirliğin çok daha üst seviyelerde tesisi sağlanacak ve bunun sonucunda da devlet içersinde rüşvet ve diğer yolsuzlukların oluşma riski azalacaktır. Azalan bu risk, vatandaşların devlete olan güvenini güçlendirecek ve onları devletle ilgili her türlü ilişkide daha aktif, daha inançlı ve daha katılımcı kılacaktır. Bu güven artışı yabancı sermaye için son derece önemlidir. İş dünyasında yaşanan bu şeffaflaşma ve güven yapısı sayesinde, yabancı yatırımcılar ülkeye daha rahat gelebilecek ve gittikleri ülkedeki yatırımları sürekli arttırabileceklerdir.

Şeffaf devlet, bireyleri, ödediği ve kamu kaynaklarının esas yekununu oluşturan verginin her kuruşunun, neden ve nereye gittiğini bilme hakkına sahip görmektedir. Şeffaflık ve hesap verebilirlik, sadece devlet ve örgütleri için geçerli olmamaktadır.

³² Mahmut ASLAN, Sevcan KILIÇ, Pınar BAYHAN, **E-İş E-Devlet E-.....**s.76

³³ Murat ERDAL, **E-Devlet E-Türkiye Ve Kurumsal Dönüşüm**, İstanbul, Filiz Kitabevi, 2004 s.31

Demokratik süreçte, sürece katkıda bulunan örgütlerin de şeffaf ve hesap verebilir olması gerekmektedir

Şeffaflık ve gizliliğin iki yönü bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, kurum ve kuruluşların bilgi verme ödevi, ikincisi ise vatandaşların bilgi edinme hakkıdır. Kurum ve kuruluşlar; bilgi edinme hakkının kullanılması konusunda yapılan başvuruları cevaplandırmak, bilgi veya belgeye erişimde gereken kolaylıkları sağlamak yoluyla şeffaf yönetimin sağlanmasına katkıda bulunabilirler. Kamu kaynaklarıyla üretilen ve hiçbir gizliği olmayan bilgilere erişimin gereksiz yere kısıtlanmaması, vatandaşların, kendileriyle ilgili bilgilere kolayca erişiminin sağlanması ve kamusal hizmetle yükümlü kurum ve kuruluşların çalışmalarını görmesini izlemesini bilgilenmesini sağlamak amacıyla bilgi edinme hakkının kullanılmasının sınırlarını da belirlemek gerekmektedir.³⁴

1.4.E-Devletin Özellikleri Ve Olumlu Ve Sorunlu/ Olumsuz Yönleri

1.4.1.Özellikleri

1.4.1.1.Bilgi Temelli Olma

Üretilen bilginin nitelik ve niceliği, günümüz toplumlarının gelişmişlik düzeylerinin belirlenmesinde birinci sırayı almaya aday bir ölçüt haline gelmiştir.

Bilginin el değiştirmesi, herhangi bir geleneksel ürünün el değiştirmesi ile eşdeğer kabul edilmektedir. Dolayısıyla bilginin üretimi, dağıtımı, ve kullanımı söz konusudur.³⁵

Kamu bilgilerine erişme olanağı, elektronik devletin sadece bir yüzü şeklinde tanımlanmaktadır. Elektronik devlet yalnızca vatandaşların bilgiye erişme taleplerini karşılamakla kalmamaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik yapılar içinde görülebilmesi, vatandaşların kendileri hakkındaki bilgileri yine sorunsuz ve kolaylıkla kamunun ilgili birimlerine aktarabilmesini de içerir. Elektronik devlet

³⁴ Demokaan Demirel, **Türkiye’de E-Devlet**.....s.37

³⁵ N.Murat İNCE, **Elektronik Devlet**, Ankara, Devlet Planlama Teşkilatı Raporu, 2000, s,39

yapısı içinde, vatandaşın kamu kurumları ile bire bir karşı karşıya gelmesi söz konusu olmamaktadır. Bunun yerine, kamu bilgi oto yolu olarak ifade edilen bilgi iletişim omurgası üzerinden kamu bilgi sistemine ulaşılmakta ve bu sistemin yönlendirmesi ile talep edilen kamu hizmetine erişilmektedir. Böylece vatandaşın bir kamu hizmetine ulaşması için ilgili kamu kurumuna doğrudan erişmesi gerekmemektedir. Paylaşılan bilgi, bireylere, şirketlere ait ve başkaları tarafından bilinmesi arzu edilmeyen bilgiler de olabilir. Bu durumlarda sistem, paylaşılan bilginin arzu edildiği sürede ve derecede gizli kalacağını garanti etmelidir. E-Devlet'in bilgi devleti olmasında en büyük katkıyı internet uygulamaları sağlamaktadır. İnternetin olmadığı dönemlerde, idare açısından masraflı ve zor olan zaman alan bilgi edinme işlevi, günümüzde internet sayesinde kolaylaşmış hızlanmış ve daha az masraflı hale gelmiştir.³⁶

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve özellikle internet, bilginin üretilmesi, depolanması, işlenmesi, iletilmesi, bütünleştirilmesi ve kullanımında yeni olanaklar sağlanmaktadır. Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de kamu kurum ve kuruluşları bilgi ve iletişim teknolojilerinden giderek daha fazla yararlanarak kara destek sistemlerini güçlendirmek iş süreçlerini hızlandırmak, etkinliği artırmak ve harcamalarında tasarruf sağlayabilmek için proje ve uygulamalar geliştirmişlerdir. Günümüzde insanlar bu teknolojik gelişmelerin sağladıkları imkanlarla, yaşamlarını geçmişe göre çok daha yüksek bir etkinlik düzeyinde sürdürmek olanağına sahiptir. Bu gelişmelerin toplumun örgütlenmesinde, üretimin nitelik değiştirmesinde ve yaşam kalıplarımızın yeniden tanımlanmasında çok önemli sonuçları olmakta ve bunların sonucunda da bilginin anlamı, işlevi ve yorumlanışı değişmektedir.³⁷

1.4.1.2. Teknik Olma

Dünya siyasi tarihi ve bugünkü konjonktür bir arada değerlendirildiğinde çoğu coğrafyada ülkelerin fiziki sınırlarında herhangi bir değişim olasılığının

³⁶ Gökhan ÇOBAN, *E-Devlet Ve İstanbul...* s.87

³⁷ İlhan TEKELİ, *Bilgi Toplumuna Geçiş Sorunlar, Görüşler, Yorumlar, Eleştiriler Ve Tartışmalar*, Ankara, Türkiye Akademi Yayınları, 2002, s.16

kalmadığından bahsetmek mümkündür. Büyük ve güçlü devlet kavramı; artık başka parametrelerin varlığı ile ifade edilmektedir. Bu unsurlar, devletin bir başka yönden gelişimi ile öne çıkmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde ortaya çıkan bu gelişim, devletin geleneksel yapısını son sınırına kadar değiştirmeye zorlamaktadır.

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

Kamu yönetiminin daha etkin ve fonksiyonel bir hale getirilmesi için vatandaşlar ile devlet arasında ve aynı zamanda kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi ve iletişim teknolojilerinden daha fazla yararlanılması bir zorunluluk haline gelmiştir.³⁸

1.4.2. Olumlu Yönleri

1.4.2.1.Devlet Hizmetlerinin Verimliliğinin Artması

Yerel ve uluslar arası ekonomik ilişkiler açısından e-Devlet çok şeyi ifade etmektedir. E-Devlet şirketlerin karlılık verimlilik ve etkinlik sorunlarına önemli oranda rahatlama getirmiştir. Kişisel girişimcilerin ve şirketlerin e-Devlet uygulamaları sayesinde kırtasiyecilik olarak nitelenen bazı işlemlerden kurtulmaları veya bu işlemleri çok daha kısa sürede bitirebilmeleri onlara büyük avantajlar sağlamaktadır .

E-Devlet modelinin getireceği olanaklarla haberleşmenin iyileştirilmesi, işlem ve bilgi tekrarlarının kaldırarak sanal ortama taşınması, toplumun üzerinde verimlilik ve etkinlik düzeyini artıracaktır. Verimliliğin ve kalkınmanın sağlanmasıyla; eğitim seviyesi artacak ve ulusal bilgi uçurumu azalacaktır. Sağlık eğitim, altyapı gibi temel

³⁸ Can AKTAN, **Etkin Devlet**,... s.84

hizmetlerin ülkenin her yerinden eşit bir biçimde ve daha kolay ulaştırılması mümkün olacaktır.³⁹

Kamu hizmetlerinin etkin, hızlı ve kaliteli olarak halka sunulması devletin sorumluluğundadır. Devletin tüm seviyelerdeki hizmetleri elektronik ortama sunması gerekir. Böylece, hem vatandaşlara erişim maliyeti düşük olacak hem de hizmet sunumu daha kolaylaşacaktır ve ürün ve bilgi hizmetlerinin verimliliği artacaktır.

1.4.2.2.Devlet Hizmetlerinin Kolaylaşması

E-Devlet'in uygulamaya geçmesiyle birlikte devlet kapısı bir devlet genel ağ sayfasına dönüşecek tüm vatandaşlara e-Devlet hizmetlerinden yararlanma olanağı sağlanması durumunda hizmette eşitlik ilkesi hayata geçecek herkese eşit hizmet sunma olanağı doğacaktır.

Vatandaş veya örgütler, devletle olan etkileşimlerinde, kamu kurum ve kuruluşlarının internet adreslerinden kendilerine gereken tüm bilgileri toplamakta ,hazırlıklarını gerçekleştirmekte ve başvurularını çevrim içi yapabilmektedirler.

Bu işlemlerin gerçekleştirilmesinde, zaman ve mekan faydası büyük öneme sahiptir.İnternet devleti kişi ve örgütlerin çok yakınına getirmekte; standartlaşma, saydamlık ve uzmanlaşmaya aracısızlık boyutu ile büyük katkı sağlamaktadır. Mesai saatleri içinde ilgili birimlerde hazır bulunma, uzun iş süreçleri, zaman kayıpları ,maliyetler, rüşvet ve yolsuzluk gibi arzu edilmeyen durumların bertaraf edilmesinde e-Devlet kavramı iyi bir rol haritası olmaktadır.

Bilgiye erişim alınan hükümet kararlarına katılmada ciddi bir öneme sahiptir. Tarihi olarak bilgiye erişim ve analiz etmek oldukça zordur. İnternet ile modern kayıt ve analiz araçlarından yararlanılacağından bilgiyi toplama ve analiz etme gücünde artacaktır. Bununla beraber e-Devlet uygulaması sayesinde devlet, özel sektörün idare metotları ve becerilerinden faydalanacağından düşük verimlilik ve idareden kaynaklanan etkinsizlik azalacaktır. Bu durum özel ve kamu kesiminde maliyetlerin azalmasının yanı sıra kamu sektöründe verimliliği de arttıracaktır.

³⁹ N.Hüseyin KURAN, **E-Devlet Uygulamaları...** s.146

1.4.2.3.Vatandaş Devlet Etkileşiminin Sağlanması

E-Devlet hizmetin sunulduğu zaman diliminde etkileyecek hafta içi belli saatler içinde sunulan kamu hizmetinden kullanıcılar haftanın 7 günü ve günün 24 saati yararlanabilecektir. E-Devlet, devlet hizmetlerinin iyileştirilmesi gibi devlet etkililiğinin artırılmasında da önemli rol üstlenebilecek bir çalışmadır. E-Devlet zaman mekan ve maliyet unsurlarını dikkate alarak devletin daha etkili bir şekilde hizmet vermesine yardımcı olmaktadır.

E-Devlet ile hizmetin kalitesi artıp sunumunda da sağlanan bu kolaylıklar sayesinde kamu hizmetlerinden yararlanacak vatandaş sayısı artacaktır. Kullanıcılara sağlanan bu kolaylıkların vatandaşlar ile devlet arasında etkileşimli bir ilişki yaratılabileceği öngörülmektedir. Geleneksel kamu hayatında iş süreçleri, vatandaş veya kurumların ilgili birimlerle yüz yüze görüşerek talepte bulunmalarına dayanmaktadır. Bu anlayış içerisinde devletin ihtiyaç sahibinden talep ettiği dilekçe yazma, belge gibi faaliyetlerin önemli bir bölümü e-Devlet olgusu içerisinde şekil değiştirmekte yada tamamen ortadan kaldırmaktadır. Vatandaşların ihtiyaç duydukları hizmetin gerçekleştirilmesi için devlet dairesine gidip uzun kuyruklarda vakit kaybetme ,darboğazlar yaşama dönemi geride kalmaktadır. Vatandaş ve örgütler devletle olan etkileşimlerinde kamu kurum ve kuruluşlarının internet adreslerinden kendilerine gereken tüm bilgileri toplamakta hazırlıklarını gerçekleştirmekte ve başvurularını çevrim içi yapabilmektedirler. Mesai saatleri içinde ilgili birimlerde hazır bulunma uzun iş süreçleri zaman kayıpları ve maliyetler rüşvet ve yolsuzluk gibi arzu edilmeyen durumların bertaraf edilmesinde e-Devlet kavramı iyi bir yol haritası olmaktadır.

E-Devlet ; devletin vatandaşı ve kurumları ile bilgi alışverişinde bulunarak, devletin daha rahat ulaşılabilir hale gelmesini sağlamaktadır. Bu amaç için internet, sabit veya mobil telefonlar ve her türlü kablosuz haberleşme cihazı kullanılmaktadır. Bu yapı ile devletin kurumları, entegre bir şekilde çalışarak, vatandaşlara ve diğer tüzel kişilere her zaman ve her yerden daha verimli ve hızlı bir servis verebilmektedirler. Bu yapı sayesinde istenilen yer ve zamanda, devletin sağladığı hizmetlere farklı

kanallardan daha kolay erişim imkanı sunulmaktadır. Vatandaşına daha etkin ulaşan bir devlet, eğitimden sağlığa kadar birçok alanda daha başarılı sonuçlar alabilecektir. Daha eğitilmiş ve sağlıklı bireyler modern ekonomiye daha kolaylıkla ayak uydurabilecek ve daha verimli olabileceklerdir. Bilgiye kolay ve hızlı ulaşılabilirliği sayesinde ,insanlara daha güvenli ve emin bir yaşam biçimi sağlanabilecektir. Kısacası e-Devlet modeli ,insanların sosyal hayat standartlarını yükseltmede etkili bir araç olarak kullanılabilir. Bireylerin devletle ilgili yapısal ve güncel bilgilere erişmesi son derece kolaylaşacaktır. Böylelikle vatandaşlar gündemden ve devletin yapısından haberdar olacak, etkileşim imkanları sayesinde fikirlerini özgürce beyan etme imkanı bulacaktır. Yani e-devlet, bir anlamda elektronik ortam üzerinde fikir alışverişi sağlayarak, daha katılımcı bir demokratik ortam imkanı sunacaktır.

Devlet ile vatandaş arasında coğrafi kısıtlamalar yüzünden sağlanamayan iletişim ve etkileşim, farklı kanallar üzerinden son derece etkili bir biçimde kurulabilecektir.

1.4.3. Olumsuz Yönleri

1.4.3.1. Eğitim/Adaptasyon Güçlüğü

Yerel yönetimlerin Web sayfalarında ne kadar yararlı bilgi ve hizmetler sunarlarsa sunsunlar vatandaşlar bu sayfalara erişemediği sürece internet ve e-Devlet Türkiye’de zengin ve eğitilmiş bir azınlığın tekelinde kalacak ve büyük ihtimalle yönetsel veya siyasi bir olumlu etki yaratamayacaktır. Bu bağlamda belediyelerin ve sivil toplum kuruluşlarının internet evleri kurarak, ücretsiz veya cüzi ücretle bilgisayar kursları vererek, halkı e-devlet konusunda bilinçlendirerek, internet kafeleri yasal düzenlemeleri yapmak suretiyle bir kamu politikası aracı olarak kullanarak erişimi teşvik etmeleri gerekmektedir.

Bilgisayara erişim okul, kütüphane, belediye gibi kamu mekânlarına ücretsiz veya cüzi ücretli kamu terminalleri koyarak veya internet kafeleri birtakım yasal ve kurumsal düzenlemelerle bir kamu politikası aracı olarak kullanmakla mümkün

olabilmektedir. Bilişim okuryazarlığını artırmak amacına ise yaygın ve örgün eğitim sistemlerine bilişim konularının daha çok katılması suretiyle erişilebilir.⁴⁰

Geleneksel devlette olduğu gibi elektronik devlette de her şey insan içindir. Elektronik devlet sisteminin iki ucunda da insan unsuru bulunacaktır ve gelişme iki taraflı olacaktır. Dolayısıyla elektronik devletin iki tarafındaki kişilerin de yani, hem kamu hizmetini sunan kamu çalışanlarının, hem de hizmete erişmek isteyenlerin eğitime,yeteneklerin geliştirmeye ve yeni sisteme adapte olmak için zamana ihtiyaçları vardır. Eğitim, bilgilendirme ve bilinçlendirmeyi de içine alan ve uzun süre gerektiren bir süreçtir. Elektronik devlet açısından ise eğitim, aynı zamanda kullanıcılar ve uygulayıcılar için yeni sisteme adaptasyon süreci olup zaman ve finansman boyutlarını da içeren bir unsurdur.

1.4.3.2. Maliyet Fazlalığı

Yerel yönetimlerin e-Devlet çabalarını başarılı kılmak için sanal bilgi ve hizmetlere talep duyulması ve bu faaliyetlerin finansmanı sorununun aşılması gerekmektedir. Bu iki sorun birbirleri ile bağlantılı düşülebilir. İnternet vatandaşlar arasında yaygınlık kazandıkça ve vatandaşlar internet yoluyla yararlanabilecekleri yerel bilgi ve hizmetlere giderek daha çok talep duymaya başladıkça bu çalışmalar için yerel bütçelerden pay ayrılmasına ve merkezi bütçeden transferler yapılmasına daha sıcak bakıp bu konuda talepte bulunabilirler. Vatandaşların sanal yerel bilgi ve hizmetlere ücret ödeyerek erişmesi ise bilişsel uçurumun karanlık yanında satın alma gücü düşük kitleler için olumsuz sonuçlar doğuracak,bu kitlelerin yerel e-devlet projelerinden faydalanması engellenecektir.⁴¹

⁴⁰ Mete YILDIZ, **Elektronik (E)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme Çağdaş Kamu Yönetimi**, İstanbul, Atlas Nobel Yayınları, 2003, s.113

⁴¹ Mete YILDIZ, **Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları Ve E-Devlet**, İstanbul, Alfa Yayınları, 2002, s.235–252

1.4.3.3. Mevcut İşlerin Kaybedilmesi

Elektronik devlet açısından istihdam sorunu, esas itibariyle eğitim süreci ile birlikte düşünülmesi gereken bir husustur. Bir başka ifadeyle geçmiş oldukları eğitim süreci sayesinde bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda yeteneklerini geliştirilmiş olan bireyler elektronik devletin gerektirdiği yetenekler konusunda da yeterli olacaklar ve iş bulmaları kolaylaşacaktır. Elektronik devlet yapısı ve işleyişi göz önüne alındığında nitelikli personel istihdamı gerektiren bir oluşumdur.

Buna uygun olarak eğitim görecekt kişilerin elektronik devlet içerisinde gerekli işlere yerleştirmeleri de zaman alacak bir süreçtir. Yeni sisteme yeterince ayak uyduramayan personelin işten uzaklaştırılması çoğu zaman pratik olarak mümkün olamayacağından istihdam sorununu bu boyutu da düşünölmelidir. Elektronik devlet yapısı kamuda yeni iş sahaları açmakla birlikte, geleneksel usullerle ve emek yoğun yöntemlerle yapılan pek çok işin de ortadan kalkmasına neden olacaktır. Söz konusu hizmetleri görmekte olan personelin yeniden iş bulması gereği, işsizlik oranını daha da arttırabilecektir.

1.4.3.4. Teknoloji Bağımlılığı

Bilişim ve iletişim teknolojilerinin giderek hızlanan gelişimiyle etkinlik ve verimlilik sorunlu hale gelmiştir. Çünkü bu hız ölçüsünde gelişmiş ve gelişmekte olan ölkelerin kalkınma hedefleri için kullanacakları yönetsel modeller ölkenin teknoloji bağımlılığını arttırmaktadır. E-Devlet uygulamalarının yaygınlaşmasının önündeki en önemli engellerden biri dijital bölünmedir. Hızlı, ucuz, ve herkes için erişebilir internet hizmetinin sağlanması konusunda ulusal ve uluslararası ölçekte yaşanan ve giderek derinleşme olasılığı bulunan eşitsizlik, e-devlet projelerinin demokratik ve adil bir ortamda gelişmesini de tehdit etmektedir. Teknoloji kalkınmakta olan ölkeler

için e-yönetişim modelinin önündeki dar boğazı ifade etmektedir.Çünkü bu ülkeler genellikle teknoloji üreticisi değil, teknoloji bağımlıdırlar.⁴²

1.4.4. E-Devlet'in Kamu Yönetimine Olumlu/Olumsuz Etkileri

Şekil 2:E-Devlet'in Kamu Yönetimine Etkisi

Olumlu katkılar ⁴³	Olumsuzluklar sorunlar
Kamu hizmetlerinde iç verimliliği artırma	Aşırı enformasyon yükü
Yeni hizmetler yaratma	Bilgiye erişimde eşitsizliğin doğuracağı sorunlar
Bilgiye kolay erişim	
Kurumlar arası bilgi paylaşımı	
Şeffaf devlet	
Yüksek performanslı ekip çalışması	
Bireysel etkenlik	

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı gibi E-Devlet'in olumlu katkıları olduğu gibi olumsuz sorunları da mevcuttur.

Bu bağlamda; e-Devlet ile birlikte, vatandaş ve devlet arasındaki ilişki gelişecek, güven ortamı ön plana çıkacak ve zamansal kazanç sağlanacaktır. Kamu hizmetlerinde gerçekleşen harcamalarda tasarruf sağlanması, kamu harcamalarının azaltılması ve yapılan kağıt harcamalarının kontrol altına alınması, e-Devlet'in kamu alanındaki olumlu etkileridir. Bununla beraber kamu ile olan işlemler için vatandaşın talep ettiği bilgilere bir noktadan ve doğru şekilde ulaşılabilecektir.

⁴² Özgür UÇKAN, *E-Devlet E-demokrasi...* s.160

⁴³ Savaş YARAMIŞ, *Nevşehir İl Merkezinde Bulunan Kamu Kurum Ve Kuruluşlarındaki Çalış...*s.112

Aynı zamanda e-Devlet yapısı yalnızca vatandaşların bilgiye erişme taleplerini karşılamakla kalmamaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik yapılar içinde görülebilmesi, vatandaşların kendileri hakkındaki bilgileri yine sorunsuz ve kolaylıkla kamunun ilgili birimlerine ve kamudan kamuya bilgi aktarabilmesini de içerir. Vatandaşa gerekli olan bilgilerin büyük bir kısmı bilgi sisteminden güncellenmiş şekilde hazırdır. Dolayısıyla elektronik devlet bütünlük, organize ve eşgüdüm içinde çalışan bir kamu yönetimi yapısı sunmaktadır.

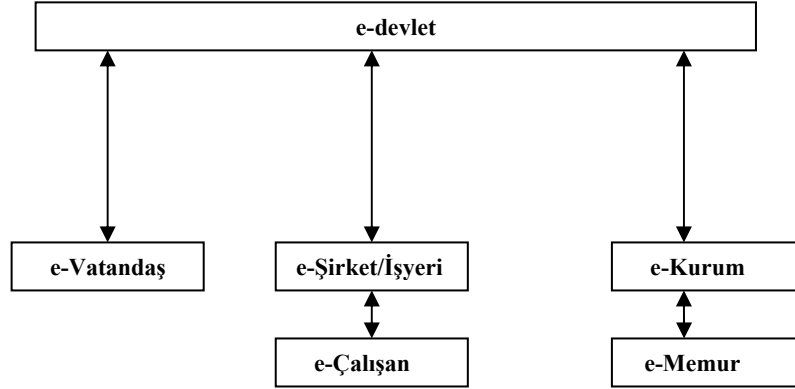
Bununla beraber; iletişim araçları, daha resmi iletişim yöntemleriyle mümkün olmayan bağlar ve ilişkilerin desteklenmesinde ve beslenmesinde etkili rol oynayarak, çalışan iletişimini güçlendirecektir.

E-devletin kamu yönetimine olumsuz etkisi bilgiye erişimde eşitsizliğin doğuracağı sorunlardır. Kamu hizmetlerinin etkin, hızlı ve kaliteli olarak halka sunulması devletin sorumluluğundadır. Kamu kurumlarına ait web siteleri, kullanıcılara bilgi ve hizmet sunulması amacına hizmet etmektedir. Elektronik devlette bilgi sistemi kamu kurumu ile vatandaş arasına yerleştirilmiştir. E-Devlet projelerinin hızlı, ucuz ve erişebilir hizmet sunması demokratik anlamda çok önemlidir. Yurttaşların, kamunun sunduğu hizmetlere ulaşabilmesi için, öngörülen sistemlere adaptasyonu ve eğitimi sağlanmalıdır.

Sonuç olarak e-devlet kavramı ve uygulamaları, kullanıcılara mevcuttan daha fazla bilgi ve kaynağa hızlı bir şekilde ulaşma imkanı sağlamaktadır. Oluşturulan elektronik ortam, bugüne ve geçmişe ait bilginin yerini öğrenmekte, ortaya çıkarmakta, yeni bilgilere ulaşmayı sağlamakta ve bilgiyi kullanmak isteyenlere de yardım etmektedir.

1.5. E-Devletin Yapısı

Şekil 3:E-Devlet'in Yapısı



Devletin temel unsurları olan vatandaş ve kuruluşlar e-Devlet'te, e-vatandaş, e-şirket ve e-kurum biçiminde kendini göstermektedir. Ancak e-Devlet'i oluştururken söz konusu unsurlar öncelikler atamak ve birini tümüyle gerçekleştirmeden e-devletten olmaz türü yaklaşımlarda bulunmak e-devletin oluşumunu olumsuz etkiler. Model olarak e-Devlet teknik anlamda yurttaşların 'müşteri' kamu yönetimi faaliyetlerinde 'hizmet' olarak görüldüğü kalite/fiyat performansı ölçütlerinin uyguladığı en az maliyet ve emekle en kaliteli hizmetin üretilmesini hedefleyen verimlilik yönetim sistemidir. Devletin kendi bünyesi içerisindeki iş süreçlerine ilişkin olarak bilgisayar ve iletişim teknolojilerini kullanması çok boyutlu karmaşık bir yapıdır. E-Devlet yapısı içerisinde 'vatandaş', 'işletme, kamu kurumlarına yönelik e-hizmetlerin üretilmesi birincil önem taşır. Elektronik devlet modeli içinde yönetim basamağı 'bilgi yönetimi', 'süreç re-organizasyonu', ve kalite yönetimi kavramlarının bütünlüğünden oluşmaktadır. Bilgi yönetimi, kamu yaşamında üzerinde en fazla durulması gereken alanların başında gelmektedir. Geleneksel kamu anlayışında hakim olan görüş sadece verilerin toplanması ve depolanması değildir. Gerekli olduğu durumlarda bu veriler üzerinde, birtakım işlemlerin yapılması, özetle

kullanıcılar için değerli bilgiler haline dönüştürülmesi gerekmektedir. Süreç re-organizasyon kavramı etkinlik ve verimlilik çalışmalarının odak noktasıdır. Bu alandaki temel hedef, iş süreçleri arasındaki akışların sağlanması ve tedarikçi-müşteri kavramlarının oluşturulmasıdır.

Kalite yönetimi, bilgi yönetimi ve süreç re-organizasyonunun tamamlayıcısı konumundadır. Kıt kaynakların optimal kullanımı açısından faydanılması gereken temel adres kalite yönetimidir.⁴⁴

E-Devlet, bilişim teknolojileri, internet, yeni iletişim sistemleri ve medya ortamı üzerinden iç ve dış ilişkilerin e-dönüşümüyle yönetim fonksiyonu ve hizmet kalitesinin sürekli olarak optimizasyonu yani iyileştirilmesidir. Kamu yönetiminin modernizasyonunda anahtar unsur olarak görülen e-devlet alanında sağlam planlara olan ihtiyaç büyüktür ve yapılması düşünülen çalışmaların dikkatli bir şekilde ele alınması gerekmektedir. E-Devlet çağın gelişmelerini, olanaklarını ve sınırlarını politik, kurumsal, teknolojik olarak araştırarak; bilginin araştırılması, seçilmesi, analizi, ve paylaşımı için geliştirilecek teknolojilerin kamu görevlilerinin karar verme süreçlerini derinden etkilediği bu teknolojilerin kullanımıyla birlikte halk katılımı ve açık devlet kavramlarının mümkün kılındığı bir devlet yönetimidir.

1.5.1.E-Devlet Uygulamalarının Alt Yapı Hazırlığı

E-Devlet uygulamalarında kullanılan uygulamaların yapılabilmesi için olmazsa olmaz denilebilecek bazı alt yapı hazırlıkları bulunmaktadır. Bu alt yapı hazırlıklarında hukuksal alt yapı, teknolojik alt yapı, eğitim alt yapısı e-devletin temel alt yapılarıdır. E-Devlet'ten bahsedebilmek için, önce o ülkeye ait ulusal bir bilgi altyapısının var olup olmadığına bakılmalıdır. Bu altyapı, aynı zamanda internet teknolojilerinin kullanımını iletişim teknolojilerinin geliştirilmesini de desteklemektedir.

⁴⁴ Murat ERDAL, **Elektronik Devlet; E-Türkiye ve.....**,s.45

1.5.2. Hukuksal Altyapı

Bilginin üretilmesi, işlenmesi, depolanması, ve iletilmesinde yaşanan gelişmelere geleneksel ekonomik, toplumsal, siyasi ve idari yapıları değiştirmekte bilişim çağı olarak da adlandırılan bu değişim –dönüşüm süreci uygulana gelen hukuk kurallarını zorlamakta, bilgi toplumundaki ilişkileri düzenleyecek olan yeni ve köklü değişiklikleri içeren yasal düzenlemelerin yapılmasını ve varolan gözden geçirilmesine ihtiyaç göstermektedir.

E-Devlet hukuki alt yapı çalışmalarının amacı; bu değişim-dönüşüm sürecini başlatacak hukuki altyapının kurulması için ihtiyaç duyulan yasa tasarı taslakları ile daha alt düzenlemeleri hazırlamak veya hazırlanmasına yardımcı olmak ve yetkili makamlara sunmaktır.

Hukuki altyapıda yapılacak düzenlemelerde düşünce ve ifade özgürlüğünün korunmasına özen gösterilmelidir. Hukuki düzenlemeler teknolojinin gelişmesini engelleyici olmamalı getirilen kurallar ilke düzeyinde ,pahalı elde edilmesini önleyici mahiyette ve esnek olmalıdır.Yargı sürecinin aşamalarında yer alan kişilere ve hukuk alanında çalışanlara temel bilgi teknolojileri eğitiminin verilmesi gerekmektedir.⁴⁵

1.5.3.Bilişim Alt Yapısı

Bilişim alt yapısı e-Devlet hizmetlerinde, vatandaşın her yerden her zaman kolaylıkla ulaşmasını ve vatandaş memnuniyetini amaç edinmektedir. Bir başka ifade ile kurumların verdiği hizmetlerin mümkün olanlarını internet aracılığı ile de verebilir duruma gelmesiyle 24 saat ve dünyanın her yerinden bu hizmete kolaylıkla ulaşabileceği için devletin vatandaşları memnun olacaktır. Devletin vatandaş müşteri olarak görmesi durumunda; e-Devlet uygulamasını müşteri ilişkileri yönetim ile zenginleştirmek mümkün olabilir. Bilişimin tanımı; kurumun bilgilerini ,vb. bilgisayar ortamına aktarması her personelinin bilgisayar okur-yazarı olması ve birçok işlerini bilgisayar ile yapabilecek sistemlere sahip olması, çalışanların kurum

⁴⁵ Ahmet AYVALI,T.C.Başbakanlık, Herkes İçin Bilgi.....s.56

içi bilgilere ve diğer çalışanlara bir ağ üzerinden ulaşabilmesi şeklinde tanımlanabilir.⁴⁶

İnternet teknolojilerini açıklamanın yolu küresel bilgi altyapısını tanımlamaktan geçmektedir. Çünkü internet dünyada küresel bilgi altyapısının omurgasını oluşturmaktadır. Bilgi altyapısı, yüksek hızlı veri iletişimine olanak sağlayan yüksek performanslı bilgisayar ağlarını; ses, veri, metin, görüntü, trafiğini taşıyan atm temelli çoklu ağlarını kapsamaktadır. Bu açıdan bakıldığında bilgi/bilişim teknolojilerinin de temel altyapısını oluşturmaktadır. Bilgi/bilişim sektörlerinin kullanıcılar tarafından bilinen en önemli aracı ise internettir. Kısaca küresel bilgi altyapısının ağlaşması olarak tanımlayabileceğimiz internet, bugün dünyanın teknolojik olarak gelişimine ve değişimine doğrudan doğruya katkıda bulunmaktadır.

1.5.4. Teknolojik Altyapı

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

Kamu yönetiminde iletişim teknolojilerinin kullanılması yönetim açısından daha düşük bir maliyet ve yurttaşla yönelik daha kaliteli hizmet ile sürdürülebilir bir kaynak yönetimini sağlarken yurttaşlar açısından da daha az maliyet daha yüksek memnuniyet daha etkin katılım anlamına gelmektedir. Bu bakımdan kullanılan teknolojilerin söz konusu gelişim öngörüsüyle esnek ve dinamik bir uyarlanabilirlik imkanı taşıması hem kaynak kullanımının akıcılığı hem de kurulun bütünselliği açısından gereklidir.⁴⁷

⁴⁶ Cengiz UYAN, *Türkiye’de Konumsal Verinin E-Devlet ...* s.87

⁴⁷ Özgür UÇKAN, *E-Devlet E-demokrasi...* s.112

Hem bireyin hem de ilgili kamu kuruluşlarının, uygun ve birbiriyle uyumlu araçlar kullanıyor olması gerekmektedir. Bilgi teknolojileri için kullanılacak standartlar ve protokoller, teknoloji üretimine yönelik ar-ge çalışmaları başlatılmalıdır.

E-Devlet modeli merkezîyetçi olmayan bir yatay koordinasyon yapısı sunmaktadır. Bilişim ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımı sayesinde kamu yönetiminin tüm birimleri birbirleri arasında bağlantılıdır ve yurttaşların erişimine katılıma açıktır. Bilişim ve iletişim teknolojileri söz konusu olduğunda devletin genellikle altyapı sağlamak olarak belirlenen görevi özellikle bu teknolojilerin yaygın kullanım bulduğu ülkelerde kamu hizmetlerinin de aynı teknolojiler ile entegre bir yapı içinde verilerek maliyet indirimi ve verimlilik artışıyla hizmet sağlanmasına doğru ilerlemiştir.

E-Devlet uygulamasında teknoloji ile birlikte daha etkin çalışma araçları sağlayacaktır. İletişim araçları, daha resmi iletişim yöntemleri ile mümkün olmayan bağlar ve ilişkilerin desteklenmesinde etkili rol oynayarak çalışan iletişimini güçlendirecektir. Etkileşimli uzaktan öğrenme ve konferans gibi teknolojik araçlar ile yer ve zamandan bağımsız iletişim kurulabilecektir. Ayrıca veri görselleşmesi bilgi çıkarımı, veri entegrasyonu ve sayısal kütüphane teknolojileri gibi bilgi yönetimi araçları bilginin kullanımı ve yaygınlaştırılmasına olumlu katkılarda bulunacaktır.

Yenileme geliştirme ya da değiştirme aşamalarında sistemin işleyişine en az engel olacak bilgisayar teknolojisi ürünleri kullanılmalıdır. Bilgi işleme depolama ve iletişim teknolojileri sonradan yapılacak düzenlemeler sırasında gerektiğinde birbirinden ayrı çalışmasına karar verilen birimlere dağıtılabilmeye olanak vermelidir.

1.5.5.Eğitim Alt Yapısı

Günümüzde bilim ve teknolojideki hızlı gelişmeler toplumun tüm kesiminin gerek iş, gerek özel yaşamını derinden etkilemekte gelişmelerin gerisinde kalan toplumlar medeniyetinde gerisinde kalmaktadırlar. Bilim ve teknolojideki gelişmeleri iş yaşamına özel yaşamına başarı ile uyarlayabilmenin yolu şüphesiz eğitimden geçmektedir. E-Devlet olmaya karar vermiş bir ülkenin, kat etmesi gereken

yollardan biriside e-Devlet sistemini kullanacak olan yurttaşlarının büyük bir çoğunluğuna ve bu hizmeti verecek kamu personeline, gerekli eğitim programlarının düzenlenmesidir. Günümüzde bilim ve teknolojiadaki hızlı gelişmeler toplumun tüm kesiminin gerek iş, gerek özel yaşamını derinden etkilemekte, gelişmelerin gerisinde kalmaktadır. Bilim ve teknolojiye ki gelişmeleri iş yaşamına ve özel yaşama başarı ile uyarlayabilmenin yolu şüphesiz eğitimden geçmektedir.

1.5.6. Parasal Kaynak

E-Devlet'in temel dayanağı olan teknolojinin üretilmesi ve kullanıma sunulması parasal kaynaklar gerektirmektedir. İlk kurulumu ve sürekli kendini yenileme sebebiyle e-devlet önemli parasal kaynaklara ihtiyaç duyan bir çalışmadır.

E-Devlet için özel bir bütçe hazırlanması projenin kurulum ve işleyişi için daha yararlı olabilir.⁴⁸ E-Devlet'e geçişte ve sonrasında bilgi işlem harcamalarının süreklilik arz etmesi gerekir. Yeni teknolojik gelişmeleri projeye uyarlayabilmek, projenin ayakta kalabilmesi için gereklidir. Bilindiği gibi günümüzde bilgi teknolojisinde değişim sıklığı 3 ay gibi kısa bir süreye inmiştir. Bilgisayar teknolojilerinin ekonomik ömrü 3 yıla, teknolojik ömrü ise 1 yıla inmiştir.

Bu yüzden e-Devlet'te sürekli ve anında yatırım yapılabilmesi için finansal kaynaklara ihtiyaç vardır. Bu yatırımları sadece bilgi işlem yatırımları olarak görmek yanlıştır. Kurumdaki tüm birimleri ilgilendiren bu yatırımlara bütünsel bir yaklaşım gerekir. e-Devlet'in işletiminden sorumlu vasıflı teknik eleman istihdamı için de bu gereklidir. Bu nedenle finansman sorununu çözmek için klasik bütçeleme usullerinin yanı sıra yeni modeller oluşturulmalıdır. E-Devlet yatırımlarını sadece devlet hizmetlerine yönelik uygulamalar olarak görmek mümkün değildir. Fırsat eşitliği yaratılması ve sayısal uçurumu kapatma gereği aynı zamanda büyük altyapı yatırımlarını gerektirmektedir.

⁴⁸ Gökhan ÇOBAN, **E-Devlet ve İstanbul Valiliği Uygulaması**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2006, s.47

Önemli bir kamu yatırımları finansman modeli İngiltere'nin PFI adı verilen, finansal yüklerin özel sektörle paylaşımı modelidir. Bu modelle, bazı kamu projelerinde ilk yatırım ve işletim özel girişim tarafından yapılmakta; devlet, şirket veya konsorsiyuma hizmet performansı bazında ödeme yapmaktadır. Bunların dışında Dünya Bankası veya diğer uluslararası finans kuruluşlarının da özellikle sayısal uçurumu kapatmaya yönelik projeleri destekleyen fonları mevcuttur.⁴⁹ Kamu kurumlarının nitelikli eleman ihtiyacı ve mevcut maaşlarla bu tür elemanları ise alsa bile elinde tutamaması e-Devlet'e özgü bir konu olmamaktadır. Bununla beraber; e-Devlet'in gelişimi nitelikli eleman sorunu nedeniyle derinden etkilenmektedir. Özellikle 2001 yılındaki ekonomik krizde işini kaybeden bilişim personelinin bir beyin göçü süreci içine girerek Türkiye dışına gitmeleri bu sorunu ağırlaştırmaktadır. Nitelikli eleman sorununu çözenin en kolay yollarından biri bilişim projelerini özel şirketlere ihale etmektir. Ne var ki bu yol, kaynak tasarrufu amacına her zaman hizmet etmemektedir. Ayrıca kamu kurumları ile e-devlet projelerini gerçekleştiren firmalar arasında bilgi eşitsizliğinden kaynaklanan sorunlar (principal-agent problems) ortaya çıkmaktadır. Bu nedendir ki kamu kurumlarının projelerinde çalıştırdıkları özel şirketlerle ilişkilerini düzenleyen kuralları dikkatli bir şekilde hazırlamaları hem yapılan işlerdeki verimliliği artırabilir hem de projelerin eksik ya da geç bitirilmesi sonucunda oluşabilecek olası hayal kırıklıklarını ve sürtüşmeleri önleyebilecektir.⁵⁰

1.5.7 Güvenlik ve Gizlilik

E-devlet mekanizmalarında özellikle kişisel ve kurumsal bilgi akışı söz konusudur. Kişisel ve kurumsal verilerin korunması, mahremiyet için titiz kurallar gözetilmesi, e-Devlet hizmetlerinin temel ihtiyacı olan güven unsurunun oluşması için bir zorunluluktur. Kişisel mahremiyetin bir hukuk devletinin öncelikle korunması gereken haklardan biri olduğu unutulmamalıdır. Bilişim ve iletişim teknolojileri gelişip karmaşıklaştıkça güvenlik riskleri de artmaktadır. "Güvenli ağ yoktur" ama

⁴⁹ Metin KÜLLÜK, **Bilgi Ekonomisi ve Türkiye**, Gaziantep, 2003, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s.104

⁵⁰ Mete YILDIZ, **Elektronik Devlet Kuramı**....., s.63

bu saptama güvenlik risklerin minumuma indirgeme çabasının sürekli olması gerektiğinden başka bir anlama gelmektedir. Elektronik ortamda güvenliğin sürekli olarak denetlenmesi gerekmektedir. Gizlilik bir bilginin içeriğinin gizli kalmasıdır. Bir diğere ifadeyle veri/bilgi/belgenin durağan veya hareket halinde sadece yetkili kişiler tarafından anlamlandırılmasını sağlamak anlamına gelmektedir.⁵¹

Güvenlik konusunda yapılan çalışmalar bilgiyi gönderen kişinin kimliğini belirlenmesi ve bilgini bütünlüğü ile gizliliğinin korunması hedeflenmektedir. Örneğin güvenli yuvalar katmanı internet ortamında en sık kullanılan güvenlik-şifreleme yazılımı olarak gösterilmektedir. Yazılım, provizyon işlemlerinin gerçekleştirilmesinde güçlü şifreleme olanağı sunmakta ve aynı zamanda sadece ödeme sistemlerinde değil güvenlik gerektiren her türlü mesajlaşmada kullanılabilir.⁵²

Bilgi güvenliği e-Devlet bileşenlerinin tamamının ortak konularından biri olacaktır. Kritik bilgilere yetkisiz erişimin engellenmesi ve bu bilgilerin yine yetkisiz kişiler tarafından değiştirilmesinin önüne geçilmesi elektronik ortam güvenliğinin temel unsurlarıdır. Bilgi güvenliğinin tam olarak tesis edilmesi e-Devlet altyapısına duyulan güveni arttıracak sistemin kullanım oranını yükseltecektir.⁵³

Devlet-vatandaş ilişkisinde tarafların birbirlerine güvenmesi ilişkileri kolaylaştıran ve zenginleştiren olmazsa olmaz bir öğedir. Bu bağlamda, vatandaşın devlete güvenmediği bir ortamda sanal bilgi ve hizmetlerin kök salamayacağı kolayca öngörülebilir. Örneğin, vatandaşların ekonomik uğraşlarının kayıt altına alınma korkusu ile yanlış ve tutarsız beyanlar vermesi kamu kuruluşlarının ortak veri tabanları kullanmasının yararlarını azaltabilir.

İnternet aracılığı ile sunulan bilgi ve hizmetlerin gizliliği konusu iki ayrı çerçevede incelenebilir. İlk olarak yönetim birimlerinin vatandaşlara ve kurumlara hizmet sunarken kullandığı gizli bilgilerin kötü niyetli üçüncü şahısların eline geçmesinin engellenmesi sorunu vardır. Bu yüzden yönetim birimleri bilgi bankalarını azami

⁵¹ Hüseyin EROL, **Kurumsal Ağlarda Açık Anahtar Altyapısı Tabanlı Elektronik İmza Uygulaması**, Ankara, Yüksek Lisans Tezi ,2006, s.71

⁵² Yasemen KARADUMAN, **Elektronik Ticaret ve Vergilendirilmesi**, Ankara, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2005,s.134

⁵³ Bilgi Toplumuna Yolunda, **Bilgi Çağında Bilgi Çığı İçin Kartopu Etkisi**, Havelsan.....s.24

dikkatle korumak durumundadırlar. Gizlilik konusunun diğeri bir yönü ise, İnternet üzerinde sergilenen kamusal bilgilerin ulusal güvenliği tehlikeye düşürebilme ihtimalidir. Örneğin, bazı yerel yönetim birimleri İnternet üzerinde yerleşim merkezlerinin yerleşim ve altyapı planlarını içeren, emniyet birimlerini ve askeri tesisleri gösteren ayrıntılı haritalarını yerleştirmektedirler. Söz konusu dijital haritaların en küçük ayrıntıları bile göstermesi stratejik noktalara yönelik tehditlerin artmasına neden olabilir.

1.6.E-Devlet'in Etkinliğini Belirleyen Faktörler

E-Devlet kuram ve uygulamalarına kaynaklık eden etmenler çevresel, yönetsel, politik adı altında üçe ayrılmaktadır. Çevresel etmenler dünya ekonomisinin giderek üretim odaklı olmaktan çıkıp bilgi odaklı hale gelmesi anlamına gelmektedir. Diğer bir deyişle dünyanın gelişmiş ekonomilerinin lokomotifi giderek metaya dayalı değil bilgiye dayalı haline gelmesidir. Yönetsel etmenler, vatandaşlardan gelen ve özel sektördeki sanal bilgi ve hizmet sunumunun yarattığı beğeni ile beslenen kolaylık hız,ucuzluk ve şeffaflık talepleridir. Örneğin banka işlemlerini internet ortamında haftanın yedi günü, günün 24 saati yapabilen bir kişi benzer bir hizmet standardını devlet örgütlerinden de talep etmektedir. Politik etmenler ise şeffaf ve hesap verir hale gelen devletlerin halkın siyasi alana katılım ve güveninin artırdığı gözlemlenmesi olarak tanımlanmaktadır.

1.6.1.Ülkenin Telekomünikasyon Alt Yapısı

Ülkenin telekomünikasyon altyapısı; e-Devlet'in belkemiği olarak tanımlanmaktadır. Dijital altyapı olması kadar, kaliteli olması da gerekmektedir..Bu sebeple, her şeyi ile iyi çalışan bir interneti, dolayısıyla çok iyi uydu, yer altı ve yer üstü donanımları gerekmektedir.⁵⁴ Vatandaşların gündelik ve iş yaşamlarında bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin kullanımı ile ekonomik ve sosyal fayda artırılabilecektir. Toplumun herkesimin de yüksek kalite de ve ucuz geniş erişim imkanı sağlanacaktır. İletişim

⁵⁴ Gökhan ÇOBAN, **E-Devlet Ve İstanbul...** s.107

altyapı ve hizmetlerinin geliştirebilmesi ve yaygın kullanımının sağlanması için telekomünikasyon sektöründe hizmet ve altyapılarda etkin rekabet ortamı tesis edilecek bu yolla hızlı güvenli sürekli ve kaliteli iletişim hizmetlerinin uygun maliyetlerle sunulmasının yanı sıra yeni teknolojilere dayalı telekomünikasyon altyapılarının kurulması için uygun ortam yaratılacaktır.⁵⁵

.Telekomünikasyon kişi ve kuruluşlara bilişim ve iletişim teknolojilerine daha iyi erişim imkanı verilmesi bakımından hayati önem taşımaktadır. Teknoloji hükümetler üniversiteler ve endüstri arasında kurulacak ilişkileri güçlendirebilir ve özel sektör kuruluşlarına ar-ge çalışmaları için vergi teşvikleri sağlayabilmektedir.⁵⁶

Bu değişik yeni araçlar arasında belirleyici rolü, göz ve kulağa hitap eden materyal oynamaktadır. Günümüzde teknolojik gelişmeler toplumlara,renkli televizyonun son modellerini, kablolu televizyon, kaset, video-teyp, telekonferans, lazer tekniğe dayalı makineler,veri bankalar, uydular arası bağlantılar ve interneti sunmaktadır. Bütün bu gelişmeler çağımızın ‘’bilgi çağı’’olarak adlandırılmasını haklı kılmaktadır.Posta ve telgraf hizmetlerinden başlayarak artık her konuya ve tüm yerleşim birimlerine uzanabilen bilgisayar ağları ve en sonunda internet bir ‘’bilgi toplumu’’yaratmıştır.

1.6.2.Yasal ve Düzenleyici Çevre

E-Devlet, sadece devletin yatırımları ile ortaya konabilecek bir proje değildir. Bu konuda özel sektörün de yatırımları ve katkıları gerekmektedir. Çünkü telekomünikasyon yatırımları günümüzün en masraflı yatırımlarındandır. Bu alana ve dolayısıyla e-devlet çalışmalarına katkı sağlayabilecek, yatırımlara olanaklar sunacak yasal zemin hazırlanmalıdır. Bu alandaki rekabet teşvik edilmelidir.

⁵⁵ Fusun S. NEBİL, “2006–2010 Bilgi Toplumu Stratejisi Ve Eylem Planı”, **T.C.Resmi Gazete**, 28.07.2006.

⁵⁶ Özgür UÇKAN, **E-Devlet E-demokrasi...** s.135

1.6.3.Mali Kaynaklar

E-Devlet uygulamaları başladığında kamu kurum ve kuruluşlarının sundukları bazı hizmetler karşılığında tahsil ettikleri ücretleri artık alamayacaklardır. Bundan kaynaklanan bazı mali kayıplar ve e-devletin kendisinin getirdiği bazı mali yüklerin finanse edilebilmesi için e-Devlet'e geçiş ve uygulama sürecinde devletin yeterli mali kaynaklar sağlaması gerekir

1.6.4.Kamu Organizasyonlarının Bilgi Teknolojisi İle İlişkisi

Şu ana kadar ki üç faktör sağlansa dahi kamu organizasyonlarının bilgi teknolojileri ile ilişkisi zayıfsa ortaya konan çabalar e-Devlet'in etkinliğini yüksek seviyelere çıkarmaya yetmeyebilir. Çünkü bu faktör insan unsuruna işaret etmektedir.

Devletin şeffaf devlet vizyonuna ulaşabilmesi ve daha verimli çalışmasının yanı sıra,kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması ve bu şekilde her türlü kötüye kullanımın önüne geçilmesi, e-Devlet'in uygulanmasıyla mümkün olabilmektedir. E-devlet anlayışının yaygınlaştırılmasında hayati unsur vatandaş,işletme ve kamu birimlerinin, ihtiyaçlarına odaklı hizmet ve çözümlerinin yürürlüğe sokulmasında talep kar, gayretli ve takipçi rollerde bulunmalarıdır.Bu bakımdan, devletin tüm faaliyetleriyle operasyonel olarak e-Devlet anlayışına geçebilmesi, uzun dönemli çalışma planlamalarla mümkün olmaktadır.

Kamu kurum ve kuruluşları, 21.yüzyılın bir gereği olarak, elektronik ortamda ağırlıklı olarak internet üzerinden gelen istek ve ihtiyaçlar karşısında, kendilerini hızla yeniden yapılandırmakta ön ve arka ofislerini bu duruma adapte etmektedirler. Kamu kurum ve kuruluşları, hizmet kalitesin yükseltmek ve maliyet tasarrufu sağlamak amacıyla modern teknoloji en iyi şekilde kullanmak istemektedir. Günümüz kamu anlayışında içsel yapı içersinde etkinlik ve verimlilik projesinin temel dayanak noktası, bilgisayar ve iletişim teknolojisidir.⁵⁷

⁵⁷ Murat ERDAL, **Elektronik Devlet; E-Türkiye**...s.114

Kurumlar arası bilgi paylaşımının mümkün olabilmesi için kurumların sahip oldukları ve ihtiyaç duydukları bilgilerin açık ve net olarak ortaya konabilmesi gereklidir. Bu nedenle kurumların ellerindeki kaynaklar tanımlanmalı, kimin hani bilgiye, hangi şartlar altında erişebileceğine ilişkin bilgi tutulmalıdır. Hizmetlerin mevcut süreçlerle değil, vatandaş odaklı olarak sunduğu ve kurum tercihleriyle değil vatandaşın ihtiyaç ve tercihleriyle şekillendiği vatandaş merkezli e-Devlet yapısı, etkin bilgi paylaşımını ve bu da beraberinde el değiştiren bilginin içeriğinin anlam kaybına ya da değişikliğe uğramadan iletilmesi ve kullanılmasını gerektirir. Paylaşılan bilginin doğruluk, güncelik, bütünlük ve ucuzluk gibi özelliklere sahip olması, vatandaş ya da iş dünyası odaklı hizmetlerin bu niteliklerle sunulabilmesi; devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması, bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin iyileştirilebilmesi hedefleri için temel ihtiyaçtır.⁵⁸

İnternetin toplum tarafından giderek artan bir oranda tercih edilmesi; E-Devlet'in dışı yansıyan yüzünü oluşturan kamu kurumları internet sitelerinin önemini artırmıştır. Kamu internet siteleri aracılığıyla, gerek vatandaşlar gerekse özel sektör kuruluşları, kamu hizmetlerinden çevrimiçi olarak yararlanma ve kamu kurumlarına ait bilgilere her an ulaşma imkanına sahip olabilmektedir. Bilgi toplumuna ulaşılması hedefinde, internet sitelerinin etkin bir şekilde kullanılması önemli bir role sahiptir. Kamu kurumlarının internet ortamında etkin olarak kullanmaları gerek kurumlar ,gerekse kullanıcılar açısından düşük maliyet, erişim kolaylığı, kullanım kolaylığı gibi avantajlardan en üst düzeyde faydalanılması sonucunu doğuracaktır.

1.6.4.1 Kamu Organizasyonlarında e-Kültür

Bilgi ve iletişim teknolojileri yaşamımızı ve özellikle de iş süreçlerini derinden etkilemektedir. Günümüz yeni teknolojileri devletlere; vatandaş, iş çevreleri ve diğer kamu kurumları ile etkileşim içerisinde özel toplum hizmeti sunma fırsatını vermektedir. Kamu hizmetlerinde, bilgi ve iletişim teknolojilerine ait platform ve

⁵⁸ DPT, E-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışabilirlik... s.20

uygulamaların giderek artan bir şekilde elektronik ortama taşınması kamu otoritelerini e-devlet yönünde değişime sürüklemektedir

E-kültür anlayışını benimseyen bir e-Devlet kendileri ve toplum arasında koordinasyonunun iyileştirilmesi ve bilgi teknolojilerinin üretkenlik ve verimliliğin artırılması yönünde kullanılması amaçlarına ulaşacaktır. Devletin kendi içinde değişime göstereceği direnç bilgi teknolojilerinden arzu edilen verimin sağlanması karşısındaki en büyük engeldir. E-kültür programlarının yürürlüğe konulması bu engellerin aşılması ve bilgi –iletişim teknolojileri uygulamalarının artırılmasında yardımcı olacaktır. E-Devlet dönüşümünün sağlanması ve kamu hayatında e-kültürün yaygınlaştırılmasında üç temel yapı taş bulunmaktadır; bunlar insan süreç ve teknolojik alt yapıdır.

Kamu yönetiminde mevcut insan kaynaklarının yeni teknolojilerle uyumlu çalışabilmesi, bilgi ve yeteneklerinin artırılması, sahip oldukları tutumların olumlu yönde değiştirilmesinde; eğitim programları, sağlıklı örgüt iklimi, saydam bir yapı, etkin iletişim, doğru koordinasyon büyük bir rol oynamaktadır. Bu bakımdan e-Devlet vizyonu oluşturulurken teknoloji, insan ve iş süreçleri bir arada düşünülmeli ve toplumun her kesimini kucaklayacak e-kültür eylem planını gerçekleştirmelidir. E-kültür hayatın her alanında karşımıza çıkmaktadır. E-kültür tam bir Entegrasyon, tam bir birliktelik gerektirir. E-kültürün bir toplumda yaygınlaşabilmesi o ülkenin ekonomisi sosyal siyasal kültürel gelişmişlik düzeyine bağımlı olarak değişen bir kavramdır.⁵⁹

1.6.4.2. Kamu Organizasyonlarının Vatandaşa Ulaşması

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda daha kaliteli ve etkin bir biçimde verilebilmesi için özel sektör devreye sokulmalıdır. Devlet tamamen özel teşebbüsün işlettiği ve yönettiği portalları ve diğer hizmet kanallarını kullanarak, kamu hizmetlerini vatandaşa daha hızlı ulaştırabilecektir. Elektronik hizmet sunumunda, aracı olarak kullanılacak ticari girişimler iki şekilde düzenlenebilir;

⁵⁹ Murat ERDAL, **Elektronik Devlet; E-Türkiye...** s.120

1.Çoklu hizmet sağlayıcı: Ticari girişim, birçok farklı hizmet ve ürünü farklı kaynaklardan sağlayıp vatandaşa tek bir yerden sunabilir.

2.Paket servis sağlayıcı: Ticari girişim, belli hizmet gruplarını vatandaşa daha cazip paketler haline getirip sunabilir.Aracıları kullanmadaki en önemli avantaj, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda özel girişimler sayesinde pazarlanabilmesinin ve vatandaşa daha hızlı ulaştırılabilmesinin sağlanmasıdır. Özel girişim bunu yaparken hizmetleri daha cazip hale getirecek ve birçok pazarlama kanalını, çok kısa sürede e-devlet hizmetlerinin tüm vatandaşlara ulaşmasına yardımcı olacaktır. Bu model, hizmet sunmada kalitenin artmasının yanında yeni iş kollarının oluşmasına olanak sağlayacaktır⁶⁰

1.6.5.İnsan

Toplumun öngörülen sistemlere adaptasyonu için gerekli eğitimler sağlanmalı, değişim yönetimi gerçekleştirilmelidir.

Küreselleşme bilim ve teknolojideki gelişmeler bilgi toplumun gerektirdiği insan gücü profilini belirleyen temel etmenler olmuştur. Bu noktaya ulaşmada teknolojinin sağladığı olanakların payı büyüktür ve bilişim teknolojilerini etkin kullanabilen insan kavramı ön plana çıkmaktadır.⁶¹ İnsan bilgisini artırıp geliştirme yönünde etki eden temel bir faktör insanın yaradılışı bakımından meraklı, tecrübeye ve deneylemeye eğilimli olmasıdır. Tecrübe, deneme ve sınama arzusu takip ettiği pratik ettiği işlerden olduğu kadar, çözmek zorunda olduğu çeşitli problemlerden de kaynaklanır.⁶²

⁶⁰ N.Hüseyin KURAN, **E-Devlet Uygulamaları...** s.105

⁶¹ Cengiz UYAN, **Türkiye’de Konumsal Verinin E-Devlet Yapısı İçinde...** s.134

⁶² Cihan DURA, Hayriye ATİK, **Bilgi Toplumu Bilgi Ekonomisi ve Türkiye**, İstanbul, Literatür Yayıncılık, 2002, s.78

1.7. E-Devlet Uygulamalarına Geçiş Aşamaları

E-devlet, teknoloji yoğunluklu bir proje olduğu için diğer projelerden farklı olarak teknolojik donanım altyapısının sağlanması ve bunun uygulamaya aktarılması gerekmektedir. E-devlet uygulamalarına geçiş için gerekli aşamalar şunlardır.

1.7.1. Bilgi Aşaması

Bilgi aşaması, e-Devlet'in ilk aşamasıdır. Bu aşamadan kasıt bir genel ağ sayfasının olması, dolayısıyla internetin var olmasıdır. Eğer ilgili kuruluşun genel ağ sayfası kurulma aşamasında ise bu sayfaya giren ziyaretçi "kurumumuzun genel ağ sayfası kurulma aşamasındadır" yazısını görecektir. Kamu yönetim biriminin faaliyetleri, sunduğu hizmetler vb. konular da yurttaşlara ya da kuruluşlara bilgi akışı sağlanır. Bu ilk aşama, genellikle bilgi yüklü bir web sitesine sahip olmaktan yani internet mevcudiyetinden ibarettir.⁶³ Kamu yaşamında üzerinde en fazla durulması gereken alanların başında gelmektedir. Geleneksel kamu anlayışında hakim olan görüş sadece verilerin toplanması ve depolanması değildir. Gerekli olduğu durumlarda bu veriler üzerinde birtakım işlemlerin yapılması, kullanıcılar için değerli bilgiler haline dönüştürülmesi gerekmektedir. Öyleyse bilgilerin standart bir biçimde toplanması uygun ve güvenli bir biçimde korunması bütün kurumlardaki operasyonlara elverişliliği ile farklı bilgi sistem/teknoloji platformlarına aktarımı ve sorunsuz çalışabilme özelliklerinin kazandırılması şarttır.

Bilginin toplumsallığı üzerinde düşünmeye başlayınca onun toplumdaki dağılımını da hesaba katmamız gerekir. Kültürel mekan ve bilgi her yerde eş değer ve benzer biçimde dağılmış değildir. Toplumun coğrafyası, sınıfsal yapısı, etnik yapısı, kurumsal düzenlemeleri bilgilerin dağılımını farklılaştırmaktadır.

⁶³ Özgür UÇKAN, **E-Devlet E-demokrasi...** ...s.160

1.7.2. Etkileşim Aşaması

Bu aşamada, kurum ile gerçek veya tüzel kişiler arasında bilgi alışverişi başlamıştır. Diğer bir deyişle; sayfa ile kullanıcılar tanışmaktadır. Hizmetten yararlanmak isteyen kullanıcılar, ilgili kurumun yetkililerine e-posta göndererek, site içi arama motorlarında arama yaparak istedikleri bilgi veya belgelere ulaşabilir, resmi işlemler için gerekli çeşitli form ve belgeleri indirebilir, çeşitli konularda yardım alabilirler. Vatandaşlar istek ve ihtiyaçları doğrultusunda doğrudan erişim sağlayabilmekte ve ilgili kurumlarla etkileşimlerde bulunabilmektedir. Kullanıcılar özel veri tabanlarını araştırabilmekte resmi formları edinebilmekte, kayıt olabilmekte, randevu alabilmekte, internet üzerinden idari kurumlara başvurabilmekte, iş süreçleri başlatabilmektedirler.⁶⁴ Kullanıcıyla daha etkileşimli bir ilişki söz konusudur. Kullanıcılar yetkililere e-posta gönderebilir, site içi arama motorlarında istedikleri kişisel ya da genel bilgiyi sorgulayabilir, resmi işlemler için çeşitli form ve belgeleri indirebilirler veya uzman yardımı alabilirler.⁶⁵

1.7.3. İşlem Aşaması

Bu aşamada artık genel ağ sayfası daha aktifleşmiştir. Sayfa artık işlem yapmaktadır. Bu nedenle sayfanın karşılıklı etkileşim düzeyi artmıştır. Sitenin işlevselliği daha geniş kapsamlı bir noktaya ulaşmıştır.

Kamu yönetim biriminin web sitesinin etkileşim düzeyi artmış ve daha bütünsel bir işlevselliğe dönüşmüştür.

1.7.4. Dönüşüm Aşaması

Bu son aşamada, artık gerçek ve tüzel kişiler kamu kurumlarının sunduğu hizmetlere tek bir ağ sayfası üzerinden ulaşabilmektedirler. Artık hizmet alan kişi ve kurumlar

⁶⁴ Murat ERDAL, **Elektronik Devlet; E-Türkiye...** s.145

⁶⁵ Ahmet NOHUTÇU, Demokan DEMİREL, “**E-Devlet Genel Bir Çerçeve Ve Teorik Bir Yaklaşım**”, 05.08.2007 <http://www.nvi.gov.tr/92.makale.html>

sadece sayfayı ziyaret etmemekte, yanı sıra katılım platformlarından izleme ve denetleme olanaklarından yararlanmaktadır. Bu noktada kamu yönetişimi daha katılımcı bir yapıya ulaşmıştır. Dönüşüm aşaması bu açılardan önemli ve fırsatlar sunan bir yapıya ulaşmıştır. Elektronik kamu yönetimi ,tek duraklı bir yapıdır ve yurttaşlar ya da kuruluşlar tek bir adresten diledikleri tüm hizmetlere ulaşabilirler. Dönüşüm aşaması, hizmet sağlama etkinliğinin yanı sıra, geliştirilmiş katılım platformlarıyla yurttaşların izleme ve denetim imkanlarını artıracak, kamu yönetimi daha katılımcı bir temelde konumlandırılacak bir aşama olarak görülmektedir.

Bu son aşmada, elektronik kamu yönetimi, yerel, bölgesel, ulusal tüm kamu yönetim birimlerinin, genel bir kamu ağ omurgası üzerinden birbirine bağlandığı, bütünsel ve kesintisiz bir biçimde hizmet sunabildiği, tek duraklı bir yapıdır ve yurttaşlar yada kuruluşlar tek bir adresten diledikleri tüm hizmetlere ulaşabilirler. Dönüşüm aşaması ,hizmet sağlama etkinliğinin yanı sıra ,geliştirilmiş katılım platformlarıyla yurttaşların izleme ve denetim imkanlarını artıracak, kamu yönetimini daha katılımcı bir temelde konumlandırılacak bir aşama olarak görülmektedir.

1.8. E-Devlet'in Uygulama Alanları

Şekil4: E-Devlet'in Uygulama Alanları

	Bilgi hizmetleri ⁶⁶	İletişim hizmetleri	İşlem hizmetleri
İdare (uzaktan yönetim)	İdari sürece yön verme Kamu kayıtları ve veri tabanlı	Kamu personeli ve politikacılarla internet üzerinden temas halinde olmak	Resmi form ve başvuruların elektronik ortamda iletilmesi
Siyasal katılım	Kanunlar kararlar Yasal düzenlemeler Meclis kararları Görüş belgeleri	Siyasal tartışma ve politikacılarla elektronik temas	Referandum Seçim Görüş Dilekçe
Günlük yaşam	İş hayatı konut eğitim sağlık ulaştırma	İş gibi konularda soru ve tartışma Konut ilanları	Bilet rezervasyonu çeşitli programlara kayıtlar

⁶⁶ Mahmut ASLAN,Sevcan KILIÇ, Pınar BAYHAN, **E-İş E-Devlet E-Tık...** s.67

1.8.1.Bilgi Hizmetleri

Tablodaki bilgi verme hizmetleri kamu kurum ve kuruluşlarının tek taraflı bilgi vermesine yönelik hizmetleri ifade etmektedir. İdari sürece yön verme, kamu kayıtları ve veri tabanlı bilgilendirme, kanunlar, meclis kararları gibi hizmetler anlatılmaktadır.

1.8.2.İletişim Hizmetleri

İletişim hizmetleri kamu kurum ve kuruluşları ile tek yönlü bir iletişim sağlayabileceği gibi çift yönlü iletişime de imkan verecek hizmetleri kapsamaktadır. Online hizmetler ise aynı anda aynı yerde olması gereken işlemlerin elektronik sistemler yardımıyla aynı anda ancak farklı yerlerde bulunan insanların kurumların ve kuruluşların aynı şeyi bir şekilde paylaşımlarını anlatmaktadır.

1.8.3.İşlem Hizmetleri

İşlem hizmetleri resmi form ve başvuruların elektronik ortamda iletilmesi, bilet rezervasyonu çeşitli programlara kayıtlar gibi hizmetleri kapsamaktadır.

1.8.4.İdare Yönetim

Tablodaki idare yönetim yani uzaktan yönetim ile aşırı bürokratik süreçler, zaman kayıpları, kağıda dayalı işlemler önemli ölçüde azalacaktır. Vatandaşa gerekli olan bilgilerin büyük bir kısmı bilgi sisteminden güncelleşmiş olarak sunulacaktır. Uzaktan öğrenme, video, konferans, resmi evrak ve belgeler, gibi teknolojik araçlar ile yer ve zamandan bağımsız iletişim kurulabilecektir. Bununla birlikte uzaktan yönetimde; veri görselleştirmesi, veri entegrasyonu, ve dijital kütüphane teknolojileri

gibi bilgi yönetimi araçları, bilgini kullanımı ve yaygınlaştırılmasına olumlu katkıları vardır.

1.8.5.Siyasal Katılım

Siyasal katılımımla birlikte kanunlar, kararlar, yasal düzenlemeler, meclis kararları, gibi devlet tarafından verilen hizmetlerin yaygın ve erişebilir hale gelmesiyle, daha şeffaf ,vatandaşa daha yakın, daha iyi çalışan bir idari yapı ortaya çıkacaktır. Vatandaşların demokratik süreçlere katılması, elektronik oy verme, elektronik vergilendirme, devlet bilgisine kolay ulaşım gibi iletişim hizmetleriyle birlikte siyasal katılım önemli ölçüde yaygınlaşacaktır.

E-Devlet'te devlet girişimlerine ve yatırımlarına halkın katılımı için "elektronik duyurular", "elektronik mail grupları" oluşturulabilir. Elektronik oylar aracılığı ile halkın belirli konularda görüşü alınır, düşünceler ve projeler geliştirilir, hatta bunlar sosyal gelişim ve kalkınmaya katkı sağlayacak hale getirebilir. Sonuçta, internet tabanlı devlet sayesinde birey bilgisayar aracılığıyla yönetime katılım olgusunun aktif bir ögesi durumuna gelecektir.

1.8.6.Günlük Yaşam

Günlük yaşamda, bilgi hizmetleri konut, sağlık, eğitim gibi konularda göze çarpmaktadır. Bilişim teknolojisinin günlük hayata aktarılışı hizmet sürecini kısaltmış ve kaliteyi arttırmıştır. Böylece, yurttaşlar daha sağlıklı, hızlı bilgilere ulaşarak, zaman ve kaynak tasarrufu sağlayarak, istediği işlemi yapacak, ve buna bağlı olarak da halk için var olan devlet anlayışı benimsenmiş olacaktır

1.9.Dünya'daki E-Devlet Uygulamaları

20 yüzyılım özellikle son çeyreğinde Bilgi Teknolojileri alanlarında yaşanan göz kamaştırıcı teknolojik ve bilimsel gelişmeler, değişimin hızının artık kestirilemediği,yeni bir dünyanın kapılarını açmıştır. Bu dönüşümün bir parçası

olarak kamu yönetimlerinde elektronik devlet modeline yönelik çalışmaların 1990'lı yıllarda giderek hızlanmaya başladığı görülmektedir. Aşağıda dünyadaki devletlerin e-dönüşüm projeleri ve uygulamaları kısaca anlatılmaya çalışılacaktır.

1.9.1.Japonya

Japonya II.Dünya savaşıdan sonra tüm kaynaklarını gelişmeye ve sanayileşmeye ayırmış bir ülke konumundadır. Bu sebeple bir çok alanda tüm dünyada kabul edilen bir saygınlığı bulunmaktadır. Bu alanlar içerisinde de bilişim sektörü göze çarpmaktadır.

- 1998 yılında kamu ve özel sektörü E-Japonya amacı doğrultusunda birleştirmek amaçlanmıştır.
- 21 Ocak 2001 tarihinde Japonya hükümeti tarafından kapsamlı bir E-Japonya planı oluşturulmuştur.

E-Japonya planı çerçevesinde e-Devlet'i hayata geçirmek adına dört önemli alan önceliklendirilmiştir.⁶⁷

- Yüksek hızlı ağ yapısı
- E-ticaret alanında imkan yaratmak
- E-devleti hayata geçirmek
- Yüksek kalitede insan kaynağı yaratmak

E-Japonya eylem planı çerçevesinde oluşturulan eylem planı yılda 200.000 defa ziyaret edilmekte olup Japon Dış İşleri Bakanlığı'nın sponsorluğunda sürdürmektedir.

⁶⁷ Demokaan DEMİREL, "Dünyada E-Devlet Uygulamaları", **Sayıştay Dergisi**, Ankara, Sayı:61,Cilt : (2006), s.54

1.9.2.Belçika

Belçika da diğer Avrupa ülkeleri gibi e-Devlet'in önemini yakın zamanda kavramış fakat 2003 yılında e-Devlet amaçları net şekilde ortaya konulmuş ve çalışmalar hızlanmıştır. Belçika 2002 yılında ülke süper portallarının işlemlerini planlamış ve Kasım 2002 de bu portal hizmete girmiştir. Bu şekilde geliştiren e-Devlet projesi Belçika Devleti aşağıdaki kazanımları hedeflemektedir.

- Devletin "Tango" adlı veritabanı, vatandaşlar,işletmeler ve bu işletmelerin çalışanları ile olan bağlantıları sağlayacaktır.
- "Fedman"devletin çeşitli birimlerini birbirine bağlayan bir ağ sistemi olarak karşımıza çıkmaktadır.
- Evrensel mesaj motoru, farklı yapıdaki yazılım ve donanım sistemleri ile portallar arasındaki iletişimi sağlayacaktır.

1.9.3.Amerika

A.B.D.bilişim ve iletişim sektörlerinde öncü bir ülke olduğu kadar e-Devlet uygulamalarında da önde gelen ülkeler arasındadır. 1993'te başlatılan ve tüm kamu hizmetlerinin tek duraklı olarak çevrim içi sunulması hedefini güden "Access Amerika " e-Devlet programı kapsamında 2003 yılına kadar, bağımsız olarak verilen kamu hizmetlerinin bir portal bünyesinde bütünleştirilmesi amaçlandırılmıştır.Program kapsamında "firstgov"adlı internet portalı tasarlanmış ve 2001 yılında hizmete girmiştir. A.B.D. İdare ve Bütçe Komisyonu tarafından hazırlanan ve 3 Ekim 2003'te Başkan tarafından onaylanan "E-Devlet Stratejileri Raporu"da devletin vatandaşlara hizmet verme ve/veya onlarla birlikte çalışma

yöntemlerini e-Devlet stratejilerini geliştirmek yoluyla iyileştirmenin gerekliliğini ortaya koymaktadır. ABD'nin e-devlet stratejileri üç temel üzerine kuruludur.⁶⁸

- Bürokrasi merkezli değil, vatandaş odaklı devlet
- Sonuç odaklı devlet
- Yenilikleri destekleyen Pazar odaklı devlet

2001 yılında Senato'ya sunulan ve 15 Kasım 2002 tarihinde Başkan George W.Bush tarafından imzalanarak yürürlüğe giren 'E-Devlet Yasası 'bilşim ve iletişim teknolojilerinin daha etkin kullanımıyla federal hükümetin yurttaşlarla ilişkisine daha çok etkileşim getirmeyi amaçlamaktadır. E-devlet uygulamalarını başarılı kılan diğer husus kayıtların elektronik yollarla tutulmasını mümkün kılan e-imza yasası olarak bilinen Küresel ve Ulusal Ticarete Elektronik İmza Kanunudur.

1.9.4.Avustralya

Avustralya e-Devlet hizmetlerinin gelişimine öncelik eden ve yıllardır bu konuda diğer ülkelere örnek alınan bir ülkedir. Federal hükümet 2001'de tüm hizmetleri on-line sunma hedefine ulaşmak için kapsamlı e-devlet siyasaları oluşturmuştur. İnternet kullanımının nispeten düşük maliyeti ve etkin pazarlamanın bir sonucu olarak e-devlet hizmetleri kamusal alanda hızlanmaktadır. Ülke vergi, istihdam, işletmelere hizmet sunma konularında en iyi örneklerden biridir. Ayrıca çoğu eyalet ve bölge yönetimi de birçok on-line hizmet sunmaktadır. Viktorya Eyaleti elektronik ihale yöntemini uygulayarak Kasım 1998'de hizmet sunumuna başladığından beri 1.3 milyar doları tasarruf sağlamıştır. E-devlet vizyonu Kasım 2002'de İletişim, Bilgi Teknolojisi ve Sanat Bakanlığı tarafından başlatılmıştır. Bu vizyon bilgi teknolojilerinin nimetlerinden faydalanarak kamusal alandaki hizmet sunumunda ve kamusal bilgilere erişimde kapsamlı ve bütünleşik bir yapı kurmayı hedeflemektedir. Avustralya'daki web siteleri interaktif olmakla beraber, şeffaf olma özelliğine daha çok sahiptir.

⁶⁸ Demokaan DEMİREL, **Dünyada E-Devlet Uygulamaları**.....s.55

1.9.5.İrlanda

İrlanda yazılım ihracatında birinci durumda olması, gerekse de ticaret hizmetleri sunan özel sektör firmalarını desteklemesi bilişim sektöründe ne ölçüde gelişmiş olduğunun bir kanıtı olarak görülmektedir. Fakat aynı gelişimi e-Devlet projelerinde göstermeyen ülkede bu konuda son yıllarda bir hareketlilik görüldüğü söylenebilir.İrlanda’da halen kullanılmakta olan e-devlet sistemi Oasis olarak adlandırılmaktadır.Bu sitede vatandaşların her an ihtiyaç duyabilecekleri, eğitim, sağlık, ev edinme, evlenme gibi hizmetlere yol gösterilmektedir. İrlanda’da gerçekleştirilen belli başlı e-devlet projeleri aşağıda gösterilmiştir.

- 2000 yılının sonlarına doğru hizmet vermeye başlayan çevrimiçi gelir etkili ve güvenli bir vergi ödeme sistemi ortaya koymaktadır.
- Eğitim konusunda uzaktan eğitim de içinde olmak üzere üniversite başvurusu, öğrenci hizmetleri gibi bazı projeleri geliştirildiği görülmektedir.
- Elektrik, su gibi ödemelerin yapılmasını kolaylaştıran bir sistem de geliştirilmiştir.

İrlanda Devleti diğer Avrupa ülkeleri gibi bu projelere son yıllarda başlamış ve önemli aşamalar kaydetmiştir.Özellikle ‘‘Oasis’’sistemi devletle vatandaşı bir araya getirebilen işler bir portalıdır.

1.9.6.Malezya

Malezya’da diğer ülkeler gibi e-devlet süreci çerçevesinde bir çok zorluk ile karşılaşmaktadır. Bu zorluklar,bilgi teknolojilerinin alt yapısının kolaylaştırılması ve genişletilmesi, devletin farklı birimleri arasındaki hizmetlerin bütünleştirilmesi ,güvenliği ve gizliliği sağlama konusunda yetenekli iş gücü ihtiyacı konusunda yaşanmaktadır. Malezya’da gerçekleştirilen e-devlet projesinin aşamaları aşağıda gösterilmiştir.

- 1990'larında başında Vizyon 2020 projesi ile e-devletin ilk adımları atılmıştır.
- Halka sunulmuştur.Bilgilenmek, kamu ile ilgili ödemeleri gerçekleştirmek vb. konularda hizmet veren e-services web sitesi hizmete girmiştir.
- Dünyanın ilk ulusal smart kartı 2002 yılında hizmete sunulmuştur.⁶⁹

1.10.Türkiye’de E-Devlet

Türkiye’de devlet ile vatandaş arasındaki iş ve işlemlerin internet üzerinden gerçekleştirilmesi için yapılan e-Devlet çalışmaları Kamu-Net teknik kurulu tarafından başlatılmıştır. 1998 yılında ülkemizde Başbakanlık genelgesiyle oluşturulan Kamu-Net Teknik Kurulu, e-Devlet çalışmalarının vizyonun şu şekilde belirlemiştir.⁷⁰ Bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilgi ve iletişim teknolojisinin getirdiği olanaklardan yararlanarak devletin etkin, şeffaf, hızlı ve kesintisiz hizmet sunacak e-kurumların oluşturulmasını sağlamak, devlet ve vatandaş arasındaki ilişkileri elektronik ortama taşımak için devlet e-Kapısı’ni oluşturmak ve gerekli diğer çalışmaları yapmak/yaptırmak, bilgi toplumuna geçiş politikaları ve stratejileri belirlemek, önermek ve gerçekleştirilmesine ilişkin gerekli koordinasyonu sağlamaktır. Türkiye bir çok OECD ülkesi gibi, e-Devlet’in uygulanmasında bazı güçlüklerle karşılaşmaktadır. Diğer OECD ülkeleri deneyimlerinin gösterdiği gibi, e-Devlet girişimlerinin ve süreçlerinin başarısı devletin bunların işlerliği için uygun bir hukuki çerçeve sağlamasına bağlıdır. Elektronik iletişim ve işlemler,ıslak imza ve kağıt tabanlı işlemleri düzenleyen mevcut kanunlarda revizyonlar yapılmasını ve elektronik ortamdaki kişisel verilerin gizliliğini sağlamak için yeni kanunlar çıkarılmasını gerektirmektedir. Aşağıdaki tabloda Türkiye’de elektronik veri ve hizmetleri düzenlemek için gerekli kanunlar gösterilmektedir.

⁶⁹ Gönen DÜNDAR, Aslı BAYHAN, **Kamuda E- Devlet Uygulamalarının İnsan Kaynakları Geliştirme Fonksiyonuna Etkisi**, Bilgi Toplumu ve Yönetim Kongresi, Kocaeli, 3-5 Kasım 2006,s.45

⁷⁰ Murat ERDAL, **Elektronik Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, İstanbul, Filiz Kitabevi, 2004,s.2

Şekil5:Elektronik İşlemler İçin Gerekli Kanunlar

Hukuki başlık	Türk hukukuna dahil edildi mi?
e-imza	Evet
e-sözleşme	Evet
Kayıtların gizliliği	Evet
Elektronik işlemlerin güvenliği	Evet
Fikri mülkiyet	Evet
Bilgi edinme hakkı kanunu	Evet
Evrensel hizmet kanunu	Evet
Tüketicilerin korunması	Evet
İnternet servis sağlayıcıları	Evet

Türkiye'deki e-Devlet uygulamasında diğer bir güçlük ise bütçeyle ilgili sorunlardır. Strateji ve planların hayata geçirilmesi ve gerekli kaynakların tahsisi devlet bütçesi süresi ile gerçekleşir. Merkezi yönetim GSYİH'nın yaklaşık % 30'unu kontrol etmektedir.Yerel yönetimler toplam birincil kamu harcamalarında e-Devlet için kısıtlı bir finansmana imkan veren yaklaşık %10'luk bir paya sahiptir.2002'den bu yana yıllık BT yatırımları be BT yatırımlarına ayrılan yatırım bütçesi payı hızla artmıştır.2002 Yatırım Programında toplam ödenek tutarı 800 milyon dolar olan 203 kamu Bit yatırım projesi için yıllık 159 milyon dolar harcama yapılmıştır.⁷¹

Türkiye'de devlet bütçesinden Maliye Bakanlığı sorumlu olup bakanlıklar ile Başbakanlığa bağlı merkezi bir koordinasyon kuruluşu olan Devlet Planlama Teşkilatı da bu süreçte yer almaktadır. DPT tüm kamu yatırım projelerini gözden geçirirken, Maliye Bakanlığı da fonları bakanlıklara tahsis etmektedir.

⁷¹ DTP, **OECD E-devlet çalışmaları ve Türkiye**, Ankara, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Raporu, 2007, s.36

Gelir idaresi ,Milli Eğitim Bakanlığı, Kamu İhale Kurumu, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve Türkiye İstatistik Kurumu gibi bakanlık ve kurumlarda çalışan kamu görevlileri e-devlet projeleri için kaynak eksikliğini OECD'ye belirtmişlerdir. Bununla beraber Türkiye'de Gelir İdaresi Başkanlığının e-devlet kapsamında yaptığı ,Vedop, Vedpo2, Vedop3, Vimsis gibi çalışmalar bulunmaktadır. Türkiye'deki bu çalışmalara bölüm ikide ayrıntılı olarak yer verilecektir.

İKİNCİ BÖLÜM
TÜRKİYE’DE GELİR İDARESİNİN YENİDEN YAPILANDIRILMASI
KONUSUNDA YAPILAN ÇALIŞMALAR
VE
GELİR İDARESİNDE SON DÖNEMDE
E-DEVLET KAPSAMINDA YAPILAN
TEKNOLOJİK VE İDARİ YENİLİKLER

2.1.Türkiye’de Gelir İdaresinin Yeniden Yapılandırılması Konusunda Yapılan Çalışmalar

Ülkemizde gelir idaresinin sorunlarının tespiti ve bu sorunlara çözüm önerilerinin getirilmesi konusunda bir çok çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Çalışmalarda değişik çözüm önerileri yanında, gelir idaresinin reforma tabi tutulması veya yeniden yapılandırılması hususu da öne çıkmış bulunmaktadır. Türkiye’de gelir idaresinin yeniden yapılandırılmasına ilişkin çalışmalar Maliye Bakanlığı hakkında yapılan bazı önemli çalışmalarla birlikte kısaca bu bölümde ele alınmıştır. Bu kapsamda yapılan çalışmaların sayısı oldukça fazla olmakla birlikte bunlardan bazıları genel hatlarıyla aşağıda belirtilmiştir.

2.1.1.Türkiye’nin İktisadi Bakımdan Umumi Bir Tetkiki Raporu

1933 tarihli rapor ile bir grup Amerikalı uzman tarafından tüm Türkiye ekonomisi incelenerek yazılmış olup, raporda sadece Türkiye ekonomisi üzerinde yapılan analizler değil, aynı zamanda devlet örgütlenmesine yönelik analiz ve

değerlendirmeler de yer almıştır.⁷² Raporda, sağlam bir örgütün her şeye esas olduğu, ama en iyi örgütün bile elverişli personel ile yönetilmedikçe başarı elde edilemeyeceği belirtilmektedir.

2.1.2.Maliye Teşkilatı ve Bu Teşkilatın Vazifeleri Hakkında Türkiye Cumhuriyeti Maliye Bakanlığına Rapor

1934 yılında Hervé Alphand tarafından hazırlanan bu raporda Maliye Bakanlığı'nın yapısı, işleyişi ve diğer bakanlıklardan bu bakanlığın yapısına katılması gerekenler üzerinde ayrıntılı analizler ve değerlendirmeler yapılmıştır. Rapora göre, Maliye Bakanlığı'nın yeniden düzenlenmesi işi, Cumhuriyet Hükümetinin çözmesi gereken önemli sorunlardan birisi olarak tanımlanmaktadır. Raporda, "Mali servislerin iyi bir şekilde ifrağı Hükümete başladığı işi daha kolaylık ve emniyetle takip etmek imkanlarını verecektir. Bu vadide yapılacak ıslahat vergilerin verimini arttıracacağı gibi taahhüdât ve tediyatın daha sıkı bir şekilde kontrole tabi tutulması da bütçenin tevziini kolaylaştıracaktır. Bu ıslahat aynı zamanda dahili siyaset noktasından çok kıymetli bir netice daha verecektir ki, o da vergi idareleri ile mükelleflerin münasebetlerini iyileştirmek olacaktır. Büyük asri devletlerin bir çoğu umumi hizmetlerin dağılımından mütevellit mahzurları görmüşler ve bunların adedini azaltmak yolunu tutmuşlardır. İtalya Hükümeti ayrı ayrı iki bakanlık olan Hazine ve Maliye Bakanlıklarını tevhid etmiştir. Teknik olmaktan ziyade siyasi mülahazalara müstenid birkaç tecrübeden sonra Fransa ve Belçika'da da aynı tevhit esasına rücu edilmiştir. İngiltere'de Maliye Nazırı hem bütçe hem de Hazine muamelat işleri ile iştigal eder."⁷³ denilmektedir. Ayrıca, raporda Maliye Bakanının yanına iki müsteşar vermenin lazım geldiği, müsteşarlardan birinin muhasebe-i umumiye ve hazine muamelatı ile meşgul olması, diğerinin ise varidat işlerine bakması önerilmektedir. "İşlerin bu şekilde tanzimi mantıkidir. Bu taksim gerek merkezde gerek taşrada mali vaziyetin tevziine esas teşkil etmelidir. Maliye Bakanlığı'nda olduğu gibi vilayet ve kazalarda da iki kısım memur bulunmalıdır. Bunlardan bir kısmının vazifesi varidatı

⁷² Ahmet Erol, "Türkiye'de Mali ve Ekonomik Birimlerin Yeniden Yapılandırma Çabalarının Tarihsel Gelişimi II", **Lebib Yalın Mevzuat Dergisi**, Sayı:7, Temmuz 2004, s.171.

tahsil ve masrafları tediye etmek olmalıdır. Uzun tecrübelerin mahsulü olan bu ananevi kaideler yolsuzlukların önüne geçmek için faydalı olduğu kadar memurların ihtisas sahibi olmaları noktasından da mühimdir. Raporda ortaya konulan önerilerden ekonomik ve mali birimlerin tek bakanlık yapısı içinde toplanması önerisinin bazı Avrupa ülkelerinde de uygulamaya konulduğu; önceden tek olan birimlerin ayrı yapılar içinde sonuçlarının başarısızlıkla sonuçlanması üzerine bu ülkelerde tek yapı içinde birleştirmeye gidildiği belirtilmektedir. Türkiye açısından bu durum çok büyük benzerlik göstermektedir. Tek bakanlık yapısı veya bir-iki bakanlık yapısı içinde toplu halde etkinlikte bulunan ya da hizmet sunan birimlerin hiç de nesnel olmayan güdülerle parçalanıp, ayrı idareler durumuna getirilmesi ülkede pek çok sorunun ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır.⁷⁴

2.1.3.White Heyeti Türkiye Vergi İdaresi Raporu

02.12.1963 yılında dönemin Maliye Bakanı Ferit Melen'e sunulan raporda, Türkiye'de vergi idaresinin ıslahı mevzuunda en bariz engelin Maliye Bakanlığı bünyesi içinde, yukarıdan aşağıya dikkatini münhasıran gelir konularına hasretmiş bir teşkilat biriminin mevcut bulunmayışının teşkil ettiği belirtilmektedir. Heyete göre, yapılması gereken bir reorganizasyondan çok, yeniden teşkilat yaratılmasıdır.

Raporda bir Gelirler Müsteşarlığının kurulması önerilmekte, bu makamın emri altında görülen işe göre teşkilatlanmış kuvvetli sevk ve idare ve icra elemanları bulundurulması gerektiği ifade edilmektedir. Alt kademelerde valilerin defterdarların ve malmüdürlerinin vergi idaresiyle irtibatlarının tamamen kesilmesi gerektiği, bunun yerine sayıları belirlenecek olan gelirler bölgeleri sistemini ikame etmenin daha iyi sonuçlar vereceği belirtilmektedir. Raporun ekinde, önerilen Maliye Bakanlığı, Gelirler Müsteşarlığı ile Müsteşarlığa bağlanacak merkez, bölge ve il örgütlerine ilişkin bir örgüt şeması bulunmaktadır

⁷⁴ Fikret Çelik, *Türkiye'de Gelir İdaresinin Yeniden Yapılandırılması...*S:24

2.1.4. Türkiye Vergi İdaresi Hakkında Raporu

Türkiye’deki vergi idaresi konusunda yapılan bu araştırma, Amerika Birleşik Devletleri (ABD) Milletlerarası Kalkınma Teşkilatı (USAID) ile İç Gelir Servisi (IRS) arasında bir hizmet anlaşması hükümleri gereğince yürütülmüştür. Söz konusu anlaşmanın tarihi 30.10.1963 olup, T.C. Maliye Bakanlığı’nın Türkiye’deki USAID’den yardım istemesi üzerine bu rapor hazırlanmıştır. Görevin amacı; Türkiye’de uygulanmakta olan vergi idaresini etüt etmek, sorunları saptamak ve düzeltmeler için önerilerde bulunmaktır. Söz konusu raporda yalnız vergi idaresi ile uğraşacak bir teşkilat yapısının kurulması, White Raporu ile ortaya konulmuş olan örgütlenme şemasına ve getirilen önerilere uyulması belirtilmektedir.

2.1.5. Hook Raporu

Amerikan Hazine Bakanlığı Teknik Destek Ofisi kıdemli vergi idaresi danışmanı Joe D. Hook tarafından düzenlenen Nisan 2002 tarihli “Türk Vergi İdaresinde Organizasyon Değişikliği Önerisi” başlıklı Raporda, ilk önce CEEC Ülkelerine yönelik AB Vergilendirme Reformu Programı, Dünya Bankası heyeti tarafından düzenlenen 7 Aralık 2001 tarihli Vergi Sisteminin Geliştirilmesine Yönelik Strateji başlıklı Rapor, IMF uzmanları tarafından düzenlenen Eylül 2000 tarihli Vergi Reformu İçin Gündem–Sonraki Aşamalar adlı Rapor ve TOBB tarafından hazırlanan Mayıs 2001 tarihli Vergilendirmede Global Eğilimler başlıklı Özel Raporda vergi idaresi hakkında belirtilen hususlara yer verilmiş, ardından Türkiye’de vergi idaresinin organizasyon yapılmasına ilişkin öneriler sıralanmış ve bu kapsamda bir taslak teşkilat şemasına yer verilmiştir. Raporda, Türkiye’deki üst kurul şeklindeki düzenleme örneklerinin varlığından bahsedilerek Türk vergi idaresinin bütüncül yapıya sahip, hiyerarşik, siyasi süreçlerden muaf, fonksiyonel bir taban üzerinde organize edilmiş, asimetrik bir yapıya sahip olacak şekilde yeniden yapılandırılması gerektiği belirtilmiştir. Önerilen yapılanmada vergi idaresinin Maliye Bakanlığı bünyesinden çıkartılıp TBMM’ye direk olarak bağlı “Ulusal Vergi Başkanlığı” olarak yapılması ve bağımsızlık fikrini daha da güçlendirmek için, ulusal vergi

başkanının sadece TBMM'ye bağlı olması ve bu kurum tarafından alınan bir karar ile görevden alınması öngörülmektedir. Ayrıca, vergi teyiz birimi ve vergi suçlarının ortaya çıkarılması ve soruşturulması için polisin güç ve yetkilerine sahip kriminal soruşturmalar biriminin kurulması, büyük mükellefler ve endüstriler için ayrı birim oluşturulması ve taşra teşkilatlanmasında birden fazla bakanlık sorumluluklarını üstlenen defterdarların vergi ile ilgili sorumluluklarının kaldırılması önerilmektedir.

2.1.6.Kamu Yönetimi Araştırma (KAYA) Projesi

DPT, 1988 yılında TODAİE'den; VI. Beş Yıllık Kalkınma planı ve yıllık program uygulamalarına yön verecek biçimde, kamu yönetimini geliştirmek ve yeniden düzenlemek üzere o güne kadar yapılmış olan çalışmaların uygulamaya ne boyutta yansıdığını araştırmak; yapılan bu çalışmaların ve uygulamaların eksik yönlerini, aksaklıklarını, darboğazlarını ve sorunlarını belirlemek ve bunlarla ilgili alınması gereken önlemleri açıklığa kavuşturmak; Avrupa Birliği'ne katılmak isteyen Türkiye'nin AB'ye yönetsel bakımdan uyum sağlaması için yapılması gerekenlerin saptanması amaçlarıyla kamu kesimine yönelik bir araştırma yapılmasını istemiştir. Bu kapsamda TODAİE tarafından KAYA projesi gerçekleştirilmiştir.⁷⁵

Rapor dokuz ana bölümden oluşmaktadır. Raporun ikinci bölümünde, Başbakanlık merkez örgütü yapısının Başbakanın, Bakanlar Kurulunun başkanı olarak bakanlıklar arasında işbirliği sağlamak ve hükümetin genel siyasasının yürütülmesini gözetmek biçiminde açıklanabilecek olan asıl görevine uygun düşmediği, son yıllarda Başbakanlığın bağlı ya da ilgili kuruluşu statüsündeki kuruluş sayısında büyük bir artış olduğu belirtilerek, bunların görev alanlarına bakıldığında büyük çoğunluğunun gerek yapı gerekse ürettikleri hizmetler yönünden Başbakanlıkla doğrudan ilişkisi bulunmaması gereken kuruluşlar olduğu vurgulanmıştır.⁷⁶

⁷⁵ Ahmet Erol, "Türkiye'de Mali ve Ekonomik Birimlerin Yeniden Yapılandırma Çabalarının Tarihsel Gelişimi V", **Lebib Yalkın Mevzuat Dergisi**, Sayı:10, Ekim 2004, s.179–180.

⁷⁶ TODAİ, **Kamu Yönetimi Araştırması**, Ankara, TODAİ Enstitüsü Yayınları No:238, 1991, s.18

Raporun dördüncü bölümünde, Başbakanlığın ekonomi yönetiminde 1983 öncesine oranla, eşgüdüm sağlama işgörüsünden çok, çeşitli alanlarda olduğu gibi ekonomik alanda da icrai işlevleri üstlenmiş dev bir yapı özelliği kazandığı, böyle bir yapının Başbakanlığın anayasal konum ve işleviyle bağdaşmadığı, ekonomi yönetiminde çok başlılık olarak eleştirilen ve bir bütünlük taşıması gereken hizmetlerin birden çok devlet bakanı ve hizmet bakanlığı arasında bölüştürülmesi biçimindeki uygulamanın ussal bir görev dağılımını ortadan kaldırdığı belirtilmiştir

2.1.7. Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP)

TBMM, Cumhurbaşkanlığı, Milli Savunma Bakanlığı, emniyet, üniversiteler ve iktisadi devlet teşebbüsleri hariç olmak üzere, merkezi hükümet teşkilatına dahil bakanlık, daire ve müesseseler arasında görev dağılışı tarzını saptamak ve bu dağılışın kamu hizmetlerinin en verimli biçimde yerine getirilmesine olanak verip vermediğini inceleyerek bu hususta önerilerde bulunmak üzere Başbakan tarafından seçilen bir Proje İdare Kurulu'nun yönetiminde ilgili bakanlık ve dairelerin işbirliği ile bir araştırma yapılması Bakanlar Kurulu tarafından 13.02.1962 tarihinde kararlaştırılmıştır.⁷⁷

Raporun “Mali ve İktisadi Görevler” bölümünde; Türk idare sisteminde mali görevlerin yasalarla, Maliye ve Gümrük ve Tekel Bakanlıklarıyla, T.C. Merkez Bankası, Amortisman Sandığı ve Sayıştay'a verildiği belirtilmiş ve Maliye Bakanlığı bünyesinde bu kadar çok görevin toplanması eleştirilmiştir. Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)'nin kuruluşu ile birlikte devlet yapısı içinde eşgüdüm ve işbirliği olanaklarının arttığı belirtilerek, Maliye Bakanlığı bünyesindeki pek çok görevin başka birimlere (Bu birimlerin illa da bakanlık olması gerekmediği belirtilerek) dağıtılması gerektiği önerisi getirilmiştir. Diğer taraftan Raporda, Gümrük ve Tekel idarelerinin Maliye Bakanlığı yapısı içinde toplanması önerisi bulunmaktadır.

⁷⁷ **Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi Yönetim Kurulu Rapor Özeti**, Ankara, Balkan oğlu Matbaacılık, Nisan-1963, s.1.

2.2.Gelir İdaresinde Son Dönemde E-Devlet Kapsamında Yapılan Teknolojik Ve İdari Yenilikler

Dünyada özellikle son yüzyılda büyük bir teknolojik devrim yaşanmaktadır. Yaşanan dönüşüme gelir idarelerinin de uyum sağlaması bir zorunluluk olarak görülmektedir. Bu uyum zorunluluğu, hem teknolojik yeniliklerin gelir idaresinin işlemlerinde etkinlik ve verimliliğin arttırılması amacıyla kullanılması, hem de mükelleflerin yeni teknolojik imkanlarla gerçekleştirdikleri işlemlerin vergisel açıdan kavranması, takip ve kontrolünün sağlanması şeklinde olmaktadır. Teknolojik imkanların gelir idaresinin iş ve işlemlerinde kullanılması elektronik vergi yönetimi, otomasyon uygulamaları, internet erişimi, bankacılık sisteminin kullanımı, e-devlet gibi uygulamaları ön plana çıkarmaktadır.

2.2.1. Vergi Dairesi Otomasyon Projeleri

Vergi tahakkuk tahsilat ve denetim hemen her Devletin en fazla uğraştığı sorunlar arasında yer almaktadır. Devletlerin bütçelerinde en önemli gelir kalemi olan verginin üzerinden alındığı ekonomik faaliyetlerin izlenmesi, kayıtlanması ve bu kayıtlara dayalı olarak vergi tahakkuku ağ ortamına geleneksel yöntemlere çok daha kolay yapılabilmektedir. Bu amaçla gerçekleştirilen otomasyon projeleri ile her türlü ekonomik faaliyetin belli bir veri tabanına aktarılması ve vergi kimlik numaraları ile ilişkilendirilerek gerek kişisel gerekse de kurumsal vergi tahakkukunun yapılması planlamaktadır. Vergi otomasyonu projelerinin başarısı büyük ölçüde verginin kaynağı ile ilgili diğer projelerle entegrasyonuna bağlıdır. Başka bir deyişle vergiyi doğuran her ekonomik faaliyetin vergilendirilmesi gerçekleşecek daha sonra da kişiler ya da kurumlara tahakkuk ettirilecek vergiler yine ağ ortamında elektronik ödeme sitemleri ile tahsil edilecektir.⁷⁸

⁷⁸ Mahmut Özbek, E-devlet ve Türkiye uygulamaları kapsamında "VEDOP" Projesi, Tokat, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2007, s.54

Vedop, bilgisayar teknolojisinin yeni olanaklarıyla vergi dairesi fonksiyonlarının tümünü içine alan bir bilgi işlem uygulamasının vergi dairelerine yaygınlaştırması ile bölge ve merkez network yapısının kurulmasıdır.⁷⁹ Ağ üzerindeki vergi dairesi sayısı arttıkça vergi tahakkuk ve tahsilatı ile ilgili sorunlar büyük ölçüde ortadan kalkacaktır. Ülkemizde Gelirler Genel Müdürlüğü tarafından başlatılan bu proje ile motorlu taşıtlar vergisi kurumlar vergisi, gelir vergisi, gecikme zammı hesaplamaları , vergi kimlik numarası sorgulama gibi işlemler web üzerinden vatandaşlar tarafından yapılabilmektedir. Bu amaçla ülkemizde başlatılan ve Türkiye'nin en büyük bilgisayar otomasyonu projelerinden birisi olan VEDOP kapsamında Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü bünyesinde bulunan 153 vergi dairesinin tam otomasyonu 2001 Nisan'da tamamlanmıştır. Maliye Bakanlığı'nın vergi mükellefini bir müşteri olarak görüp müşteri tatminini sağlamayı hedeflediği VEDOP'un hayata geçmesi ile tam otomasyonlu vergi dairelerindeki işlemler hızlanmış, raporlama ve sorgulama işlemleri kolaylamıştır.⁸⁰ İnternet üzerinden vergi sorgulaması ile mükellefler vergi durumlarını günü gününe izleyebilmektedirler. Muhasebeciler aracılığı ile işlem yapan mükellefler, beyanname verilme ve ödeme işlemlerinin gününde yapılıp yapılmadığını denetleyebilecek ihtilafli bir durum üzerinden fazla vakit geçmeden görülebilecek ve vergi dairesi ile görüşülerek daha kısa zamanda çözümlenebilecektir. Vergi dairelerinde VEDOP ile evrak girişinden başlayarak sicil, tahakkuk, tahsilat, düzeltme, tarhiyat, takip, iade, araç tescil, muhasebe, özlük işlemleri gibi vergi dairesinin bütün işlemleri birbiri ile entegre şekilde bilgisayar ortamında yapılmakta ve uygulamada kullanılan defter, belge ve çeşitli raporlar bilgisayar yardımı ile hazırlanabilmektedir. Değişik kademelerdeki güvenlik önlemleri ile yapılan tüm işlemlerin izi sürülebilmekte, vergi dairesi yöneticilerine karar destek hizmeti verilmektedir. VEDOP ile birlikte, vergi daireleri işlem yönergesi de uygulama yazılımlarının kullanımına paralel olarak tekrar hazırlanmış,

⁷⁹ Gelirler Genel Müdürlüğü **Faaliyet Raporu**, Ankara, 2003, s.93

⁸⁰ "E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri", **İstanbul Ticaret Odası Yayınları**, İstanbul,

vergi dairelerinin çalışma düzenleri de e-Kurum dönüşümüne uygun olarak yeniden düzenlenmiştir.

- İş süreçlerinin yeniden yapılandırılması,
- Bu süreçlerin entegre olarak çalışan uygulama yazılımları sayesinde bilgisayar yardımı ile yapılabilir hale gelmesi,
- Barkod, elektronik bilgi transferi gibi teknolojilerin kullanılması,
- Vergi dairelerinin performans izleme ve denetimlerinin yöneticileri tarafından anında yapılabilmesi yeniden düzenlenmiştir,

Vergi dairelerinin kendi aralarında ve merkezi yönetim ile elektronik iletişiminin artması ile önemli ölçüde iyileştirilmiş, vergi dairelerinin verimlilikleri ve etkinlikleri artmış, hizmetin veriliş süresi kısaltılarak, vergi dairelerinde mükellefe verilen hizmet kalitesi artırılmıştır. Tüm bu iyileştirmelerin sonucunda, mükelleflerin vergi dairelerinde bulunmaları gereken süreler azaltılmıştır. VEDOP'UN hedefi bu gerekliliği daha da azaltarak ön büro işlemlerinin mümkün olan hepsinin Internet üzerinden gerçekleştirilmesidir

2.2.1.1. Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP I)

Maliye Bakanlığı'nın en önemli otomasyon projelerinden biri olan Vedop, vergi sisteminin, yeni mevzuatın gerekliliklerine uygun olarak düzenlenmesi amacıyla 25 Kasım 1998 tarihinde başlatılan, 75 milyon dolarlık bir bedele sahip olan ve 2 yıl süren bir projedir.⁸¹

Projenin çıkış noktası, 1995 yılında başlatılan her mükellefe yaşam boyu tek vergi numarası verilmesi işlemidir.⁸² VEDOP projesi ile vergi gelirlerinin daha etkin toplanması, vergi dairelerine gelen mükelleflerin işlemlerinin rahat bir ortamda ve daha kısa sürede bitirilmesi ve vergi dairesi personelinin işlemlerini yaparken

⁸¹ Gelirler Genel Müdürlüğü , **Faaliyet Raporu**, Ankara, 2003, s.93

⁸² Gelirler Genel Müdürlüğü , **Faaliyet Raporu**, Ankara, 2004, s.75

teknolojik imkanlardan daha çok yararlanması hedeflenmektedir. Vedop projesi kapsamına alınmış vergi dairelerinde bulunan bilgiler ortak bir veri tabanında toplanarak, bu bilgilerden bir kısmı çevrimiçi ortamda mükelleflerin sorgulamasına açılmıştır. Gelirler Genel Müdürlüğü'nün web sitesinden erişebilen internet vergi dairesi kanalıyla bilgi sorgulamasını yapabilmek için, mükelleflerin Vedop kapsamındaki vergi dairelerinde kayıtlı mükellef olmaları, Gelirler Genel Müdürlüğüne hazırlanan taahhütnameleri imzalayıp Müdürlükçe kendilerine tahsis edilecek kullanıcı kodu ve şifreye sahip olmaları gerekmektedir.⁸³ Vedop ile vergi beyannameleri ve beyanname ekinde istenen bildirim vb.belgelerin internet üzerinden alınarak, vergi dairelerinin iş yükünün azaltılması ve mükelleflere daha kaliteli hizmet sunulması hedeflenmektedir. İnternet Vergi Dairesinde, Otomasyona geçen vergi dairelerine kayıtlı tüzel ve gerçek kişiler aşağıdaki bilgileri sorgulayabilirler.⁸⁴

1. Vergi dairesinde mevcut mükellef kimlik bilgilerini,
2. Beyan edilen vergilerle ilgili tahakkuk,tahsilat,vadesi gelen ve gelmeyen borç bilgilerini,
3. Bu dönemlerle ilgili olarak verilen ek beyanlar ve vergi inceleme sonuçlarına göre ikmalen ve re'sen tarh edilen vergilerle ilgili tahakkuk,tahsila,vadesi gelen ve gelmeyen borç bilgilerini,
4. Son bir ay içerisindeki tahakkuk,tahsilat ve düzeltme işlemlerini,
5. 15 gün içerisinde beyan etmesi gereken vergiler ile ilgili borç takvimini,
6. Yurt dışı çıkış yasağı ile ilgili detay bilgilerini,
7. İşlenmeyen ödemelerini ;vergi ödemelerinde bilgi eksikliği yanlışlıklar ya da fazla ödeme olması gibi nedenlerle hesaplara işlenmeyen kayıtlarını,
8. 4811 Vergi Barışı Kanunu'nun yararlanılan maddelerine ilişkin,mükellefin yeniden yapılandırılmış ödeme planlarını ve yapmış oldukları taksit ödemelerini gerçekleştirebilirler.E-beyannamelere ilişkin tahakkuklar otomatik olarak mükelleflerin hesaplarına işlenecek ,tahsilatları banka aracılığıyla gerçekleştirilen mükellefler vergi

⁸³Özgür Uçkan ,**E-Devlet E-Demokrasi ve.....**, s.91

⁸⁴ Gelirler Genel Müdürlüğü **Faaliyet Raporu**, Ankara, 2003,s.79

dairesine gitmek zorunda kalmayacaktır. Projeden beklenen somut faydalar ,işgücü ve kağıt kullanımından tasarruf yapılmasının sağlanmasıdır. Proje ile;

- İnternet aracılığıyla yılda 75 milyon vergi beyannamesinin elektronik ortamda alınmasını sağlayacak Türkiye'nin en büyük kamu portalının oluşturulması,
- E-beyanname ile her yıl 6.00 ton kağıt (117.000 ağaç ve 3milyon dolar) tasarrufu sağlanacaktır,
- Vergi dairesi banko işlemleri işyükünün hafifletilmesi ile diğer işlemler için yıllık 14.000 adam/ay (4.2 milyon dolar) işgücü tasarrufu sağlanacaktır,

VEDOP uygulamasına geçen vergi dairelerinin sayısı; Ankara'da 22, İstanbul'da 56, Bursa'da 5, Eskişehir'de 3, Kayseri'de 3, Konya'da 3, Gaziantep'te 4, Adana'da 4 olmak üzere 20 il merkezinde bulunmaktadır.

2.2.1.2.Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi İkinci Aşama (VEDOP-2)

2004 yılında başlamış olan Vedop-II projesi, otomasyonlu Vergi Dairesi sayısının artırılması, beyannamelerin internet üzerinden alınması Türkiye Vergi Dairesi ,Denetim Otomasyonu, Veri Ambarı oluşturulması, diğer kurum ve kuruluşlarla veri paylaşımına imkan veren altyapının oluşturulması uygulamalarını içermektedir. Gelirler Genel Müdürlüğü'nce 1998 yılında başlatılan Vedop çerçevesinde otomasyona geçirilen 22 ildeki 155 vergi dairesi ve 5 defterdarlığa ilaveten, daha etkin ve mükelleflerine daha iyi hizmet veren bir gelir idaresi oluşturma çalışmalarının devamı olan Vedop-2 ile;

138 vergi dairesi, 111 gelir müdürlüğü ve 81 ildeki denetim birimlerinin tam otomasyonlu hale getirilmesi,

- Beyannamelerin internet üzerinden alınması (e-Beyanname),
- Gelirler Genel Müdürlüğü'nün Olağanüstü Hal Merkezi oluşturmaya dönük faaliyetlerin ilk adımı olan VKN Veri Tabanı sisteminin yedeklenmesi,
- Merkezi yapıda vergi dairesi uygulamaları (e-Vdo),

- Kayıtdışı ekonominin kayıt altına alınması için Veri Ambarı (Veri-A) oluşturulması hedeflenmiştir,

Proje kapsamında, mükelleflere beyannamelerini internet ortamında verme imkanı getirilmiştir. Böylece vergi dairelerine, günlük iş yükünün dışında beyannamesini vermeyen ve vergisini ödemeyen mükelleflerle daha yoğun ilgilenmesi imkanının sağlanması hedeflenmiştir. Bu proje ile özellikle kayıt dışı ekonominin kayıt altına alınması için en önemli adımlardan biri atılmıştır. Merkezde kurulan sistemler ile bilgisayarlı denetimin gerçekleştirilmesi ve VEDOP, MOTOP, Vergi İstihbarat Merkezi ile bankalardan ve diğer üçüncü kişilerden gelen bilgilerle mükellef beyanlarının, Veri Ambarı (VERİA)'nda karşılaştırılması imkanı sağlanmıştır. VEDOP ile getirilen çalışma koşulları ve teknolojik altyapıya ilaveten VEDOP-2 ile getirilen yeniliklerle birlikte mükellefini daha iyi tanıyan, teknolojik olanakları mükellefe daha iyi hizmet etmek için kullanan, aynı zamanda ödevlerini yerine getirmeyen mükellefi daha etkin izleyen ve yaptırım uygulayan bir gelir idaresi yapısına ulaşılması hedeflenmiştir.

2.2.1.3. Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi Üçüncü Aşaması (VEDOP-3)

Türkiye'deki tüm defterdarlıkları, vergi dairelerini, mal müdürlüklerini, takdir komisyonlarını ve Maliye Bakanlığı'na bağlı işlem merkezlerini tam otomasyona kavuşturmayı hedefleyen Vedop serisinin aşaması Siemens tarafından gerçekleştirilecektir. 99 milyon dolara mal olacak üçüncü aşamanın yapımı 2 yılda tamamlanacak olan projeye birlikte''e-imza''uygulaması da devreye girecek. Böylece bütün işlemler internet üzerinden gerçekleştirilebilecek.

Vedop III çerçevesinde 550 il veya ilçedeki malmüdürlüğü de sisteme bağlantılı hale gelecektir. Maliye Bakanlığı'nın vergi mükellefini bir müşteri olarak görüp, müşteri tatminini sağlamayı hedeflediği Vedop'un hayata geçmesi ile tam otomasyonlu vergi dairelerindeki işlemler hızlanmış, raporlama ve sorgu ile işlemleri kolaylaşmıştır. Türkiye tahakkuk ve tahsilat bilgilerinin yüzde 85'i anda takip edilebilir hale gelmiştir. Vergi dairelerinin bir merkezden izlenmesini sağlamak üzere gerekli altyapı oluşturulmuştur. Vedop ile bankaların tahsil etmiş oldukları vergilerin

otomatik olarak vergi mükellefinin hesabına aktarılması sistemi tamamlanmış olup halen çok sayıda banka ile uygulama başarıyla sürdürülmektedir. VEDOP'UN devamında tüm bankalara yaygınlaştırılacak olan Elektronik Banka Tahsilatlarının İşletme Sistemi ile tahsilat bilgilerinin anında takip edilme oranının daha da yükseltilmesi hedeflenmektedir. Ayrıca bankalar kendilerine bildirilen vergi numaralarının doğruluğunu VEDOP sistemine bağlanarak kontrol edebilmektedir⁸⁵

Şekil6: Yıllar İtibariyle Otomasyona Geçen Vergi Dairesi Sayısı

1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Toplam
4	2	14	2	1	122	8	-	2	-	110	57	126	448

2.2.1.4. Vergi İstihbarat Sistemi (VİMSİS)

Bilgisayar destekli Denetim Projesi kapsamında, beyan dışı kalmış vergisel olayların tespiti, mükellef beyanlarının doğruluğunun kontrolü ve denetim birimlerine bilgi desteği sağlamak amacıyla bilgi kaynaklarının araştırılması, tespit edilen bilgi kaynaklarından veri toplanabilmesi için faaliyetlerin yürütülmesi, bilgilerin toplanması ve analizi, iç ve dış kaynaklardan alınan bilgilerin, Vergi İstihbarat Merkezi'nde bulunan denetim bilgi bankasına aktarılarak değerlendirilmesi, ve denetim bilgi bankasındaki bilgilerin Ankara, İstanbul, İzmir ve Adana illerinde bulunan denetim birimlerinin kullanımına sunulmasıdır. Bankalardan, yıllık brüt tutarları belirli bir haddi aşan her nevi tahvil ve hazine bonosu faiz geliri elde edenlerin, dövize, altına veya başka bir değere endeksli menkul kıymetler ile döviz cinsinden ihraç edilen menkul kıymetlerden faiz geliri elde edenlerin, tutarları ne olursa olsun hisse senedi ve tahvillerin vadesi gelmemiş kuponlarının satışından faiz geliri elde eden kişilere ilişkin bilgileri alınmış, alınan bilgiler Vergi İstihbarat Merkezinde değerlendirilerek bu

⁸⁵ E-devlet UygulamalarıS:91

kişilerin mükellefiyetlerini yerine getirip getirmediğinin tespiti için alınan listeler Defterdarlıklara gönderilmiş olup sonuçları Vergi İstihbarat Merkezi'nce takip edilir.⁸⁶

2.2.2.Vedop'un İş Fonksiyonları

Vergi Dairesi Otomasyon projesi inden sorumlu olan kurum, Maliye Bakanlığı içinde 44.000 personeli ve 599 vergi dairesi ile yarı özerk bir kurum olan Gelir İdaresi Başkanlığıdır. Türk vergi sisteminde tahsilat dönemleri farklı olan çeşitli vergiler bulunmaktadır. Bir işletme 30'dan fazla vergi dairelerine gitmek zorunda kalmaktadır. Kağıt tabanlı bu sistem ile vergi mükelleflerinin zamanının israf olmasına ve vergi dairesi personelinin verimsiz kullanımına neden olmaktadır.

Vergi Dairesi otomasyon projesinin üç amacı vardır: vergi yükünün daha hakkaniyetli bir şekilde dağıtılmasını sağlamak, vergi tahsilatını daha verimli hale getirmek ve vatandaşlara ve işletmelere daha iyi hizmet sunmaktır. Bu bağlamda; VEDOP projesinin amacına ulaşması için bazı iş fonksiyonlarına ihtiyacı vardır. Bu iş fonksiyonları aşağıda kısaca anlatılmıştır.

2.2.2.1.E-vdo (Vergi Daireleri Otomasyonu)

Mevcut vergi dairesi uygulamalarının Web tabanlı ve n-katmanlı mimariye uyarlanmasıdır.

2.2.2.2.Ebtis (Elektronik Banka Tahsilat İşlemi)

Vergi tahsilatına yetkili banka ve finans kurumlarına Ağustos -2005 tarihinden itibaren Tahakkuk bilgileri açılarak e-Tahsilat uygulaması başlatılmıştır. Bu sayede bankalar tarafından toplanan vergi ödemelerine ait bilgilerin elektronik ortamda GİB'e aktarılacaktır.

⁸⁶ Gelir İdaresi Başkanlığı ,**Faaliyet Raporu**, 2004,Ankara,s:88

2.2.2.3.Vedos (Vergi Denetmenleri Otomasyonu Sistemi)

Etkin denetim planlarının yapılabilmesi, eş zamanlı olarak yürütülebilmesi imkanı sağlanması, vergi denetmenleri tarafından yapılacak çalışmalarda uygulama birliğinin sağlanması ve vergi denetmenlerinin daha verimli çalışmasının sağlanması amacıyla; gelir vergisi, kurumlar vergisi, gecikme zammı, v.b.işlemlerin elektronik ortamda yapılacak şekilde otomasyon kapsamına alınmasıdır.⁸⁷

Etkin denetim planlarının yapılabilmesi, eş zamanlı olarak yürütülebilmesi imkanı sağlanması, Vergi Denetmenleri tarafından yapılacak çalışmalarda uygulama birliği sağlanması ve Vergi Denetmenlerinin daha verimli çalışmalarının sağlanması amacıyla;

1. Evrak işlemleri
2. Görevlendirme işlemleri
3. İdare işlemleri
4. İstatistik işlemleri
5. Özlük işlemleri
6. Enflasyon düzeltmesi
7. Amortisman hesabı
8. Gecikme zammı
9. Reeskont hesaplaması
10. Vergi zıyaı hesaplama

Elektronik ortamda yapılabilecek şekilde otomasyon kapsamına alınmıştır.

2.2.2.4.Emkas(Elektronik Muhasebe Kayıt Arşiv Sistemi)

213 sayılı Vergi Usul Kanununca Bakanlığa tanınan yetki çerçevesinde elektronik defter, kayıt ve belgelerin oluşturulması, kaydedilmesi, iletilmesi, muhafazası ve ibrazı ile defter ve belgelerin elektronik ortamda tutulması ve düzenlenmesi uygulamasıdır.⁸⁸

⁸⁷ Gelir İdaresi Başkanlığı, **Faaliyet Raporu**, 2005,Ankara, s.89

⁸⁸ Gelir İdaresi Başkanlığı , **Faaliyet Raporu** ,2005,Ankara, s.111

Bu kapsamda mükelleflere ait defter, kayıt, ve belgelerin elektronik ortamda alınarak arşivlenmesini hedefleyen Elektronik Muhasebe Kayıt Sistemi hayata geçirilmiştir.

.EMKAS belge tipleri

1. Döviz Alım Belgesi
2. Gider Pusulası
3. İmalat Defteri
4. Kar Dağıtım Tablosu
5. Bordro Bilgileri
6. Banka Dekontu
7. Mizan
8. Muhasebe Fişi
9. Damga Vergisi Defteri

2.2.2.5. Veria (Veri Ambarı)

Kayıt dışı ekonominin kayıt altına alınması ve vergi tabanının yaygınlaştırılması olarak tanımlayabileceğimiz Veri Ambarı projesi kapsamında; beyan dışı kalmış vergisel olayların tespiti, mükellef beyanlarının doğruluğunun kontrolü ve denetim birimlerine bilgi desteği sağlamak amacıyla bilgi kaynaklarının araştırılması, tespit edilen bilgi kaynaklarından veri toplanabilmesi için faaliyetlerin yürütülmesi, bilgilerin toplanması ve analizi, vergi yönetimine karar desteği ile yapılan vergi incelemelerinde yararlanılmak üzere iç ve dış kaynaklardan alınan bilgilerin tüm denetim birimlerinin kullanımına sunulması için veri ambarı oluşturulmuştur.⁸⁹

⁸⁹ Gelir İdaresi Başkanlığı ,**Faaliyet Raporu**, 2006,Ankara, s.54

Şekil 7: 2006 Yılında Veri Ambarına Atılan Bilgiler

BİLGİ TİPİ	2006 YILI KAYIT SAYISI
Bankalar	21.992.925
Sigorta Şirketleri	198.585.
Finansal Kiralama	58.198
Pos Makinası Kullananlara İlişkin Üye İşleri Kimlik Bilgileri	472.471
Aracı Kuruluşlar	182.879
Factoring Şirketleri	100.815
Katılım Bankaları	991.911
Tüketici Finansman Şirketleri	153.484
Gayrimenkul Alan Satanlara İlişkin Bilgi Formu	1.2.42.166

2.2.2.6.E-Beyanname Ve Kapsamı

Elektronik beyanname uygulamasının amacı; mükelleflerin vergilendirmeye ilişkin ödevlerini yerine getirmede, gelişen bilgi işlem teknolojilerinden yararlanmak, vergi beyannameleri ile bildirim ve eklerinin kolay, hızlı, ekonomik ve güvenilir bir şekilde idareye intikalini sağlamak, vergi beyannamelerinin doldurulmasındaki hataları en aza indirerek mükellef mağduriyetini önlemek, vergi dairesinin beyanname kabul, tarh, tahakkuk ve tahsilat işlemlerini azaltarak iş ve işlemlerini kolaylaştırmak ve diğer alanlarda mükellefe daha iyi hizmet vermesini sağlamaktır.⁹⁰

⁹⁰ Pricewaterhousecoopers, **E-Beyanname Kılavuzu**, Ankara, 2005, s.72

Türkiye'deki elektronik vergi dönemi (yönetimi) ile; mükellefleri, kağıt kullanması yerine, beyannamelerini elektronik yöntemleri kullanarak idareye yollamalarını kapsayan bir yöntem olarak başlatılmış bulunmaktadır.

VEDOP (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi) kapsamında İnternet Vergi Dairesi, 01.09.2000 den itibaren kurumlar vergisi mükellefleri, 01.09.2001 den itibaren gelir vergisi mükellefleri için hizmet vermeye başlamıştır.

Nihayet, 01 Ekim 2004 tarihi itibari ile;başlayan e-beyanname uygulamasının işlerlik kazanmasının vergi yönetimi ve mükellefler açısından önemi aşağıda açıklanmıştır.⁹¹

- 1) Vergi toplama maliyetleri azalacaktır.
- 2) Mükelleflere hızlı ve verimli hizmet sunulabilecektir.
- 3) Zaman ve emekten tasarruf, 7 gün/24 saat beyan ve ödeme yapılacaktır.
- 4) Vergi yükümlüsünün ve hazinenin vergi planlaması yapmasına olanak sağlayacaktır.
- 5) Kayıtdışı ekonominin daralmasına yardımcı olacaktır.

E-Beyanname döneminde de; gerek mükelleflerin, gerekse maliye görevlilerinin talebi olan işlemlerin basitleştirilmesi kapsamında aşağıdaki önlemler alınmalıdır.

- 1) Beyanname formatlarının açık ve anlaşılır olarak hazırlanması,
- 2) Dosyaların işlem görme hızının artırılması,
- 3) Bazı sorunların telefon veya teknolojik araçlar yardımıyla çözümlenebilmesi,
- 4) Mükellef bazında takip ve mükellef temsilcisi sistemlerinin geliştirilmesi,

⁹¹ Zübeyir BAKMAZ, “E-Beyanname Uygulamasına İlişkin Olarak Vergi Mevzuatımızda Yer Alan Düzenlemeler, Vergi Raporu”, **Ekonomi ve Hukuk Dergisi**, Ankara, Sayı:96, (2007),s.81

5) Mükelleflerin vergi dairelerinden olabilecek taleplerinin de elektronik ortamda alınması yönünde diğer önlemlerin geliştirilmesi.

Bilgi işlem teknolojilerinin ve telekomünikasyonun son yıllarda hızla gelişmesi ve pek çok işlemin internet ortamında yapılabilmesi, ülkemizde de Maliye Bakanlığını harekete geçirmiş ve mükelleflerin vergilendirmeye ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmede bilgi işlem teknolojilerinden yararlanmak üzere bazı düzenlemeler yapılmasına sebep olmuştur. Bu çerçevede, Maliye Bakanlığı, tüm dünyada hızla gelişen ve tüm ülkelerde önemli bir yere sahip olan bilgi işlem teknolojilerinden yararlanmak ve vergi beyannamelerinin doldurulmasındaki hataları en aza indirmek ve mükelleflere daha iyi hizmet sunabilmek amacıyla e-beyanname konusunda düzenlemeler yapma yoluna gitmiştir.

Beyannamelerin elektronik ortamda gönderilmesi uygulamasına 01 Ekim 2004 tarihinden itibaren başlanılmıştır. Bu çerçevede, tam otomasyonlu (VEDOP) vergi dairelerinde, beyannamelerin elektronik ortamda gönderilmesi uygulamasına başlanılmıştır. Bununla beraber aşağıda belirtilen beyannameler ve bildirimler elektronik ortamda gönderilebilecektir

- a) Katma Değer Vergisi Beyannameleri⁹²
- b) Özel Tüketim Vergisi Beyannameleri
- c) Özel İletişim Vergisi Beyannamesi
- d) Kurumlar Vergisi Beyannamesi
- e) Damga Vergisi

Bu bağlamda, bilgi işlem teknolojilerindeki baş döndürücü değişimin doğal bir sonucu olan e-beyanname uygulaması 01.10.2004 tarihinden itibaren mevzuatımızdaki yerini almıştır. Vergi idaresi, vergi dairelerindeki kağıt ortamında beyanname kabul etmekten kaynaklanan yoğunluk ve yığılmaları önleyerek personelini daha etkin ve verimli yerlerde istihdam etmek ve böylece personelinden optimum faydayı elde etmek amacıyla bu uygulamayı hayata geçirmiştir.

Gönderilen elektronik beyannamelerin, toplam beyannameler içindeki payı gün geçtikçe artmaktadır. Bu artışlar vergi idaresinin amacına ulaştığını göstermektedir.⁹³

⁹² Zübeyir BAKMAZ, "E-Beyanname Uygulamasına.....s.79

2.2.2.6.1.E-beyannamelerin imzalanması

Beyannamelerini kendileri göndermek üzere başvuran ve kendisine kullanıcı kodu, parola ve şifre verilen mükellefler, vergi dairesince geçerliliği kabul edilmiş beyannameyi onaylamakla imzalamış sayılacaktır. Kağıt ortamında verilen beyannameler ile elektronik ortamda düzenlenip gönderilen beyannamelerin hukuki sonuçları itibarıyla hiçbir fark bulunmamaktadır.⁹⁴

2.2.2.6.2.E-beyannamenin gönderilme şekli

Beyannamelerini elektronik ortamda doğrudan kendileri gönderilebilecek olan mükellefler ile aracılık yetkisi alan meslek mensupları, her bir beyanname türü için ayrı ayrı hazırlanmış beyanname doldurma programlarını Gelirler Genel Müdürlüğü'nün adresinden erişilecek e-beyanname sitesindeki ‘‘gerekli programlar’’ bölümünden kendi bilgisayarlarına ücretsiz olarak yükleyebileceklerdir. Elektronik beyanname programlarının internet sitesinden alınıp bilgisayara yüklenmesi, beyannamelerin doldurulması, gönderilmesi ve programın kullanılmasında dikkat edilecek hususlara ilişkin, ekran görüntülerini de içerecek kitapçıklar mali idare tarafından hazırlanarak mükelleflere ayrıca duyurulacaktır. Gönderilen e-beyannamelerinin geçerliliği ve matematiksel hata içermediği sistem tarafından tespit edildikten sonra, beyannameyi gönderen mükellef veya meslek mensubunun ekranından onay vermesi istenecektir. Onaylama işleminin gerçekleşmesi ile birlikte beyanname idareye verilmiş sayılacaktır.

2.2.2.7.Dilekçematik

Gelir İdaresi Başkanlığı, mükelleflerine en kısa sürede ve en az maliyetle hizmet sunma anlayışı çerçevesinde ‘‘Dilekçematik’’ hizmetini internet sayfasında sunmaya

⁹³ Zübeyir BAKMAZ, **E-Beyanname uygulamasına**.....,s.82

⁹⁴ Gelir İdaresi Başkanlığı, **Faaliyet Raporu**, 2004,Ankara, s.101

başlamıştır. Dilekçematik uygulaması ile vergisel iş ve işlemler gerçekleştirilirken uygulamada birliğin sağlanması ve en kısa sürede en az maliyetle başvuru dilekçesinin hazırlanabilmesi amaçlanmıştır. Günlük yaşantıda vergi dairesiyle olan işlemlerde sıklıkla kullanılan dilekçelerden önemli bir kısmı (38 adet) bu bölümde yer almaktadır. Mükellefler hangi konuda talepte bulunacaklarsa konuyla ilgili dilekçeyi seçip istenen bilgileri girerek göster butonuna basıp bilgilerin doğruluğunu kontrol ettikten sonra çıktı almak suretiyle dilekçelerini hazırlayabileceklerdir.

2.2.2.8.E- imza

Elektronik imza temel olarak kimlik doğrulama amacıyla elektronik ortamda kullandığınız belgelere eklenen bir veridir. Kağıt üzerindeki imzanızın tarama ve dijital fotoğrafının çekilmesi yoluyla bilgisayara aktarılması veya elektronik kalemle doğrudan elektronik ortam üzerinde atılan imzalara e-imza denir.⁹⁵ 5070 sayılı kanunda: E-imza; başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veri ya da bilgi olarak tanımlanmıştır.

Pratikte klasik imzanın geçerli olduğu her yerde, e-imza'nın da geçerli olması gerekir. Elektronik ortamda verilecek kamu hizmetlerinin onaylanabilmesi ve hukuki geçerlilik kazanabilmesi, kısacası e-Devlet'in çalışabilmesi için e-imza modülünün varlığı zorunludur. E-imza'nın klasik imza gibi kabul edilebilmesi için gereken özel yasal düzenlemelerin yapılması; Ortak bir e-imza standardının geliştirilmesi ve diğer kamu kurumlarının da bu standardı kullanması gerekmektedir.

2.2.2.8.1.E-İmzanın Özellikleri

Elektronik imza bir veri bloğuna özgü olarak hesaplanan özet bilgi yardımıyla bütünlük, kimlik doğrulama ve inkar edememe hizmetlerini sağlayan bir güvenlik

⁹⁵ Faruk ECZACIBAŞI, "E-İmza İle Tanıştık Artık Kullanma Zamanı", Referans Gazetesi,

02.09.2004,9

http://www.kobifinans.com.tr/icerik.php?Article=9549&Where=danisma_merkezi&Category=02090403&Topic=9,03.07.2007

teknolojisedir. E-imza hesaplanırken kişiye özgü anahtar kullanılır. Bu yüzden farklı kişilerin aynı veri bloğu için hesapladığı e-imzalar farklı olur. Bunun yanı sıra bir kullanıcının değişik veri blokları için hesaplayacağı e-imzalarda birbirinin aynısı olmaz. Bu iki özellik e-imzanın kişiye özel olmasını garanti eder.⁹⁶

E-imza sistemini gerçekleştirmek için kurulan en yaygın altyapı açık anahtar altyapısıdır. Açık anahtarlı şifreleme yöntemlerinin kullanımı yoluyla bütünlük kimlik doğrulama ve inkar edilmezlik hizmetlerini kullanıcılara vermek ve e-imza teknolojisinin kolay kullanımını sağlamak için gerekli teknoloji, standart , yasa , ürün ve hizmetlerin bütününe açık anahtar altyapısı denir.

Kanuna göre; e-imza başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veridir. Kanunda imza sahibi elektronik imza oluşturmak amacıyla bir imza oluşturma aracını kullanan gerçek kişi olarak tanımlanmıştır. Aşağıdaki başlıca özellikleri bünyesinde toplayacak olan e-imza temel güvenlik standartlarını sağlayacaktır.Böylece, vatandaş ile devlet arasında yapılan bütün işlemlere, sağlam ve güvenli bir altyapı kazandırılmış olacaktır;

Gizlilik; Vatandaş ile devlet arasına gidip gelen tebligat ve diğer belgeler, istenmeyen üçüncü şahıslar tarafından ele geçirilemez.

Bütünlük; Aktarılan e-belge, aktarımı sırasında, her ne ad altında olursa olsun değiştirilmez. Böylece, evrakta sahtecilik olaylarının da önünde geçilmiş olacaktır.

Reddedilemezlik; Vatandaş devletine gönderdiği belgeyi,devlet de vatandaşına gönderdiği belgeyi veya aldığını reddetmez.

Kimlik belirleme; Devlet vatandaşın gerçekten o vatandaş olduğunu tespit eder.Böylelikle, yapılacak olan her türlü işlemi,nüfus kağıdı fotokopisi istemeden elektronik ortamda yapacağı kimlik doğrulaması sayesinde hızlı bir şekilde gerçekleştirir.

⁹⁶ Hüseyin EROL, **Kurumsal Ağlarda Açık Anahtar.....**,s.134

Görüldüğü gibi, gerek vatandaş gerek devlet açısından elektronik imza, güvenli haberleşmenin temelini oluşturur. Oluşan güven ortamı sayesinde e-Devlet'in kullanım oranı ve işlevselliği artacaktır.

2.2.2.8.2. E-İmza Oluşturma Araçları

İmza oluşturma verisinin tanımı: İmza sahibine ait olan, imza sahibi tarafından elektronik imza oluşturma amacıyla kullanılan ve bir eşi daha olmayan şifreler şeklindedir. İmza doğrulama verisi ise; elektronik imzayı doğrulamak için kullanılan şifreler şeklindedir. İmza oluşturma aracı; elektronik imza oluşturmak üzere imza oluşturma verisini kullanan yazılım veya donanım aracı şeklindedir.⁹⁷

Kurum içi veriler hakkındaki verilerin mantıksal ve merkezi bir şekilde saklandığı veri yönetimi işlevini sağlamaya yönelik standarttır. Sözlük verilerin sistematik bir şekilde organize edilmesi sınıflandırılması ve çeşitli özelliklerinin belirtilmesiyle oluşturulur.⁹⁸

2.2.2.8.3.E-İmzanın Kullanım Alanları

E-imza genel olarak iş süreçlerini hızlanmasını sağlamak için, işlemleri güvenli bir şekilde yapmak için, kağıt, telefon, posta gibi kaynakların israfını önlemek için kullanılır. Elektronik doküman yönetim sistemi olan kurumlar için işlem entegrasyonunda bu gün yasal olarak e-imza geçerlidir. Bankacılık sigorta vergi-prim ödemeleri, oy verme,ticari sözleşme, e-alışveriş uygulamalarında yurt dışında kullanılmaktadır.⁹⁹

⁹⁷ **Elektronik İmza Ulusal Koordinasyon Kurulu Hukuk Çalışma Grubu İlerleme ve Sonuç Raporu, İstanbul,**

http://www.tk.gov.tr/eimza/doc/diger/eimza_bgs_taslak_raporu.pdf, 02.03.2008., S:25

⁹⁸ DPT, **E-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi**, 2005.

http://www.bilgitoplumu.go.tr/yayin/KDEPUUygulama_SonucLari_2005EylemPlani..pdf, 05.10.2007,s.19

⁹⁹ Metin,Emre.,**“E-imza nedir?”**,Elektrik Mühendisleri Haber Bülteni,Sayı:38,2007,

http://www.emo.org.tr/subeler/dergi_goster.php?kodu=454&sube=6&dergi=5, 02.03.2008, s.6

Elektronik ortamda hayata geçirilen e-imza uygulaması ve hizmetler kağıt ortamına oranla zaman iş gücü maddi tasarruf ve hizmetlerin 7 gün 24 saat alınıp verilebilmesine olanak sağlayacak ayrıca bütün dünyayı bir ağ ortamında birleştirebilecektir. E-imza e-ticaretin ve e-devlet işlemlerinin hukuksal geçerliliğinin sağlanmasında henüz daha iyi bir alternatif yoktur.¹⁰⁰

Elektronik imzanın; bankalar ve finans kurumları, şube ağına sahip sigorta şirketleri, kamu kurum ve kuruluşları, holdingler ve diğer büyük şirketler, üniversiteler, yüksek iletişim ve bilgi güvenliği gereksinimi olan organizasyonlar başta olmak üzere orta ve uzun vadede yaygın bir uygulama alanı bulabileceği değerlendirilmektedir. Gerek kamusal gerekse ticari alandaki muhtemel elektronik imza uygulamaları arasında aşağıdakiler sayılabilir:

Kamusal Alandaki Uygulamalar

- Her türlü başvurular (öss, kpss, pasaport)
- Kurumlararası iletişim (nüfus ve vatandaşlık)
- Sosyal güvenlik uygulamaları
- Sağlık uygulamaları (hastaneler-eczaneler)
- Vergi ödemeleri

Ticari alandaki uygulamalar

- İnternet bankacılığı
- Sigortacılık işlemleri
- e-sözleşmeler (e-imza.gen.tr)

2.2.2.8.4.E-İmzanın Hukuki Sonuçları

Elektronik ticarete kullanılan elektronik sözleşmelerin geçerli olması için elektronik olması için elektronik imzanın geçerliliğinin de yasal olarak kabul edilmesi gerekmektedir. Önceleri bir çok hükümet, gizlilik temelli söz konusu şifreleme yöntemlerinin suça veya teröre alet edilmesi tehlikesini göz önüne alarak bu

¹⁰⁰ Hüseyin EROL, **Kurumsal Ağlarda Açık Anahtar**.....s.67

yöntemlerin geçerliliğini kabul etmek konusunda çekinik kalmışlardır. Ancak elektronik ticaretin gelişmesi ile kaçınılmaz olarak elektronik imza yasallaşmıştır.¹⁰¹ Elektronik imza bu gün yasal olarak tüm işlemlerde ıslak imzayla aynı değere sahiptir. Ancak uygulama aşamasında sıkıntılar yaşanmaktadır

2.2.2.9.Sayısal imza

Elektronik imzanın özel bir çeşidi olup bir anahtar çifti (açık ve kapalı anahtar) ile elektronik ortamda iletilen veriye vurulan bir mühürdür. Sayısal imzalar doğrulanabilirler ve inkar edilemezler. Sayısal imza güvenilirliği nedeniyle günümüzde en çok tercih edilen elektronik imza türüdür. Sayısal imza kişni elle attığı imzanın sahip olduğu özellikleri elektronik ortamda gerçekleştiren matematiksel formüllere ve şifreleme programlarına verilen isimdir.¹⁰² Bir başka ifadeyle sayısal imza bir dokümandan özetleme fonksiyonları kullanılarak oluşturulan özetin doküman sahibinin gizli anahtarı ile şifrelemesi sonucu oluşan özel bir mesaj parçasıdır. Tanımdan anlaşıldığı gibi bir sayısal imza hem imzalayıcı şahsa hem de imzalanan metne özel bir yapıya sahiptir. Bu iki özelliği sayesinde sayısal imza gerek kimlik tespiti gerekse mesaj bütünlüğünün korunması açısından oldukça etkili ve güvenli bir metot olarak kabul edilmektedir.

2.2.2.10.E-noter

Elektronik devlette, onay kurumlarının yanı sıra geleneksel noter sistemine benzer şekilde belge ve yetki devri istemlerini onaylayan, işlemin zaman boyutuna geçerlilik kazandıran kurumdur. Zira, elektronik ortamdaki bilgilerin doğruluğunun kanıtlanması için belgeleme yetkililerine ihtiyaç vardır.

Elektronik noter sistemi e-Devlet oluşumunun temel dayanağı olarak görülmektedir. Belge onaylama ile yetki devri işlemleri e-devlette de yine e-noterler tarafından

¹⁰¹ Yasemen KARADUMAN, *Elektronik Ticaret.....s.51*

¹⁰² Pelin ÖĞÜT, *Küreselleşen Dünyada Bilgi Güvenliğine Yönelik Politikalar Sayısal İmza Teknolojisi Ve Türkiye*, Ankara, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2006, s.121

yürütölmek durumundadır. E-noter sisteminin temel dayanak noktası sayısal kimlik kartlarının oluşturulması ile elektronik imzanın sistemde kullanımının sağlanmasıdır.

2.2.2.11.Sayısal kimlik kartı

Sayısal kimlik kartı bir akıllı kart uygulamasıdır. Bu akıllı kart; kişisel kimlik bilgilerini, vergi kimlik bilgilerine elektronik imzayı içermektedir.

Akıllı kartlar ile ilgili tüm Avrupa topluluğu standartlarının bir kısmı Türk standardı olarak hazırlanmıştır. Diğerlerinin ise hazırlanarak yayınlanması için Türk standartları enstitüsü bünyesindeki çalışmalara, konuyla ilgili tüm kurum ve kuruluşlardaki uzmanlardan destek sağlanması gerekmektedir.

Türkiye’de üç firma akıllı kart teknolojileri üretimi konusunda faaliyette bulunmaktadır. Europay, mastercard, ve visa sertifikalı özel sektörcce akıllı kart üreten iki tesis bulunmaktadır.¹⁰³

Akıllı kart aşağıdaki bilgiler içerir;

- kişisel kimlik bilgileri
- vergi kimlik bilgileri

Dijital imza; avantajları ise başkası tarafından kullanılamaz, sahte kimlik önlenir, elektronik veri transferinde güvenlik sağlanır, sahte fatura kesimi engellenir.¹⁰⁴ Akıllı kartlar bilişim toplumuna dönüşüm projesinin önemli bileşenlerinden biridir. Bu kartlar her bireyin kendisine ait değişken ve değişken olmayan bilgileri depolayacağı ve kendisini biricik tanımlayan bir arabirim görevi görecektir.¹⁰⁵

¹⁰³ Ahmet AYVALI, **E-Türkiye Geleceğın Meslekleri Paneli**, İstanbul, Haliç Üniversitesi,2002, s.11

¹⁰⁴ Uğur BÜYÜKBALKAN, **Türkiye Geleceğın Meslekleri Paneli**, İstanbul, Haliç Üniversitesi, 2002, s.66

¹⁰⁵ Bilgi Toplumuna Yolunda, **Bilgi Çağında Bilgi Çığı İçin**..... s.79

2.2.3.Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (MOTOP)

Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon uygulamaları ilk olarak 1992 yılında İstanbul İli'nde gerçekleştirilmiştir. 1995 yılında Ankara, İzmir, Bursa ve Adana illeri de kapsama alınmış, daha sonra kapsam içindeki il sayısı 17'ye çıkarılmıştır.

Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (MOTOP)'nin amacı, nakil vasıtaları vergi daireleri işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılmasını sağlamaktır. Bu kapsamda, otomasyonlu nakil vasıtaları vergi dairelerinde kullanılmakta olan uygulama programlarında mevzuattan kaynaklanan değişiklikler ile vergi dairesinin daha etkin ve verimli çalışması için gerekli düzenlemeler ve ilave programlar yapılmıştır.¹⁰⁶

2.2.4.İnternet Vergi Dairesi

Hizmet anlayışının temelinde ‘‘mükellef memnuniyeti’’yatan GİB, mükelleflerin vergi ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirirken işlemlerin en kısa sürede yapılmasını hedefleyen ve bilgiye süratle ulaşmalarını sağlayan teknolojik altyapının kullanılması amacıyla hizmet veren internet sitesinde’’mükellef odaklı’’hizmet felsefesi esas alınarak, işlemleri kolaylaştıracak,bütün bilgilere anında ulaşılarak vergi konusuna taraf olan herkesin bilgi ihtiyacına cevap verecek bir bilgi kanalının oluşturulması amaçlanmıştır.¹⁰⁷

Gelirler Genel Müdürlüğü'nün www.gelirler.gov.tr adresinden hizmet veren İnternet Vergi Dairesi uygulamalarında yeni düzenlemeler yapılmıştır. Bu kapsamda mükellefler tahakkuk, tahsilat ve borç bilgilerine ilave olarak;

- Vergi borçlarından dolayı haklarında yurtdışı çıkış yasağı uygulanıp uygulanmadığını ya da mevcut yurtdışı çıkış yasağının kaldırılıp kaldırılmadığını,

¹⁰⁶ Gelirler Genel Müdürlüğü ,**Faaliyet Raporu** ,2003, Ankara ,s.102

¹⁰⁷ Mahmut Özbek ,**E-Devlet Ve Türkiye Uygulamaları**.....,s.67

- Ekstre dökümü hizmeti ile son bir ay içerisindeki tahakkuk, tahsilat ve düzeltme işlemlerini,
- Hatırlatma hizmeti ile on beş gün içerisinde beyan edilmesi gereken vergilerini,
- Gümrük çıkış beyanname vergilerini,
- İşlenemeyen ödeme bilgilerini öğrenebilmektedirler,

2.2.5.E-Posta Bilgilendirme Hizmeti

Gelir İdaresi Başkanlığı'nın Web Tabanlı Bilgilendirme Sistemi ile vergi uygulamalarına yönelik her türlü güncel bilgi ve gelir idaresinin internet sitesindeki her yenilik abonelere ücretsiz ve eşzamanlı olarak gönderilmektedir. Vergi kanunları, Bakanlar Kurulu Kararları, yönetmelikler, genel tebliğler, genelgeler, sirküler, gelir idaresinden haberlerin yanı sıra vergi istatistikleri, hedef ve faaliyet sonuçları da üyelere ücretsiz olarak iletilmektedir.¹⁰⁸

2.2.6.Vergi Konseyi

Vergi politikalarının oluşturulması ve uygulanması ile ilgili olarak Maliye Bakanlığı'na görüş bildirmek ve bu konularda araştırma ve çalışmalar yapmak üzere oluşturulan "Vergi Konseyi", Bakanlığın sürekli kurulları arasında yer almaktadır. Vergi Konseyi, esas itibariyle ilk kez 1992 yılında Maliye Bakanının Oluru ile kurulmasına rağmen çalışmalarında istenilen süreklilik son yıllara kadar sağlanamamıştır. 2003'den itibaren çalışmalar düzenli hale gelmiş ve 2004 yılında da yasal statü kazanmıştır.¹⁰⁹ Konseyin, onursal başkanı Maliye Bakanı olmak üzere, başkan, doğal üyeler, temsilci üyeler ile seçilmiş üyeler olmak üzere toplam 49 üyesi vardır. Üyelerin % 36'lık bir bölümü sivil toplum grubunu temsil eden üyelerden oluşur. Doğal üyelerle birlikte, kamu kesimi grubu, toplam üye sayısının % 28'lik payına sahiptir. Diğer üyeler ise, akademisyenlerden ve uzmanlık sahibi üyelerden oluşmakta olup, % 36'lık paya sahiptir.

¹⁰⁸ Gelirler Genel Müdürlüğü, **Faaliyet Raporu**, 2006, Ankara, s.61-63

¹⁰⁹ Gelirler Genel Müdürlüğü, **Faaliyet Raporu**, 2005, Ankara, s.116

Bu yapısıyla Vergi Konseyi bir sivil toplum kuruluşu niteliklerini taşımasının yanı sıra, pek çok sivil toplum kuruluş temsilcisini de bünyesinde barındıran katılımcı ve çoğulcu bir oluşumdur.

Vergi Konseyi'nin amacı aşağıda kısaca belirtilmiştir;

- Maliye Bakanlığı'na vergi politikalarının oluşturulması ve uygulanması ile ilgili olarak görüş bildirmek ve bu konularda araştırma ve çalışmalar yapmak,
- Vergi ve diğer mali konularda, sistemin karar alan ve uygulayan birimleri arasındaki iletişimin kurumsal bir platformda gerçekleşmesini sağlamak,
- Ekonomi ile uyumlu, adil, etkin, hukukun üstünlüğüne dayalı çağdaş bir vergi sisteminin oluşturulmasına katkıda bulunmak,
- Bu doğrultuda uluslararası gelişmeleri de gözeterek araştırma ve çalışmalar yapmak ve tüm bunları toplumun çeşitli kesimleri ve gelir politikalarını belirleyen kurumlarla paylaşmak,

2.2.7.Say 2000i Projesi

Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü devlet hesaplarını tüm ülkede günü gününe izleyip özetleyebilmek ve internet vasıtasıyla kamu harcamalarında şeffaflığı sağlayabilmek için tüm verilerin merkezde bir veritabanında tutulmasını içeren bir proje gerçekleştirmiştir. Türkiye çapında 1668 saymanlıkta günlük çalışmaların bilgisayar yardımıyla yapılmasını içeren proje 2001 yılında tamamlanmıştır. Proje büyüklük ve kapsam bakımından ülkemizdeki en büyük web tabanlı kamu projesi olma özelliğine sahiptir.¹¹⁰

2.2.8. Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (MERNİS)

5.5.1972 tarih ve 1587 sayılı Nüfus İdare Sistemi fikri doğmuş, bu fikir 1976 yılında DPT tarafından projesi hazırlanmıştır.¹¹¹ Bu proje Dünyadaki ilk e-devlet

¹¹⁰ Mahmut ASLAN,Sevcan KILIÇ,Pınar BAYHAN,**E-İş E-Devlet E-Tık...**s.56

¹¹¹ Gelir İdaresi Başkanlığı , **Faaliyet Raporu** , 2005,Ankara, s.113

projelerinden birisidir. Proje ile bilgilerin güvenli paylaşımı, bilgilerin hızlı güncellenmesi ve vatandaşa verilen hizmetteki hızın ve verimin de artması amaçlanmıştır. Bu itibarla tüm vatandaşlık bilgilerinin elektronik ortama aktarılması ve oluşan tüm değişikliklerin ülkenin her tarafına dağılmış 923 merkezden anlık güncellenmesini ve bir ağ üzerinden güvenle paylaşımını sağlanmıştır. Proje güvenilir bilgi desteği ile devletin iş ve işlemlerinde hızın artmasını sağladığı gibi uyguladıkları elektronik devlet projelerinin de giriş anahtarı olmuştur.¹¹²

Bu kapsamda Mernis projesinin genel anlamda sağladığı hizmetler şunlardır.

- Nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamına aktarılarak ilçe nüfus veri tabanlarının oluşturulması ve hizmetin modernizasyonu sağlamak,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına birer kimlik numarası verilmesini sağlamak,
- Nüfus istatistiklerinin bilim teknolojileri ile daha sağlıklı elde edilmesini sağlamak,
- Bürokrasiyi azaltıcı, devletle vatandaş yakınlaştırıcı bir hizmet güvenliği sağlamak,

2.2.9.Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)

Gümrük idarelerinin modernize etmek ve daha etkin kılmak, hizmet kalitesini ve hızını artırmak, uygulamalarda yeknesaklığı getirmek için gümrük idareleri modernleştirilmeye başlanmıştır. Çağdaş bir gümrük idaresinde bulunması gereken özelliklerin başında sunulan hizmetin kalitesi, hızı ve uygulamaların yeknesaklığı geçmektedir. Bu kapsamda uygulanan Gimop ile her türlü gümrük işleminin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi sağlanmış daha az belge kullanımı temin edilmiş ve güncel bilgilere kısa süre ulaşılmasını sağlamış ve Gimop 2001 Kasım'da tamamlanmıştır. Gimop, kendi içinde iki önemli uygulamayı barındırmaktadır. Bunlar; bilgisayarlı gümrük etkinlikleri ve elektronik veri değişimidir.

¹¹² Mahmut Özbek ,E-devlet ve Türkiye..... s.76

Bilge, bir yazılım olup, gümrük işlemlerinin bilgisayar ortamında yürütülmesini sağlamaktadır. 2002 yılında tamamlanan uygulama ile 68 gümrük idaresinde ,diğer kurumlar tarafından talep edilen belgeler dışında dış ticaret işlemlerinin %99.9'u elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir.

Gimop'u içinde yer alan ikinci proje olan EDI ise, yükümlülerin hem internet hem de Elektronik Veri Değişimi yöntemiyle gümrüğe gelmeksizin kendi ofislerinden beyannamelerini tescil ettirebilmektedirler.¹¹³ Ofisinde herhangi bir gümrük yazılımı olan firma, beyanname bilgilerini elektronik ortamda gümrük bilgisayar sistemine göndermek için sadece bir Edi çevrim içi programını bilgisayara yükleyerek, kendi gümrük yazılımını Bilge yazılımına entegre etmektedir. Bu çevrim içi sayesinde kendi sisteminde herhangi bir değişiklik yapmak zorunda kalmayacak ve kendi yazılımı kendi donanımını kullanarak hazırladığı beyanname bilgilerini Gümrük tarafına gönderebilecektir. Bu sayede yükümlülerin gümrük idarelerine uğramaları azalmıştır.¹¹⁴

2.2.10. Vergi Kimlik Numarası Uygulaması (VKN)

Vergi idarelerinin, etkili bir vergi denetimini yerine getirebilmesi için mükellef dışındaki kaynaklardan mükellefin işlemleriyle ilgili bilgi toplaması, topladığı bilgilerle mükellefin beyanlarını karşılaştırması ve toplanan bilgilerle mükellef beyanları arasında tutarsızlık bulunması durumunda, mükellef hakkında takibata geçmesi gerekmektedir. Bu süreç, toplanan bilgiler ile mükellef beyanlarının eşleştirilmesi bakımından bilginin ait olduğu kişinin doğru olarak teşhisi ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır.¹¹⁵ Bu ihtiyacın karşılanmasında en yaygın olarak kullanılan yöntem, bilgi toplama ve eşleştirme için mükellefin kimliğinin tespitine yarayan anahtar bir bilginin kullanılmasıdır. Bu çerçevede vergi mükellefi olup olmadığına bakılmaksızın belirli ekonomik faaliyetlere taraf olan bütün gerçek ve tüzel kişilerin bu faaliyetlerde Vkn kullanımları ve söz konusu faaliyetlere aracılık eden kamu veya özel sektör kuruluşlarının kayıt ve belgelerini bu numarayı esas alarak düzenlemeleri

¹¹³ Zübeyir BAKMAZ, **E-Beyanname Uygulamasına İlişkin Olarak**..... s.84

¹¹⁴ Mahmut ASLAN, Sevcan KILIÇ, Pınar BAYHAN, **E-İş E-Devlet E-Tık**.....s.50

¹¹⁵ Abdurrahman Akdoğan, **Türk Vergi Sistemini Ve Uygulaması**, Ankara, Gazi Kitabevi, 2001, s.54

uygulaması getirilmiştir. 1995 yılında başlatılan Vkn Uygulamasını Türkiye’de yaygınlaştırmak amacıyla günümüze kadar çeşitli düzenlemeler yapılmıştır.¹¹⁶

VKN uygulaması ile şu amaçlara ulaşılması hedeflenmiştir: ¹¹⁷

- Mükelleflerin ve faaliyetlerin kolayca izlenmesi,
- Mükelleflerin ve vergi dairelerinin iş yükünün azaltılması,
- Mükelleflerin ve potansiyel mükelleflerin gerçek gelirlerini kavramaya yönelik bilgi toplama, değerlendirme ve kullanımının kolaylaşması,
- Mükelleflerin vergi kanunlarında mevcut, yeni işe başlayanlar için öngörülmuş kolaylıkları kötüye kullanma (hayat standardının yarısının uygulanması, geçici verginin ilk yıl ödenmemesi gibi) ve hadlerden kurtulma çabalarının (muafiyet, götürülük, defter tutma hadleri gibi) önlenmesi,
- Aynı veya farklı gelir unsurları için değişik vergi dairelerinde mükellefiyet tesis ettirmiş olanların tespit edilerek, gelir vergisinin artan oranlı tarife etkisinden kaçınmalarının önlenmesi,

¹¹⁶ Gelir İdaresi ,**Faaliyet Raporu** ,2005,Ankara, s.65

¹¹⁷ Adnan Yıldırım, "Vergi Kimlik Numarası Uygulaması Başlarken", **Vergi Dünyası**,İstanbul, Sayı: 167, (1995), s.87.

Şekil 8: Vergi Kimlik Numarası Seyri

3 Temmuz 1995'te Verilen Vergi Kimlik ¹¹⁸ Numarası	4.839.558
3 Temmuz 1995/31 Aralık 1998 Arası Verilen Vergi Kimlik Numarası	5.394.110
1999 Yılında Verilen Vergi Kimlik Numarası	2.731.635
2000 Yılında Verilen Vergi Kimlik Numarası	2.254.525
2001 Yılında Verilen Vergi Kimlik Numarası	7.550.323
2002 Yılında Verilen Vergi Kimlik Numarası	6.623.627
2003 Yılında Verilen Vergi Kimlik Numarası	3.901.459
2004 Yılında Verilen Vergi Kimlik Numarası	3.527.106
2005 Yılında Verilen Vergi Kimlik Numarası	3.385.019
2006 Yılında Verilen Vergi Kimlik Numarası	2.843.401
31.Aralık.2006 İtibariyle Verilen Toplam Vergi Kimlik Numarası	43.050.763

¹¹⁸ Gelir İdaresi ,**Faaliyet Raporu**,2006,Ankara,s:161

2.2.11.Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

Ulusal Yargı Ağı Projesi, Adalet Bakanlığı ve bağlı kuruluşları bünyesinde yürütülen faaliyetlerin ve yargı sistemi ile ilgili işlevlerin bilgisayar yardımı ile tam entegre bir şekilde otomasyona geçmektedir.Uyap'ın ana amacı¹¹⁹, zaman kaybetmeden adaletin yerine getirilerek vatandaşın mağdur olmasını engellemek, Türkiye Cumhuriyeti Adli Sisteminin işleyişinin güvenilirliğini ve doğruluğunu koruyarak sisteme hız kazandırmaktır. Proje ile tüm yargı birimlerini kapsayan otomasyon ve dış birimlerle entegrasyonu sağlamak suretiyle yargılama sırasında usul hatalarının önlenmesi ve diğer hataların en aza indirilmesi, yargılamanın sağlıklı ve sürekli bir şekilde gerçekleştirilmesi ve adalete güven kazandırılması hedeflenmektedir.¹²⁰

Uyap 2000 yılında başlatılmıştır. İlk aşama; personel, bütçe, sağlık ve maliye gibi Adalet Bakanlığın idari işlevlerinin otomasyonu ve belge yönetim sistemi geliştirilmesini içermektedir. Bu aşama 2001 yılında tamamlanmıştır. Ekim 2005 itibariyle, 54 ile hizmet verilmektedir. Eğitim çalışmaları kapsamında toplam 13.000 adliye personeli eğitim görmüştür. 2006 yılı sonunda ise tüm cezaevlerinin, bölge idare mahkemeleri ve adli birimler ağa dahil olmuştur.¹²¹

Projenin önemli başarıları şunlardır;

- Mahkemelerdeki tüm işlemler, idari yargı işlemleri ve savcılıkların otomasyonu gerçekleşmiştir; böylece, yargılama süreçlerinin tüm aşamaları elektronik ortamda yapılmaktadır.
- Bazı kararlar ve kararların bölümleri sistem tarafından kullanıcılar için hazırlanmaktadır.
- Veriler bir kez girilmekte ve daha sonra dava sistem içinde ilerledikçe tekrar kullanılmaktadır.

¹¹⁹ Gelir İdaresi , **Faaliyet Raporu**, 2006,Ankara, s.54

¹²⁰ Mahmut ASLAN, Sevcan KILIÇ, Pınar BAYHAN, **E-İş E-Devlet E-Tık...**s.67

¹²¹ Gelir İdaresi , **Faaliyet Raporu** , 2006,Ankara, S.34

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

Araştırmanın uygulamalar ile ilgili bölümünde araştırmada kullanılacak bilimsel modele, bu modele bağlı olarak belirlenecek evren ve örnekleme yer verilmektedir. Örneklem seçildikten sonra verilerin toplanması ve toplanan bu verilerin analiz edilerek sonuç ve yorumlara dönüştürülmesi açıklanmaktadır.

Araştırma betimleyici bir araştırma niteliğinde olup, veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır.

3.1. Araştırmanın Problemi

Araştırmanın konusu, işletme sahipleri ve çalışanlarının vergilerini ve vergi beyannamelerine dair işlemlerini elektronik devlet uygulamaları ile gerçekleştirip gerçekleştirmediklerinin belirlenmesidir.

Araştırmanın problemi ise elektronik devlet uygulamalarının bilinirlik ve kullanım düzeylerini belirlemektir.

3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Yirmibirinci yüzyılda zaman ve bilgi işletmeler için hayati önem taşıyan ve onlara rekabet üstünlüğü sağlayan faktörlerdir. Bu anlamda gün geçtikçe yaygınlaşan ve gelişen e-devlet uygulamalarının bilinirliği ve kullanımını işletmeler için zamanı etkili kullanmak adına önem taşımaktadır.

Bu araştırma; işletmelerin vergi ve vergi beyannamelerine dair işlemleri e-devlet uygulaması ile gerçekleştirip gerçekleştirmediklerini belirleme amacına yönelik

olarak yapılmıştır. Ayrıca, işletmelerin sektörü, yapısı, firma yetkililerinin eğitim durumu ile e-devlet uygulaması arasındaki ilişkiyi saptamaktır.

Araştırma e-devlet uygulamalarının bilinirliği ve kullanım sıklığı arttıkça devletin vergi toplama konusundaki etkililiğinin artması bakımından önem taşımaktadır.

3.3.Araştırmanın Tezi ve Hipotezleri

Tez: E-devlet modelinin kamu yönetiminde kullanılması ve işletmelerde e-devlet modeli kullanılarak vergi tahsilat modeli (firma statüsü, firma sektörü, firmanın kuruluş yılı, personel sayısı, eğitim durumu ve internet kullanım sıklığı) gibi demografik faktörlerden etkilenmektedir.

Yokluk Hipotezleri:

H₀₁: Vergi beyannamelerinin elektronik ortamda verilip verilmesinin firmanın sektörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₂: Vergi beyannamelerinin elektronik ortamda verilip verilmesinin firmanın statüsü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₃: Vergi beyannamelerinin elektronik ortamda verilip verilmesinin firmanın kuruluş yılları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur..

H₀₄: Vergi beyannamelerinin elektronik ortamda verilip verilmesinin firmanın finans yetkilisinin eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₅: Vergi beyannamelerinin elektronik ortamda verilip verilmesinin firmanın internet kullanım sıklığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₆: Vergilerin elektronik ortamda ödenip ödenmemesi ile firmanın sektörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

H₀₇: Vergilerin elektronik ortamda ödenip ödenmemesi ile firmanın statüsü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

H₀₈: Vergilerin elektronik ortamda ödenip ödenmemesi ile firmanın kuruluş yılları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

H₀₉: Vergilerin elektronik ortamda ödenip ödenmemesi ile firmanın finans yetkilisinin eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

H₀₁₀: Vergilerin elektronik ortamda ödenip ödenmemesi ile firmanın internet kullanım sıklığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

H₀₁₁: Firmaların elektronik imza kullanımı ile sektörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₁₂: Firmaların elektronik imza kullanımı ile statüleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₁₃: Firmaların elektronik imza kullanımı ile firmanın kuruluş yılları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₁₄: Firmaların elektronik imza kullanımı ile firmanın finans yetkilisinin eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₁₅: Firmaların elektronik imza kullanımı ile firmada internet kullanım sıklığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₁₆: Firmaların internet vergi dairesi kavramını bilip bilmemeleri firma ile sektörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₁₇: Firmaların internet vergi dairesi kavramını bilip bilmemeleri firma ile statüleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₁₈: Firmaların internet vergi dairesi kavramını bilip bilmemeleri firma ile kuruluş yılları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₁₉: Firmaların internet vergi dairesi kavramını bilip bilmemeleri firma ile firmada çalışan finans yetkilisinin eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₂₀: Firmaların internet vergi dairesi kavramını bilip bilmemeleri firma ile internet kullanım sıklığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₂₁: Firmaların elektronik devlet kavramını bilip bilmemeleri firma ile sektörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₂₂: Firmaların elektronik devlet kavramını bilip bilmemeleri firma ile statüleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₂₃: Firmaların elektronik devlet kavramını bilip bilmemeleri firma ile kuruluş yılları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur..

H₀₂₄: Firmaların elektronik devlet kavramını bilip bilmemeleri firma ile firmanın finans yetkilisini eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₀₂₅: Firmaların elektronik devlet kavramını bilip bilmemeleri firma ile firmada internet kullanım sıklığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

Yukarıda verilen Yokluk Hipotezlerinin her birinin Alternatif Hipotezleri İki Yönlü Hipotez olarak kurulmuştur (Örn. H₀₁: Vergi beyannamelerinin elektronik ortamda verilip verilmemesinin firmanın sektörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.)

3.4.Araştırmanın Kapsamı

Araştırmanın birinci bölümü e-devlet ve e-devletin yapısına genel bir bakış niteliğindedir. İkinci bölümde ise gelir idaresinin tarihçesi ve e-devletin gelir idaresinde kullanım şekilleri üzerinde durulmuştur. Araştırmanın üçüncü bölümünde ise anket sonuçlarına göre istatistiksel olarak yorumlanarak, hipotezlerin doğruluk dereceleri test edilerek, kullanılabilir sonuç ve öneriler sunulmaya çalışılmıştır.

3.5.Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada öncelikle literatür araştırması yapılmıştır. Literatür araştırmasında genellikle Bilkent Üniversitesi kütüphanesinden, Gazi Üniversitesi kütüphanesinden, Maliye Bakanlığı kütüphanesinden, Gelirler Genel Müdürlüğü'nün kütüphanesinden, Türkiye İstatistik Kurumu kütüphanesinden, Yök Tez Merkezi ve İnternette yararlanılmıştır. Literatür çalışmasının ardından Ankara'da bulunan organize sanayi bölgesindeki işletmelere anket çalışması uygulanmıştır.

3.5.1.Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Ankara organize sanayide bulunan işletmeler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise organize sanayide bulunan 103 işletme oluşturmaktadır.

3.5.2.Verilerin Toplanması

Araştırmada verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Anketler yüz yüze görüşme yoluyla uygulanmış olup, araştırma için toplam 150 adet anket dağıtılmıştır. Bu anketlerden çeşitli sebeplerden dolayı ulaşılamama ve geçersiz olma durumlarından dolayı geçerli anket sayısı 103 adet olmuştur.

3.5.3.Verilerin Analizi

Anket yoluyla elde edilen veriler, Ms Excel paket programı kullanılarak elektronik ortama aktarılmıştır. Daha sonra, bu veriler SPSS 11.5 İstatistik Paket programına aktararak verilerin doğruluğu ve tutarlılıkları incelenerek gerekli temizlikler gerçekleştirilmiştir. Daha sonraki aşamalarda değişkenler ve değerleri etiketlenerek analiz edilebilir hale getirilmiştir.

Bu çalışma boyunca SPSS 11.5 Paket programının Data, Compute, Tables, Descriptive Statistics, Cross Tabulation modülleri kullanılmış ve yukarıda verilen yokluk hipotezlerinin her birinin testi için Chi Square (Khi-Kare) test istatistikleri elde edilmiştir.

3.6.Araştırmanın Varsayımları

Araştırmaya katılan işletmelerin e-devlet bilinirlikleri ve kullanımları belirlenmesi bakımından teşhis edilebilir farklılıkları ve eğilimleri bulunmaktadır.

Araştırmada bilgi toplama amacıyla kendilerine başvuru alan işletmeler, anket sorularını kişisel görüşlerini yansıtacak şekilde cevaplandırmışlardır.

3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma tüm Türkiye'deki işletmelerle ilgili olmasına rağmen, imkanların kısıtlılığında dolayı daha dar bir çerçevede uygulanmıştır. Anket Ankara da bulunan organize sanayideki işletmeleri kapsamaktadır.

3.8. Araştırmanın Bulguları

Tablo 1 Firmaların Özelliklerine Ait Bulgular

		Sayı	Yüzde
Firmanın bulunduğu sektör?	Üretim	24	23,30
	Hizmet	36	34,95
	Ticaret	43	41,75
Toplam		103	100,00
		Sayı	Yüzde
Firmanın statüsü?	Anonim Şirket	17	16,50
	Limited Şirket	62	60,19
	Şahıs Şirketi	22	21,36
	Diğer	2	1,94
Toplam		103	100,00
		Sayı	Yüzde
Firma kaç yıldır faaliyette?	0 - 5 yıl	42	40,78
	6 - 10 yıl	26	25,24
	11 – 20 yıl	19	18,45
	21 yıl ve fazlası	16	15,53
Toplam		103	100,00
		Sayı	Yüzde
Firmada çalışan toplam personel sayısı?	0 - 5 kişi	35	33,98
	6 - 10 kişi	25	24,27
	11 – 20 kişi	20	19,42
	21 kişi ve fazlası	23	22,33
Toplam		103	100,00
Firmanın finans yetkilisinin eğitim durumu?	Lise ve altı	25	24,27
	Üniversite	71	68,93
	Y. Lisans ve üstü	7	6,80
Toplam		103	100,00

Tablo 1 incelendiğinde; araştırmaya katılan firmaların, demografik özellikleri olarak nitelendirilebilecek kontrol edilebilir olan değişkenlerinden, sektörel dağılımı, firmaların statüsü, faaliyet süreleri, firmalarda çalışan toplam personel sayıları ile firmaların finans yetkilisini eğitim durumuna ilişkin sonuçlar görülmektedir. Buna göre; Ankete katılan firmaların katılımcıların %23,30'unun Üretim, %34,95'inin Hizmet ve %41,75'inin ise Ticaret sektöründe olduğu, firmalar statüleri incelendiğinde ise büyük çoğunluğu %60,19'luk oranla bunun limited şirket olarak faaliyet gösterdiği görülmektedir. 0-5 yıl arası faaliyette olanların oranının %40,78, 6-10 yıl arası faaliyette olanların oranının ise %25,24 oran ile olduğu, buradan da ankete katılanların %66 gibi büyük bir oranının 0-10 yıllık firmalar olduğu görülmektedir. büyük çoğunluğu oluşturmaktadır. Firmada çalışan sayılarına bakıldığında ise; 0-5 çalışanı olanların %33,98 ile ilk sırayı, %24,27'lik oranla 6-10 çalışana sahip firmaların ise ikinci sırayı aldığı görülmektedir. Firmaların finans yetkililerinin eğitim durumları incelendiğinde %68,93'ünün üniversite mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 2 Vergi ve Beyannamelere İlişkin Bulgular

		Sayı	Yüzde
Firmanın internet kullanım sıklığı?	İnternet yok	6	5,83
	Sürekli bağlı	80	77,67
	İhtiyaç olduğunda bağlanıyor	17	16,50
Toplam		103	100,00
		Sayı	Yüzde
Vergi Beyannamenizi Elektronik Ortamda mı Veriyorsunuz?	Evet	49	47,57
	Hayır	54	52,43
Toplam		103	100,00
		Sayı	Yüzde
Cevabınız EVET ise; Kaç Yıldan Beri	1 yıldır	18	36,73

Elektronik Ortamda Yapıyorsunuz?	2 yıldır	16	32,65
	3 - 6 yıldır	15	30,61
Toplam		49	100,00
		Sayı	Yüzde
Cevabınız HAYIR ise; Elektronik Ortamda Yapmamanızın ANA SEBEBİ Aşağıdakilerden Hangisidir?	Güvenmiyorum	18	33,33
	Haberim yok	3	5,56
	Yeterli teknolojik altyapım yok	18	33,33
	Diğer	15	27,78
Toplam		54	100,00
		Sayı	Yüzde
Verginizi Elektronik Ortamda mı Ödüyorsunuz?	Evet	34	33,01
	Hayır	69	66,99
Toplam		103	100,00
		Sayı	Yüzde
Cevabınız EVET ise; Elektronik Beyannameyi İlk Önce Nereden Duydunuz?	İlgili kurumdan	17	50,00
	İletişim (medya) araçlarından	6	17,65
	Arkadaşımdan	4	11,76
	Diğer	7	20,59
Toplam		34	100,00
		Sayı	Yüzde
Cevabınız EVET ise; Elektronik Vergiyi İlk Önce Nereden Duydunuz?	İlgili kurumdan	16	47,06
	İletişim (medya) araçlarından	7	20,59
	Arkadaşımdan	4	11,76
	Diğer	7	20,59
Toplam		34	100,00
Elektronik İmzanız Var mı?	Evet	14	13,59
	Hayır	78	75,73
	Haberim yok	11	10,68

Toplam		103	100,00
		Sayı	Yüzde
İnternet Vergi Dairesi Kavramını Biliyor musunuz?	Evet biliyorum ama kullanmıyorum	40	38,83
	Evet biliyorum ve kullanıyorum	23	22,33
	Hayır bilmiyorum	40	38,83
Toplam		103	100,00
		Sayı	Yüzde
E-DEVLET'in Ne Olduğunu Biliyor musunuz?	Evet	67	65,05
	Hayır	22	21,36
	Hiç duymadım	14	13,59
Toplam		103	100,00

Tablo 2 incelendiğinde araştırmaya katılan çalışanların vermiş oldukları cevaplar şu şekildedir:

İnternet kullanım sıklığını belirlemeye yönelik soruları katılımcıların %77,67'si "Sürekli Bağlı" yanıtı vermiştir. "Vergi Beyannamenizi Elektronik Ortamda mı veriyorsunuz" sorusuna katılımcıların %47,57'si Evet, %52,43'ü ise Hayır yanıtı vermiştir. "Cevabınız EVET ise; Kaç yıldan beri elektronik ortamda yapıyorsunuz" sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde kullanım süresi 1-6 yıl arası değişmekte olup, 1 yıldır elektronik ortamda işlem yapanların oranı %36,73, 2 yıldır elektronik ortamda işlem yapanların oranı ise %32,65'tir.

Vergi beyannamelerini elektronik ortamda vermeyen katılımcıların, elektronik ortamda işlem yapamama sebebini belirlemeye yönelik olarak sorulan "Cevabınız Hayır ise; Elektronik ortamda yapmamanızın ana sebebi hangisidir?" sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde katılımcıların %33,33'ü güvenmediğinden, yine %33,33'ü yeterli teknolojik altyapısının olmadığından, %5,56'sı haberi olmadığından elektronik ortamda vergi beyannamelerini vermediklerini belirtmiştir. Sebep olarak Diğer yanıtını verenlerin oranı %27,78 olup, alışkanlıklarından

vazgeçemediğinden, teknolojiden hoşlanmadığından ve vergi dairesine gittiğinde aynı zamanda diğer işlerini de yapabildiğinden dolayı elektronik ortamda beyanname vermediğini ifade etmiştir.

“Verginizi elektronik ortamda mı ödüyorsunuz?” sorusuna katılımcılardan %33,01’i Evet, %66,99’u Hayır yanıtı vermiştir. Evet yanıtı veren katılımcılara “Elektronik beyannameyi ilk önce nereden duydunuz?” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların %50’si ilgili kurumdan yani Maliye Bakanlığına bağlı Gelirler Genel Müdürlüğünün başlatmış olduğu Vergi Dairesi Otomasyonu Projesi (VEDOP) kapsamında duyduklarını ifade etmişlerdir. “Elektronik vergiyi ilk önce nereden duydunuz?” sorusuna ise %47,06 katılımcı ilgili kurumdan, %20,59 katılımcı ise iletişim (medya) araçlarından duyduğunu belirtmiştir.

“Elektronik imzanız var mı?” sorusuna Evet yanıtı veren katılımcı oranı %13,59 iken Hayır yanıtı veren katılımcı oranı %75,73, Haberim Yok yanıtı verenlerin oranı ise %10,68’dir.

İnternet Vergi Dairesi kavramını bilen ancak kullanmayanların oranı %38,83, bilen ve kullananların oranı %22,33 iken, bu kavramı bilmeyenlerin oranı ise yine %38,83’tür. Katılımcılara E-Devletin ne olduğunu bilip bilmedikleri sorulmuş ve %65,05 bildiğini, %21,36’sı bilmediğini, %13,59’u ise hiç duymadığını ifade etmiştir.

Tablo 3 Vergi Beyannamesinin Verilme Biçimiyle Vergiyi Elektronik Ortamda Veren İşletmelerin Sektörel Dağılımı Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

		Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda mı Veriyorsunuz?				Toplam	
		Evet		Hayır		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın bulunduğu sektör?	Üretim	11	45,83	13	54,17	24	100,00
	Hizmet	19	52,78	17	47,22	36	100,00
	Ticaret	19	44,19	24	55,81	43	100,00
Toplam		49	47,57	54	52,43	103	100,00

Tablo 3 incelendiğinde vergi beyannamelerini elektronik ortamda veren işletmelerden %45,83'ü üretim firmaları, %52,78'i hizmet ve %44,19'u ise ticaret firmalarıdır. E-beyanname veren işletmelerin diğer sektörler göre az da olsa bir fazlalıkla Hizmet sektöründe yer aldığı ağırlıklı olarak hizmet ve üretim sektöründe faaliyet gösterdikleri görülmektedir.

Tablo 4 Vergi Beyannamesinin Verilme Biçimiyle Elektronik Ortamda Veren İşletmelerin Sektörel Dağılımı Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular Test Sonucu

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	0,618	2	0,734

Tablo 4'te vergi beyannamelerini elektronik ortamda verme ile firma sektörü arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığı test edilmiş olup istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p > 0,05$). Buna göre H_{01} kabul edilmiştir. Vergi beyannamelerini elektronik ortamda vermeleri veya vermemeleri şirketlerin buldukları sektörlerden etkilenmemektedir. Herhangi bir sektörde vergi beyannameleri elektronik ortamda verilirken diğer sektörlerde elektronik ortamda verilmemektedir gibi bir yorum yapmak mümkün değildir.

Tablo 5 Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda Veren İşletmelerin Türlerine Ait Bulgular

		Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda mı Veriyorsunuz?				Toplam	
		Evet		Hayır		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın statüsü?	Anonim Şirket	8	47,06	9	52,94	17	100,00
	Limited Şirket	31	50,00	31	50,00	62	100,00
	Şahıs Şirketi	8	36,36	14	63,64	22	100,00
	Diğer	2	100,00			2	100,00
Toplam		49	47,57	54	52,43	103	100,00

Tablo 5 incelendiğinde Vergi Beyannamelerine elektronik ortamda veren firmaların statüsüne bakıldığında ağırlıklı olarak Limited Şirket çalışanlarının vergi beyannamelerini elektronik ortamda verdikleri görülmektedir.

Tablo 6 Vergi Beyannamelerini Elektronik Ortamda Verme ile Firma Statüsü Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,461	3	0,326

Tablo 6’da vergi beyannamelerini elektronik ortamda verme ile firma statüsü arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığı test edilmiş olup istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Buna göre H_0 kabul edilmiştir.

Tablo 7 Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda Veren İşletmelerin Faaliyet Süresine Göre Dağılımı

		Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda mı Veriyorsunuz?				Toplam	
		Evet		Hayır		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firma kaç yıldır faaliyette?	0 - 5 yıl	21	50,00	21	50,00	42	100,00
	6 - 10 yıl	14	53,85	12	46,15	26	100,00
	11 - 20 yıl	5	26,32	14	73,68	19	100,00
	21 yıl ve fazlası	9	56,25	7	43,75	16	100,00
Toplam		49	47,57	54	52,43	103	100,00

Tablo 7’de hizmet süresi 0-5 yıl arası olan firmaların vergi beyannamelerini elektronik ortamda verip vermedikleri incelendiğinde Evet ve Hayır diyenlerin oranlarının eşit olduğu görülmektedir. Diğer hizmet süreleri incelendiğinde faaliyete yeni başlamış 5 ve 5 yıldan az süredir faaliyet gösteren işletmelerin vergi beyannamelerini elektronik ortamda daha fazla verdikleri görülmektedir.

Tablo 8 Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda Verme ile Firmanın Faaliyet Süresi Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,435	3	0,218

Tablo 8’de vergi beyannamesini elektronik ortamda verme ile işletmenin faaliyet süresi arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı analiz edilmiş olup, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Buna göre H_0 kabul edilmiştir.

Tablo 9 Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda Veren İşletmelerin Finans Yetkilisinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

		Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda mı Veriyorsunuz?				Toplam	
		Evet		Hayır		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın finans yetkilisinin durumu?	Lise ve altı	6	24,00	19	76,00	25	100,00
	Üniversite	38	53,52	33	46,48	71	100,00
	Y. Lisans ve üstü	5	71,43	2	28,57	7	100,00
Toplam		49	47,57	54	52,43	103	100,00

Tablo 9’da vergi beyannamesini elektronik ortamda veren işletmelerin finans yetkilisinin eğitim durumuna ilişkin sayılar ve yüzdeler verilmektedir. Buna göre

vergi beyannamesini elektronik ortamda veren finans yetkililerinin ağırlıklı üniversite mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 10 Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda Verme ile İşletme Finans Yetkilisinin Eğitim Durumu Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,174	2	0,017

Tablo 10’da vergi beyannamesini elektronik ortamda verme ile işletme finans yetkilisinin eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı analiz edilmiş ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0,05$). Buna göre H_{04} red edilmiştir. Firmaların finans yetkililerinin eğitim düzeyi, vergi beyannamelerinin elektronik ortamda verilmesini etkilemektedir.

Tablo 11 Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda Veren İşletmelerin İnternet Kullanım Sıklığına Göre Dağılımı

		Vergi Beyannamenizi Elektronik Ortamda mı Veriyorsunuz?				Toplam	
		Evet		Hayır		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın internet kullanım sıklığı?	İnternet yok			6	100,00	6	100,00
	Sürekli bağlı	42	52,50	38	47,50	80	100,00
	İhtiyaç old. bağlanıyor	7	41,18	10	58,82	17	100,00
Toplam		49	47,57	54	52,43	103	100,00

Tablo 11’de vergi beyannamesini elektronik ortamda veren işletmelerin internet kullanım sıklıklarına dair sayı ve yüzde dağılımları bulunmaktadır. Vergi beyannamesini elektronik ortamda veren işletmelerin ağırlıklı olarak internete sürekli bağlı oldukları görülmektedir.

Tablo 12 Vergi Beyannamesini Elektronik Ortamda Verme ile Internet Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkiye Ait Veriler
Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,502	2	0,039

Tablo 12’de vergi beyannamesini elektronik ortamda verme ile Internet kullanım sıklığı arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığı analiz edilmiş ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0,05$). Buna göre H_0 red edilmiştir. Vergi beyannamelerini elektronik ortamda veren işletmelerin internete sürekli bağlı olduğu söylenilebilir.

Tablo 13 Vergisini Elektronik Ortamda Ödeyen İşletmelerin Sektörel Dağılımı

		Verginizi Elektronik Ortamda mı Ödüyorsunuz?				Toplam	
		Evet		Hayır		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın bulunduğu sektör?	Üretim	3	12,50	21	87,50	24	100,00
	Hizmet	16	44,44	20	55,56	36	100,00
	Ticaret	15	34,88	28	65,12	43	100,00
Toplam		34	33,01	69	66,99	103	100,00

Tablo 13'te vergisini elektronik ortamda ödeyen işletmelerin sektörel bazda dağılımı verilmektedir. Buna göre vergisini elektronik ortamda ödeyen işletmeler ağırlıklı olarak hizmet ve ticaret sektöründe faaliyet göstermektedirler.

Tablo 14 Vergiyi Elektronik Ortamda Ödeme ile Sektör Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,762	2	0,034

Tablo 14'te vergiyi elektronik ortamda ödeme ile sektör arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığı araştırılmış ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($p < 0,05$). Buna göre H_{06} red edilmiştir. Vergisini elektronik ortamda ödeyen işletmeler hizmet ve ticaret alanında faaliyet göstermektedirler.

Tablo 15 Vergisini Elektronik Ortamda Ödeyen İşletmelerin Türlerine Göre Dağılımı

		Verginizi Elektronik Ortamda mı Ödüyorsunuz?				Toplam	
		Evet		Hayır		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın statüsü?	Anonim Şirket	5	29,41	12	70,59	17	100,00
	Limited Şirket	21	33,87	41	66,13	62	100,00
	Şahıs Şirketi	7	31,82	15	68,18	22	100,00
	Diğer	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Toplam		34	33,01	69	66,99	103	100,00

Tablo 15 incelendiğinde vergisini elektronik ortamda ödeyen işletmeler ağırlıklı olarak limited şirketlerdir.

Tablo 16 Vergiyi Elektronik Ortamda Ödeme ile İşletme Türü Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	0,396	3	0,941

Tablo 16’da vergiyi elektronik ortamda ödeme ile işletme türü arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı analiz edilmiş olup, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Buna göre H_{07} kabul edilmiştir.

Tablo 17 Vergisini Elektronik Ortamda Ödeyen İşletmelerin Hizmet Süresine Göre Dağılımı

		Verginizi Elektronik Ortamda mı Ödüyorsunuz?				Toplam	
		Evet		Hayır		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firma kaç yıldır faaliyette?	0 - 5 yıl	13	30,95	29	69,05	42	100,00
	6 - 10 yıl	11	42,31	15	57,69	26	100,00
	11 - 20 yıl	5	26,32	14	73,68	19	100,00
	21 yıl ve fazlası	5	31,25	11	68,75	16	100,00
Toplam		34	33,01	69	66,99	103	100,00

Tablo 17’de 6-10 yıl arasında faaliyet gösteren işletmelerin vergisini elektronik ortamda daha fazla ödediği görülmektedir (%42,31).Ayrıca vergisini elektronik ortamda ödemeyi tercih etmeyen firmalardan faaliyet süreleri 11-20 yıl arasında olanlar % 73,68 ile dikkat çekmektedir.

Tablo 18 Vergiyi Elektronik Ortamda Ödeme ile Hizmet Süresi Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,504	3	0,681

Tablo 18’de vergiyi elektronik ortamda ödeme ile hizmet süresi arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı analiz edilmiş olup, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Buna göre H_0 kabul edilmiştir.

Tablo 19 Vergisini Elektronik Ortamda Ödeyen İşletmelerin Finans Yetkilisinin Eğitim Durumuna İlişkin Veriler

		Verginizi Elektronik Ortamda mı Ödüyorsunuz?				Toplam	
		Evet		Hayır		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın finans yetkilisinin durumu?	Lise ve altı	6	24,00	19	76,00	25	100,00
	Üniversite	25	35,21	46	64,79	71	100,00
	Y. Lisans ve üstü	3	42,86	4	57,14	7	100,00
Toplam		34	33,01	69	66,99	103	100,00

Tablo 19 incelendiğinde vergisini elektronik ortamda ödeyen işletmelerin finans yetkilisinin ağırlıklı olarak üniversite mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 20 Vergiyi Elektronik Ortamda Ödeme ile Finans Yetkilisinin Eğitim Durumu Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,380	2	0,502

Tablo 20’de vergiyi elektronik ortamda ödeme ile finans yetkilisinin eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı analiz edilmiş olup, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Buna göre H_{09} kabul edilmiştir.

Tablo 21 Vergiyi Elektronik Ortamda Ödeme ile İnternet Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

		Verginizi Elektronik Ortamda mı Ödüyorsunuz?				Toplam	
		Evet		Hayır		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın internet kullanım sıklığı?	İnternet yok			6	100,00	6	100,00
	Sürekli bağlı	27	33,75	53	66,25	80	100,00
	İhtiyaç old. bağlanıyor	7	41,18	10	58,82	17	100,00
Toplam		34	33,01	69	66,99	103	100,00

Tablo 21 incelendiğinde vergisini elektronik ortamda ödeyen işletmelerin internet kullanım sıklıklarına dair sayı ve yüzde dağılımları bulunmaktadır. Vergilerini

elektronik ortamda veren işletmelerin ağırlıklı olarak internete ihtiyaç olduğunda bağlı oldukları görülmektedir.

Tablo 22 Vergiyi Elektronik Ortamda Verme ile Internet Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkiye Ait Veriler

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,489	2	0,175

Tablo 22’de vergiyi elektronik ortamda verme ile Internet kullanım sıklığı arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığı analiz edilmiş ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. ($p>0,05$). Buna göre H_{010} kabul edilmiştir. Vergilerini elektronik ortamda veren işletmelerin internete bağlı olmasını etkilememektedir.

Tablo 23 Elektronik İmza Kullanımı İle İşletmelerin Sektörel Dağılımı Arasındaki Bulgular

		Elektronik İmzanız Var mı?						Toplam	
		Evet		Hayır		Haberim yok		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın bulunduğu sektör?	Üretim	2	8,33	20	83,33	2	8,33	24	100,00
	Hizmet	6	16,67	26	72,22	4	11,11	36	100,00
	Ticaret	6	13,95	32	74,42	5	11,63	43	100,00
Toplam		14	13,59	78	75,73	11	10,68	103	100,00

Tablo 23'te elektronik imza kullanan işletmelerin sektörel bazda dağılımı verilmektedir. Buna göre elektronik imza kullanan işletmelerin ağırlıklı olarak hizmet ve ticaret sektöründe faaliyet gösterdikleri görülmektedir. Ancak her üç sektörde de elektronik imza kullanmayan firmaların sayısı daha fazladır.

Tablo 24 Elektronik İmza Kullanımı ile Sektör Arasındaki İlişkiye Ait Veriler

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	1,160	4	0,885

Tablo 24'de elektronik imza ile sektör arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığı araştırılmış ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p < 0.05$). Buna göre H_{011} kabul edilmiştir. İşletmelerin e-imza kullanıp kullanmamaları ile şirketlerin buldukları sektörlerden etkilenmemektedir.

Tablo 25 Elektronik İmza Kullanımı İle İşletmelerin Sektörel Dağılımı Arasındaki Veriler

		Elektronik İmzanız Var mı?						Toplam	
		Evet		Hayır		Haberim yok		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın statüsü?	Anonim Şirket	5	29,41	9	52,94	3	17,65	17	100,00
	Limited Şirket	5	8,06	52	83,87	5	8,06	62	100,00
	Şahıs Şirketi	4	18,18	15	68,18	3	13,64	22	100,00
	Diğer			2	100,00			2	100,00
Toplam		14	13,59	78	75,73	11	10,68	103	100,00

Tablo 25’de firmaların statülerine göre e-imza kullanıp kullanmadığına bakılmış ve %29,41 ile anonim şirketlerin e-imza kullandığı görülmektedir. Ayrıca firmaların çoğunlukla e-imza kullanmadıkları saptanmıştır.

Tablo 26 Elektronik İmza Kullanımı ile Sektör Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,730	6	0,189

Tablo 26’da elektronik imza kullanımı ile sektörler arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığı analiz edilmiş ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık

bulunmamıştır ($p>0,05$). Buna göre H_{012} kabul edilmiştir. Firmaların elektronik imza kullanmaları veya kullanmamaları firmaların buldukları sektörden etkilenmemektedir.

Tablo 27 Elektronik İmza Kullanımı İle İşletmelerin Faaliyet Süresine Göre Dağılımı

		Elektronik İmzanız Var mı?						Toplam	
		Evet		Hayır		Haberim yok		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firma kaç yıldır faaliyette?	0 - 5 yıl	4	9,52	34	80,95	4	9,52	42	100,00
	6 - 10 yıl	6	23,08	16	61,54	4	15,38	26	100,00
	11 - 20 yıl	2	10,53	15	78,95	2	10,53	19	100,00
	21 yıl ve fazlası	2	12,50	13	81,25	1	6,25	16	100,00
Toplam		14	13,59	78	75,73	11	10,68	103	100,00

Tablo 27’de hizmet süresi 0-5 yıl arası olan firmaların elektronik imza kullanıp kullanmadıkları incelendiğinde Evet diyenlerin oranı %9,52, Hayır diyenlerin oranları %80,95 olduğu görülmektedir. Diğer hizmet süreleri incelendiğinde faaliyete yeni başlamış 5 ve 5 yıldan az süredir faaliyet gösteren işletmelerin elektronik imzayı daha fazla kullandıkları görülmektedir.

Tablo 28 Elektronik İmza Kullanımı ile Firmanın Faaliyet Süresi Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,197	6	0,650

Tablo 28’de firmaların elektronik imza kullanıp kullanmamaları ile firmaların faaliyet süresi arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı analiz edilmiş olup, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Buna göre H_{013} kabul edilmiştir.

Tablo 29 Elektronik İmza Kullanan İşletmelerin Finans Yetkilisinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

		Elektronik İmzanız Var mı?						Toplam		
		Evet		Hayır		Haberim yok		Sayı	Yüzde	
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde			
Firmanın yetkilisinin durumu?	finans eğitimi	Lise ve altı	1	4,00	19	76,00	5	20,00	25	100,00
	Üniversite		10	14,08	55	77,46	6	8,45	71	100,00
	Y. Lisans ve üstü		3	42,86	4	57,14			7	100,00
Toplam			14	13,59	78	75,73	11	10,68	103	100,00

Tablo 29’da firmaların elektronik imza kullanıp kullanmamaları ile firma yetkilisinin eğitim durumuna ilişkin sayılar ve yüzdeler verilmektedir. Buna göre elektronik imzayı kullanan firmalarda finans yetkilisinin eğitim durumu ağırlıklı yüksek lisans ve üstü olduğu görülmektedir.

Tablo 30 Elektronik İmza Kullanımı ile İşletme Finans Yetkilisinin Eğitim Durumu Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,575	4	0,048

Tablo 30’da firmaların elektronik imza kullanımı ile işletme finans yetkilisinin eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı analiz edilmiş ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0,05$). Buna göre H_{014} red edilmiştir. Buna göre, finans yetkilisinin eğitim düzeyi firmaların e-imza kullanımını etkilemektedir.

Tablo 31 Elektronik İmza Kullanımının İşletmelerin İnternet Kullanım Sıklığına Göre Dağılımı

		Vergi Beyannamenizi Elektronik Ortamda mı Veriyorsunuz?				Toplam	
		Evet		Hayır		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın İnternet kullanım sıklığı?	İnternet yok			6	100,00	6	100,00
	Sürekli bağlı	42	52,50	38	47,50	80	100,00
	İhtiyaç old. bağlıyor	7	41,18	10	58,82	17	100,00
Toplam		49	47,57	54	52,43	103	100,00

Tablo 31’de işletmelerin elektronik imza kullanımının işletmelerin İnternet kullanım sıklıklarına dair sayı ve yüzde dağılımları bulunmaktadır. Elektronik imza kullanan işletmelerin ağırlıklı olarak İnternete sürekli bağlı oldukları görülmektedir.

Tablo 32 Elektronik İmza Kullanımı ile İnternet Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkiye Ait Veriler

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,575	4	0,048

Tablo 32’de firmaların elektronik imza kullanımı ile İnternet kullanım sıklığı arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığı analiz edilmiş ve istatistiksel

olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0,05$). Buna göre H_{015} red edilmiştir. Elektronik imza kullanan işletmelerin internete sürekli bağlı olduğu söylenilebilir.

Tablo 33 İnternet Vergi Dairesi Kavramının Bilinmesi İle İşletmelerin Sektörel Dağılımı

		İnternet Vergi Dairesi Kavramını Biliyor musunuz?						Toplam	
		Evet biliyorum ama kullanmıyorum		Evet biliyorum ve kullanıyorum		Hayır bilmiyorum		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın bulunduğu sektör?	Üretim	11	45,83	2	8,33	11	45,83	24	100,00
	Hizmet	16	44,44	8	22,22	12	33,33	36	100,00
	Ticaret	13	30,23	13	30,23	17	39,53	43	100,00
Toplam		40	38,83	23	22,33	40	38,83	103	100,00

Tablo 33'te internet vergi dairesi kavramını bilen işletmelerin sektörel bazda dağılımı verilmektedir. Buna göre internet vergi dairesi kavramını bilen ve kullanan işletmeler bilmeyen ve kullanmayan işletmelere göre daha azdır.

Tablo 34 İnternet Vergi Dairesi Kavramının Bilinmesi ile Sektör Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5,311	4	0,257

Tablo 34’te internet vergi dairesi kavramını bilen işletmeler ile sektör arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığı araştırılmış ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ($p>0,05$). Buna göre H_{016} kabul edilmiştir. Buna göre, internet vergi dairesi kavramının bilinmesi veya bilinmemesi şirketlerin buldukları sektörlerden etkilenmemektedir.

Tablo 35 İnternet Vergi Dairesini Bilen İşletmelerin Türlerine Göre Dağılımı

		İnternet Vergi Dairesi Kavramını Biliyor musunuz?						Toplam	
		Evet biliyorum ama kullanmıyorum		Evet biliyorum ve kullanıyorum		Hayır bilmiyorum		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın statüsü?	Anonim Şirket	6	35,29	5	29,41	6	35,29	17	100,00
	Limited Şirket	25	40,32	13	20,97	24	38,71	62	100,00
	Şahıs Şirketi	7	31,82	5	22,73	10	45,45	22	100,00
	Diğer	2	100,00					2	100,00
Toplam		40	38,83	23	22,33	40	38,83	103	100,00

Tablo 35 incelendiğinde internet vergi dairesi kavramını bilen ve kullanan işletmeler ağırlıklı olarak limited şirketlerdir.

Tablo 36 İnternet vergi Dairesi Kavramının Bilinmesi ile İşletme Türü Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,257	6	0,642

Tablo 36’da internet vergi dairesi kavramının bilinmesi ile işletme türü arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı analiz edilmiş olup, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Buna göre H_{017} kabul edilmiştir.

Tablo 37 İnternet Vergi Dairesi Kavramını Bilen İşletmelerin Faaliyet Süresine Göre Dağılımı

		İnternet Vergi Dairesi Kavramını Biliyor musunuz?						Toplam	
		Evet biliyorum ama kullanmıyorum		Evet biliyorum ve kullanıyorum		Hayır bilmiyorum		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firma kaç yıldır faaliyette?	0 - 5 yıl	21	50,00	9	21,43	12	28,57	42	100,00
	6 - 10 yıl	5	19,23	10	38,46	11	42,31	26	100,00
	11 - 20 yıl	5	26,32	3	15,79	11	57,89	19	100,00
	21 yıl ve fazlası	9	56,25	1	6,25	6	37,50	16	100,00
Toplam		40	38,83	23	22,33	40	38,83	103	100,00

Tablo 37’de hizmet süresi 0-5 yıl arası olan firmaların internet vergi dairesi kavramını bilip bilmedikleri incelendiğinde Evet biliyorum ama kullanmıyorum diyenlerin oranı %50, evet biliyorum ve kullanıyorum diyenlerin oranı %21,43 ve Hayır bilmiyorum diyenlerin oranı ise %28,57 olduğu görülmektedir. Diğer hizmet süreleri incelendiğinde 21 yıl ve daha uzun süredir faaliyette bulunan şirketlerin internet vergi dairesi kavramını bildiği ama kullanmadığı görülmektedir.

Tablo 38 İnternet Vergi Dairesi Kavramının Bilinmesi ile Firmanın Faaliyet Süresi Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,204	6	0,027

Tablo 38’de internet vergi dairesi kavramının bilinmesi ile işletmenin faaliyet süresi arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı analiz edilmiş olup, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. ($p < 0,05$). Buna göre H_{018} red edilmiştir. Firmaların internet vergi dairesi kullanımını bilmesi firmaların faaliyet süreleriyle ilişkilidir.

Tablo 39 İnternet Vergi Dairesi Kavramını Bilen İşletmelerin Finans Yetkilisinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

			İnternet Vergi Dairesi Kavramını Biliyor musunuz?						Toplam	
			Evet biliyorum ama kullanmıyorum		Evet biliyorum ve kullanıyorum		Hayır bilmiyorum		Sayı	Yüzde
			Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın finans yetkilisinin eğitim	Lise ve altı	7	28,00	4	16,00	14	56,00	25	100,00	
	Üniversite	29	40,85	17	23,94	25	35,21	71	100,00	

durumu?	Y. Lisans ve üstü	4	57,14	2	28,57	1	14,29	7	100,00
Toplam		40	38,83	23	22,33	40	38,83	103	100,00

Tablo 39’da firmaların internet vergi dairesi kavramını bilip bilmemeleri ile firma yetkilisinin eğitim durumuna ilişkin sayılar ve yüzdeler verilmektedir. Buna göre internet vergi dairesi kavramını bilen ve kullanan firmalarda finans yetkilisinin eğitim durumu ağırlıklı yüksek lisans ve üstü olduğu görülmektedir.

Tablo 40 İnternet Vergi Dairesi Kavramının Bilinmesi ile İşletmelerin Finans Yetkilisinin Eğitim Durumu Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5,310	4	0,257

Tablo 40’da firmaların internet vergi dairesi kavramını bilmeleri ile işletme finans yetkilisinin eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı analiz edilmiş ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Buna göre H_{019} kabul edilmiştir. Buna göre, finans yetkilisinin eğitim düzeyi firmaların internet vergi dairesi kavramını bilmesini etkilememektedir.

Tablo 41 İnternet Vergi Dairesi Kullanımının İşletmelerin İnternet Kullanım Sıklığına Göre Dağılımı

	İnternet Vergi Dairesi Kavramını Biliyor musunuz?			Toplam	
	Evet biliyorum ama kullanmıyorum	Evet biliyorum ve kullanıyorum	Hayır bilmiyorum	Sayı	Yüzde

		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın internet kullanım sıklığı?	İnternet yok					6	100,00	6	100,00
	Sürekli bağlı	35	43,75	21	26,25	24	30,00	80	100,00
	İhtiyaç old. bağlanıyor	5	29,41	2	11,76	10	58,82	17	100,00
Toplam		40	38,83	23	22,33	40	38,83	103	100,00

Tablo 41’de işletmelerin internet vergi dairesi kavramını bilmelerinin işletmelerin internet kullanım sıklıklarına dair sayı ve yüzde dağılımları bulunmaktadır. İnternet vergi dairesi kavramını bilen ve kullanan firmaların ağırlıklı olarak internete sürekli bağlı oldukları görülmektedir.

Tablo 42 İnternet Vergi Dairesi Kavramının Bilinmesi İle İnternet Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkiye Ait Veriler

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	15,094	4	0,005

Tablo 42’de firmaların internet vergi dairesi kavramını bilmeleri ile İnternet kullanım sıklığı arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığı analiz edilmiş ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0,05$). Buna göre H_{020} red edilmiştir. İnternet vergi dairesi kavramını bilen işletmelerin internete sürekli bağlı olduğu söylenilebilir.

Tablo 43 Elektronik Devlet Kavramının Bilinmesi İle İşletmelerin Sektörel Dağılımı Arasındaki Bulgular

		E-DEVLET'in Ne Olduğunu Biliyor musunuz?						Toplam	
		Evet		Hayır		Hiç duymadım		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın bulunduğu sektör?	Üretim	16	66,67	7	29,17	1	4,17	24	100,00
	Hizmet	24	66,67	5	13,89	7	19,44	36	100,00
	Ticaret	27	62,79	10	23,26	6	13,95	43	100,00
Toplam		67	65,05	22	21,36	14	13,59	103	100,00

Tablo 43'te elektronik devlet kavramını bilen işletmelerin ağırlıklı olarak hizmet ve ticaret sektöründe faaliyet gösterdikleri görülmektedir. Hizmet sektöründe faaliyette bulunan firmalardan %7'si e-devlet kavramını "Hiç duymadım" yanıtını vermiştir.

Tablo 44 Elektronik Devlet Kavramını Bilinmesi ile Sektör Arasındaki İlişkiye Ait Veriler

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,236	4	0,375

Tablo 44’de elektronik devlet kavramının bilinmesi ile sektör arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığı araştırılmış ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p<0.05$). Buna göre H_{021} kabul edilmiştir. İşletmelerin e-devlet kavramını bilip bilmemeleri şirketlerin buldukları sektörlerden etkilenmemektedir.

Tablo 45 Elektronik Devlet Kavramını Bilen İşletmelerin Türlerine Göre Dağılımı

		E-DEVLET'in Ne Olduğunu Biliyor musunuz?						Toplam	
		Evet		Hayır		Hiç duymadım		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın statüsü?	Anonim Şirket	12	70,59	2	11,76	3	17,65	17	100,00
	Limited Şirket	39	62,90	16	25,81	7	11,29	62	100,00
	Şahıs Şirketi	14	63,64	4	18,18	4	18,18	22	100,00
	Diğer	2	100,00					2	100,00
Toplam		67	65,05	22	21,36	14	13,59	103	100,00

Tablo 45’de elektronik devlet kavramını bilen işletmelerim sektörel dağılımına bakılmıştır. Anonim şirketlerin %70,59’u Evet yanıtını vermiştir. “Hiç duymadım” yanıtını verenlerin %18,18’ini şahıs şirketleri oluşturmaktadır.

Tablo 46 Elektronik Devlet Kavramının Bilinmesi ile İşletme Türü Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,404	6	0,757

Tablo 46’da elektronik devlet kavramının bilinmesi ile işletme türü arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı analiz edilmiş olup, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Buna göre H_{022} kabul edilmiştir.

Tablo 47 Elektronik Devlet Kavramının Bilinmesi İle İşletmelerin Faaliyet Süresine Göre Dağılımı

		E-DEVLET'in Ne Olduğunu Biliyor musunuz?						Toplam	
		Evet		Hayır		Hiç duymadım		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firma kaç yıldır faaliyette?	0 - 5 yıl	31	73,81	5	11,90	6	14,29	42	100,00
	6 - 10 yıl	16	61,54	6	23,08	4	15,38	26	100,00
	11 - 20 yıl	8	42,11	8	42,11	3	15,79	19	100,00
	21 yıl ve fazlası	12	75,00	3	18,75	1	6,25	16	100,00
Toplam		67	65,05	22	21,36	14	13,59	103	100,00

Tablo 47’de hizmet süresi 0-5 yıl arası olan firmaların elektronik devlet kavramını bilip bilmedikleri incelendiğinde Evet diyenlerin oranı %973,81 , Hayır diyenlerin oranları %11,90 ve hiç duymadım diyenlerin oranı ise %14,39 olduğu görülmektedir. Diğer hizmet süreleri incelendiğinde 21 yıl ve daha uzun süredir faaliyette olan firmaların e-devlet kavramından daha fazla haberdar olduğu görülmektedir.

Tablo 48 Elektronik Devlet Kavramının Bilinmesi ile İşletmelerin Faaliyet Süresi Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,778	6	0,186

Tablo 48’de firmaların elektronik devlet kavramını bilip bilmemeleri ile firmaların faaliyet süresi arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı analiz edilmiş olup, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Buna göre H_{023} kabul edilmiştir.

Tablo 49 Elektronik Devlet Kavramını Bilen İşletmelerin Finans Yetkilisinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

			E-DEVLET'in Ne Olduğunu Biliyor musunuz?						Toplam	
			Evet		Hayır		Hiç duymadım		Sayı	Yüzde
			Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın finans	Lise ve altı	10	40,00	9	36,00	6	24,00	25	100,00	

yetkilisinin eğitim durumu?	Üniversite	52	73,24	12	16,90	7	9,86	71	100,00
	Y. Lisans ve üstü	5	71,43	1	14,29	1	14,29	7	100,00
Toplam		67	65,05	22	21,36	14	13,59	103	100,00

Tablo 49’da firmaların elektronik devlet kavramını bilip bilmemeleri ile firma yetkilisinin eğitim durumuna ilişkin sayılar ve yüzdeler verilmektedir. Buna göre e-devlet kavramını bilen ve kullanan firmalarda finans yetkilisinin eğitim durumu ağırlıkla lisans olduğu görülmektedir.

Tablo 50 Elektronik Devlet Kavramının Bilinmesi ile İşletme Finans Yetkilisinin Eğitim Durumu Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,244	4	0,055

Tablo 50’da firmaların elektronik devlet kavramını bilmeleri ile işletme finans yetkilisinin eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı analiz edilmiş ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0,05$). Buna göre H_{024} red edilmiştir. Buna göre, e-devlet kavramının bilinirliğini finans yetkilisinin eğitim düzeyi etkilemektedir.

Tablo 51 Elektronik Devlet Kavramının Bilinmesinin İşletmelerin İnternet Kullanım Sıklığına Göre Dağılımı

		E-DEVLET'in Ne Olduğunu Biliyor musunuz?						Toplam	
		Evet		Hayır		Hiç duymadım		Sayı	Yüzde
		Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
Firmanın İnternet kullanım sıklığı?	İnternet yok	1	16,67	1	16,67	4	66,67	6	100,00
	Sürekli bağlı	59	73,75	15	18,75	6	7,50	80	100,00
	İhtiyaç old. bağlanıyor	7	41,18	6	35,29	4	23,53	17	100,00
Toplam		67	65,05	22	21,36	14	13,59	103	100,00

Tablo 51’de işletmelerin elektronik devlet kavramını bilmelerinin işletmelerin İnternet kullanım sıklıklarına dair sayı ve yüzde dağılımları bulunmaktadır. Elektronik devlet kavramını bilen firmaların ağırlıklı olarak İnternete sürekli bağlı oldukları görülmektedir.

Tablo 52 Elektronik Devlet Kavramının Bilinmesi İle İnternet Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkiye Ait Veriler

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22,296	4	0,000

Tablo 52’de firmaların elektronik devlet kavramını bilmeleri ile İnternet kullanım sıklığı arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığı analiz edilmiş ve

istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0,05$). Buna göre H_{025} red edilmiştir. İnternet vergi dairesi kavramını bilen işletmelerin internete sürekli bağlı olduğu söylenilebilir.

SONUÇ

21. yüzyılda giderek küreselleşen dünyada, hızlı bir şekilde bilgi ve iletişim toplumuna doğru bir dönüşüm söz konusu olmaktadır. Küreselleşme akımının etkisiyle dünya üzerinde devletlerin etkinliğini sağlayan üretim faktörü değişmiş, yerini bilgi toplumu almıştır. Bununla beraber kamusal taleplere daha hızlı cevap verme yeteneğiyle donatılmış bir devlet yapılanmasına ihtiyaç duyulmuştur. İhtiyaç duyulan bu yeni devlet anlayışı bilgi toplumu üzerine inşa edilen e-devlet şeklinde ortaya çıkmaktadır.

Dolayısıyla bu ihtiyaç ve dönüşüm içinde, vatandaş, işletme ve kamu çalışanları arasında iletişim ve düzenlemeyi sağlayan devlete büyük sorumluluk ve görevler düşmektedir. Hem vatandaşlar hem de işletmeler bazında bilgi toplumuna dönüşüm ve rekabette üst sıralarda yer alabilmek için devletin vatandaşlarına daha etkin ve hızlı bir hizmet sağlarken, işletmelerin ise bürokratik işlemlerini olabildiğince hızlandırması gerekmektedir. Bu çalışmada ise, bilgi toplumunun bir parçası olan e-devlet kavramının uygulama alanları, işleyişi ve kamu yönetimine etkileri araştırılmıştır.

E-Devlet olarak tanımlamaya çalıştığımız kavram, hem devletin vatandaşlarına hemde vatandaşların devlete karşı olan görev ve sorumluluklarının karşılıklı olarak elektronik ortamda sağlanmasıdır.

E-devlet modeli vatandaşlara daha kaliteli, ekonomik hızlı ve kamusal hizmet sunumunda devletin katlanmak zorunda kaldığı, ek maliyetlerden kurtaran bir devlet modeli olarak da tanımlanmaktadır.

E-Devletle birlikte vatandaş ve kamu arasında daha etkin ve verimli ilişki kurulacaktır. Ülkenin vatandaşları üzerine kurulu kamu işletmeciliğinin ön koşulları

sağlanmış olacaktır. Böylece, geleneksel devlet anlayışına göre, çok daha hızlı ve etkin işlemler hem vatandaşlar hem de işletmeler için yapılmaktadır.

Kamu hizmetleri, e-devlet ile beraber daha şeffaf, etkin ve verimli bir şekilde vatandaşa sunulacak ve vatandaşın bürokrasiden ve kırtasiyecilikten kurtulabilmesi için sağlıklı bir ortam sağlanacaktır.

Bununla beraber, devletlerin bütçelerinde en önemli gelir kalemi olan verginin üzerinden alındığı ekonomik faaliyetlerin izlenmesi, kayıtlanması ve bu kayıtlara dayalı olarak vergi tahakkuku ağ ortamına geleneksel yöntemlere çok daha kolay yapılabilir.

Bu bağlamda devlet ile vatandaş arasındaki iletişim, vergilerin toplanmasında, beyannamelerin elektronik ortamda verilmesi gibi yenilikleri de beraberinde getirmiştir. Bu amaçla vergi otomasyon projeleri gerçekleştirilmiştir ve her türlü ekonomik faaliyetin belli bir veri tabanına aktarılması ve vergi kimlik numaraları ile ilişkilendirilerek gerek kişisel gerekse de kurumsal vergi tahakkukunun yapılması sağlanmıştır. Ülkemizde başlatılan ve Türkiye'nin en büyük bilgisayar otomasyonu projelerinden birisi olan VEDOP kapsamında Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü bünyesinde bulunan 153 vergi dairesinin tam otomasyonu 2001 Nisan'da tamamlanmıştır. Bununla beraber, İnternet üzerinden vergi sorgulaması ile mükellefler vergi durumlarını günü gününe izleyebilmektedirler.

VEDOP projesi ile vergi gelirlerinin daha etkin toplanması, vergi dairelerine gelen mükelleflerin işlemlerinin rahat bir ortamda ve daha kısa sürede bitirilmesi ve vergi dairesi personelinin işlemlerini yaparken teknolojik imkânlardan daha çok yararlanması hedeflenmektedir. Vedop'un yaptığı bu çalışmalar sonucunda, uygulamada işletmelerin e-devlet modelinden ne ölçüde yararlanıp yararlanmadıklarından, elektronik ortamda vergilerini ödeyip ödemedikleri ölçümeye çalışılmıştır.

Araştırma bulgularına göre;

Firmaların içinde buldukları sektör vergiyi elektronik ortamda ödemelerini etkilemektedir. Vergisini elektronik ortamda ödeyen işletmeler ağırlıklı olarak hizmet ve ticaret alanında faaliyet göstermektedirler. Firmalarda çalışan finans yetkililerinin eğitim durumu, firmaların vergilerini ve vergi beyannamelerini elektronik ortamda gerçekleştirmelerinde önemli rol oynamaktadır. Ayrıca finans yetkilisinin eğitim düzeyi firmaların e-imza kullanımını etkilemektedir ve elektronik imza kullanan işletmelerin internete sürekli bağlı olduğu söylenilebilir.

Buna göre, araştırmaya katılan firmaların finans yetkilisinin eğitim düzeyi e-devlet kavramının bilinirliğini ve kullanılabilirliğini de etkilemektedir. Bununla beraber, internet vergi dairesi kavramını bilen ve vergi beyannamelerini elektronik ortamda veren işletmelerin internete sürekli bağlı olduğu söylenilebilir.

Bu bağlamda araştırmaya katılan işletmelerin, faaliyet süreleri ile internet vergi dairesi kullanımını bilmeleri ilişkilidir. İnternet vergi dairesi kavramını bilen işletmelerin internete sürekli bağlı olduğu söylenilebilir.

Hizmet ve üretim sektöründe faaliyet gösteren limited şirketlerin vergi beyannamelerini elektronik ortamda verdikleri görülmektedir.

Bu çalışma kapsamında araştırılan konular ve yapılan örnek uygulamanın bulguları sonucunda elde edilen, Türkiye’de e-devlet modelinin yaygınlaşmasına ve vergiyi e-devlet modeli kullanılarak yapılmasına dair öneriler aşağıda sunulmuştur.

- E-devletin toplumda yaygınlaştırılmasını sağlamak için öncelikle bireylerin e-devletin ne olduğunu kavramları ve elektronik yaşamla birlikte e-vergi kullanımının hayatlarına ve devlete kattığı yararları fark etmeleri gerekmektedir. Bu amaçla yapılacak olan etkinlikler, yazılı ve görsel medya, üniversiteler, sivil toplum örgütleri aracılığıyla yapılmalıdır.
- E-Dönüşüm çalışmalarının ülkemizde hızlanmasıyla birçok problemle karşılaşılacağından, bu yeni teknolojinin sık sık yeniden değerlendirilmesi ve ilgili birimler ve kurumlarca sürekli olarak incelenmesi gerekmektedir.
- Kamu maliyetlerini düşürmek, hizmet kalitesini ve devletin etkinliğini arttırmak için elektronik uygulamalara geçmek ve kağıdı kaldırmak üzere, e-devletin kullanımını teşvik etmelidir.
- Kurumlar arası e-vergi uygulamalarının sağlıklı şekilde hayata geçirilmesi için standart çözümler kullanılmalı ve uygulamalar hayata geçirilmeden önce içinde bulunulan kurumlarla koordinasyon sağlanmalıdır.

Sonuç olarak ülkemizde henüz tam olarak yaygınlaşmayan e-devlet modeli ve e-devlet modelini kullanarak yapılan e-vergi tahsilâtı konusuna yönelik olarak ülke genelinde bir bilinç ve bilgi birikimi oluşturulmalı ve planlı bir şekilde ülkemizdeki tüm işletmelerin ve bireylerin bir an önce e-devlet projeleri hakkında bilgilendirilmesi çalışmaları sürdürülmelidir.

KAYNAKÇA

Ahmet Nohutçu ve Demokaan Demirel. “E-Devlet Genel Bir Çerçeve Ve Teorik Bir Yaklaşım”,İnternet Yayını, (2006) 05.08.2007<
<http://www.nvi.gov.tr/92,makale.html>>.

Aslan, Mahmut. ve diğerkleri. E-İş E-Devlet E-Tık.

Ankara: Siyasal Kitabevi,2007

Akdoğan, Abdurrahman. Türk Vergi Sistemini Ve Uygulaması

Ankara: Gazi Kitabevi, 2001

Aktan, Can. Etkin Devlet. Konya: Çizgi Kitabevi, 2003

Arifoğlu, Ali. E-Dönüşüm: Yol Haritası Türkiye Dünya.

Ankara: Sas Bilişim Yayınları, 2004

Aydın, Mehmet Devrim. “E-Avrupa ve Türkiye”

Hacettepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,23 1 (2005)
283-289

Ayvalı, Ahmet. E-Türkiye Geleceğın Meslekleri Paneli, İstanbul: Haliç Üniversitesi,2002

Ayvalı, Ahmet. Herkes İçin Bilgi Toplumu, T.C.Başbakanlık E-Türkiye Girişimi İlerleme Raporu,TC Başbakanlık Yayınları, Ankara,2002

Bakmaz, Zübeyir. “E-Beyanname Uygulamasına İlişkin Olarak Vergi Mevzuatımızda Yer Alan Düzenlemeler, Vergi Raporu”.

Ekonomi ve Hukuk Dergisi, Sayı:96 (2007) 79-86

Bilgi Toplama Yolunda,Bilgi Çağında Bilgi Çığı İçin Kartopu Etkisi.Havelsan 2001 Raporu.2 Ocak 2008 tarihinde Edevlet net sitesinden erişildi:
<http://edevlet.net/eTürkiye/bilgitoplumunayolunda.pdf>.

Büyükbalkan, Uğur. Türkiye Geleceğın Meslekleri Paneli, İstanbul, Haliç Üniversitesi, 2002

Çağtürk, Alev Tansel. Bilgi Toplumu Dönüşüm Sürecinde E-Yaşam Olanakları Ve E-Devletin Gerekliğı Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale: 18 Mart Üniversitesi 2006

Cihan Dura ve Hayriye Atik. Bilgi Toplumu Bilgi Ekonomisi ve Türkiye. İstanbul: Literatür Yayıncılık, 2002

Çoban, Gökhan. E-Devlet ve İstanbul Valiliğı Uygulaması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi 2006

Demirel, Demokaan. “E-Devlet: Genel Bir Çerçeve Ve Teorik Bir Yaklaşım”,İnternet Yayımları(1992), 20 Mart 2008<<http://www.nvi.gov.tr/92,Makale.html>>.

Demirel, Demokaan. “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları”
Türk İdare Dergisi, 477 (2005) 31–37

Demirel, Demokaan. “Dünyada E-Devlet Uygulamaları”.
Sayıştay Dergisi, 61, 3 (2006) 52-58

DPT, E-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi ,2005. 5 Eylül 2007

<[http://www.bilgitoplumu.go.tr/yayin/KDEPUUygulama
Sonuclari_2005EylemPlani..pdf](http://www.bilgitoplumu.go.tr/yayin/KDEPUUygulama_Sonuclari_2005EylemPlani..pdf)

Eczacıbaşı, Faruk. “E-İmza İle Tanıştık Artık Kullanma Zamanı”, Referans Gazetesi, 02 Eylül 2004, 3 Temmuz 2007

<[http://www.kobifinans.com.tr/icerik.phpArticle=9549&
Where=danisma_merkezi&Category=02090403&Topic=9](http://www.kobifinans.com.tr/icerik.phpArticle=9549&Where=danisma_merkezi&Category=02090403&Topic=9)>.

Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar. 2001 yılı İlerleme Raporu.14 Ocak 2008 tarihinde Devlet Planlama Teşkilatı Web sitesinden erişildi:

<http://ekutup.dpt.gov.tr/bilism//incem/e-devlet.pdf>.

Elektronik İmza Ulusal Koordinasyon Kurulu Hukuk Çalışma Grubu İlerleme ve Sonuç Raporu, İstanbul,2 Mart 2008

<http://www.tk.gov.tr/eimza/doc/diger/eimza_bgs_taslak_raporu.pdf>.

Erdal Murat, Elektronik Devlet E-Türkiye Ve Kurumsal Dönüşüm.
İstanbul: Filiz Kitabevi, 2004

Erdal, Murat. E-Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm.
İstanbul: Filiz Kitabevi, 2004

Erol, Hüseyin. Kurumsal Ağlarda Açık Anahtar Altyapısı Tabanlı Elektronik İmza Uygulaması. Yayınlanmamış_Yüksek Lisans Tezi. Ankara:Gazi Üniversitesi 2006

Gelir İdaresi Başkanlığı Faaliyet Raporu. Yayın No:14. Ankara:2003-2005

Gönen Dünder ve Aslı Bayhan. “Kamuda E- Devlet Uygulamalarının İnsan Kaynakları Geliştirme Fonksiyonuna Etkisi”. Bilgi Toplumu ve Yönetim Kongresi, Kocaeli, 2006

Government Information Quarterly, 24,2 (2007) 266–290

İnce, N.Murat. Elektronik Devlet, Devlet Planlama Teşkilatı Raporu, Ankara: DPT, 2000

J. Ramon Gil-Garcia ve Ignacio J. Martinez-Moyano . “ Understanding the Evolution Of E-Government: The İnfluence Of Systems Of Rules On Public Sector Dynamics”

Karaduman, Yasemen. Elektronik Ticaret ve Vergilendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi 2005

Kuran, N.Hüseyin. E-Devlet Modeli Analizi ve Model Önerisi. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları,2005

Kuran, N.Hüseyin. E-Devlet Uygulamaları Ve Ekonomiye Etkileri İTO: Acar Matbaacılık,2003

Küllük, Metin. Bilgi Ekonomisi ve Türkiye. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi 2003

Metin,Emre. “E-imza nedir?”Elektrik Mühendisleri Haber Bülteni, Sayı:38,2007. 2Mart 2008

<http://www.emo.org.tr/subeler/dergi_goster.php?kodu=454&sube=6&dergi=5>.

Mutlu, Faruk. Vergi Yönetimi Kavramı Örgütlenmesi Ve Ülkemiz Açısından Etkinlik Sorunu, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi 1998

Nebil, Fusun S. “2006–2010 Bilgi Toplumu Stratejisi Ve Eylem Planı”, T.C. Resmi Gazete (28 Temmuz 2006)

Nohutçu, Ahmet. “Tekno-Ekonomik Paradigma Dönüşümünden Yeni Demokratik Yönetim Mekanizmalarına: Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Devlet ve Kamu Yönetimine Etkileri”, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit, 2002

OECD Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı E-Devlet Çalışmaları, Türkiye Devlet Planlama Teşkilatı İlerleme Raporu, Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları, Ankara, 2007

Öğüt, Pelin. Küreselleşen Dünyada Bilgi Güvenliğine Yönelik Politikalar Sayısal İmza Teknolojisi Ve Türkiye. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi 2006

Özbek, Mahmut. E-devlet ve Türkiye uygulamaları kapsamında ‘VEDOP’ Projesi., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Tokat: Tokat Üniversitesi 2007

Özmen, Şule. Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu E-Ticaret. İstanbul: Bilgi Yayınları, 2006

Uyan, Cengiz. Türkiye’de Konumsal Verinin E-Devlet Yapısı İçinde Üretici Kuruluşlar ve Diğer İlgili Kişi Ve Kuruluşlar Arasında Paylaşımı Üzerine Bir

Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Zonguldak: Kara Elmas Üniversitesi
2006

Uçkan, Özgür. E-Devlet E-Demokrasi Ve Türkiye.
Ankara: Literatür Yayınları,2003

Pricewaterhousecoopers,E-Beyanname Kılavuzu,Ankara,2005

Saç, Sinem ve diğerleri. Bilgi Toplumunda Elektronik İnsan Kaynakları
Yönetimi ve Uygulama Alanları. Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi,
İstanbul,2006

Sağsan, Mustafa. “E-Devlet Toplamların Yeni Umut Işığı”
Stratejik Analiz Dergisi, cilt:2 (2001) 31–38.

Tekeli, İlhan. Bilgi Toplumuna Geçiş Sorunlar, Görüşler, Yorumlar,Eleştiriler
Ve Tartışmalar. Ankara: Türkiye Akademi Yayınları,2002

TODAİ, Kamu Yönetimi Araştırması. Ankara: TODAİ Enstitüsü Yayınları No:238,
1991

Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi Yönetim Kurulu Rapor Özeti,
Ankara: Balkan oğlu Matbaacılık, 1963

Yaramış, Savaş. Nevşehir İl Merkezinde Bulunan Kamu Kurum Ve Kuruluşlarındaki
Çalışanların E-Devlet Uygulamalarına İlişkin Görüşlerin İncelenmesi,
Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi 2005

Yaraşlı, Genç Osman. Türkiye’de Vergi Reformu, T.C.Maliye Bakanlığı Araştırma,
Planlama ve Koordinasyon Kurulu Başkanlığı: Yayın No:2005/365,Ankara

Yıldırım, Hakan. Her Şeyi E-leştirdik E-Dönüşüm İçin Bir Kılavuz.
İstanbul,:E-Devlet Platformu Yayınevi,2003

Yıldırım, Adnan. "Vergi Kimlik Numarası Uygulaması Başlarken".
Vergi Dünyası, Sayı: 167 (1995) 83-90.

Yıldız, Mete. Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet.
İstanbul: Alfa Yayınları, 2002

Yıldız, Mete. Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet
İstanbul: Alfa Yayınları,2002

Yıldız, Mete. Elektronik Devlet Kuramı Ve Uygulamasına Genel Bir Bakış
ve Değerlendirme Çağdaş Kamu Yönetimi.

Ankara: Nobel Basımevi, 2003

Yıldız, Mete. Elektronik (E)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış
ve Değerlendirme Çağdaş Kamu Yönetimi,

İstanbul: Atlas Nobel Yayınları,2003