

Doğuş Üniversitesi Dergisi, 10 (1) 2009, 134-147

TÜRKİYE’DE E-BEYANNAME SİSTEMİNİN BENİMSENMESİ: GELİŞTİRİLMİŞ TEKNOLOJİ KABUL MODELİ İLE AMPİRİK BİR ÇALIŞMA*

ADOPTION OF E-DECLARATION SYSTEM IN TURKEY: AN EMPIRICAL ASSESSMENT WITH THE EXTENDED TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL

Aykut Hamit TURAN

*Adnan Menderes Üniversitesi,
Nazilli İİBF, İşletme Bölümü
aturan@adu.edu.tr*

Ferhat Başkan ÖZGEN

*Adnan Menderes Üniversitesi,
Nazilli İİBF, Maliye Bölümü
fozgen@adu.edu.tr*

ÖZET: Bu makalede, Türkiye’de elektronik beyanname uygulamalarının meslek mensupları tarafından benimsenmesi ve bu benimsemenin arkasındaki nedenler, Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeli (*E-TAM*) ile test edilmektedir. Makalede son yıllarda hızla yaygınlaşan verginin elektronik olarak doldurulması uygulaması tanıtılmakta, e-beyanname adı verilen bu uygulamanın benimsenme düzeyi, *E-TAM* modeli ile test edilmektedir. E-beyanname sistemlerini kullanma konusunda meslek mensuplarının kişisel niyet ve istekleri, anket yöntemiyle belirlenmekte ve sosyal psikolojik teoriler kullanılarak Yapısal Eşitlik Modeli ile ampirik olarak test edilmektedir. Uluslararası literatürde elektronik beyanname uygulamasının benimsenme düzeyi ile ilgili akademik çalışmalar yapılmış olsa bile, Türkçe literatürde şimdiye kadar bu konuda birincil veri kullanılarak yapılmış ampirik bir akademik çalışmaya rastlanmamıştır.

Anahtar Kelimeler: E-beyanname ; Online Vergi Beyanı ; E-devlet ; Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeli ; Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT)

JEL Sınıflaması : C83 ; D03 ; D12 ; D83 ; H20 ; L86 ; O33

ABSTRACT: *In this study, modern application of Information and Communication Technologies (ICT)’s in Turkish Tax Management System has been investigated and the major reason behind technology adoption behaviors of Certified Public Accountants (CPAs) has been assessed by using Extended Technology Acceptance Model (E-TAM). The study first discusses electronic tax declaration system, and then empirically tests acceptance levels of CPAs by using Structural Equation Modeling. The study employs socio psychological theories to assess individual attitudes and perceptions of technology adoption process of CPAs. Although there are number of studies in international literature on adoption of electronic tax declaration systems, very limited empirical studies exist in Turkish literature.*

Keywords: *E-declaration; Online tax declaration ; E-government ; Extended Technology Acceptance Model (E-TAM) ; Information and Communication Technologies (ICTs)*

JEL Classification: *C83 ; D03 ; D12 ; D83 ; H20 ; L86 ; O33*

* Anonim bir hakemin yorumları bu makaleye önemli ölçüde katkıda bulunmuştur. Kendisine teşekkür ederiz.

1. Giriş

Tüm dünya genelinde, bilgi teknolojileri, son yıllarda artan bir şekilde kamu hizmeti arzında kullanılmaktadır. Bilişim ve İletişim Teknolojileri geliştikçe ve ucuzladıkça, bu teknolojilerin kamu hizmetlerinde kullanılması sıklığı ve boyutu da artacaktır (Fu ve diğerleri, 2004). İnternet, son yıllarda açık bir şekilde, geleceğin temel bilgi iletişim ve paylaşım alanı haline gelmiştir (Seyal ve diğerleri, 2002). Bilgi teknolojileri, önemli maliyet tasarrufu ve hizmet artışı getirdiğinden, vatandaşların neden bu teknolojileri kullandıklarını veya daha önemlisi kullanmadıklarını bilmek önemlidir.

Bilgi teknolojilerinin kamu hizmet arzında kullanılmasına ilişkin önemli bir uygulama da elektronik vergilemedir. Özellikle OECD üyeleri arasında, elektronik vergi beyan ve ödeme sistemleri, gittikçe önem kazanmaktadır. (Turner ve Apelt, 2004). Elektronik vergi yönetimi uygulamaları, ilk önce ABD’de başlamış, sonra diğer gelişmiş batı ülkelerine yayılmıştır. Küreselleşme, hızlı bir şekilde gelişen güçleri artan ve maliyetleri düşen bilgi ve iletişim teknolojileri, artan bilgi paylaşımı gibi etmenler, tüm dünyada elektronik vergi yönetimi uygulamalarını yaygınlaştırmıştır (Turner ve Apelt, 2004).

Bu küresel akıma Türkiye de yabancı kalmamıştır. Son yıllarda vergi beyannamelerinin elektronik olarak doldurulmasına ilişkin bir uygulama, Türkiye’de e-beyanname adıyla hızla yaygınlaşmaktadır. Ayrıca vergi gelirlerinin önemli bir kısmı, günümüzde elektronik olarak, e-vergi ödeme (*e-ödeme*) yoluyla tahsil edilmektedir. E-beyanname ve e-ödeme, birlikte e-vergilendirme rejimini veya sistemini oluşturur. Bu iki sistemin entegrasyonu, Türkiye’de, vergi yönetim sistemi için yeni bir perspektif meydana getirmiş; vergi yönetiminde modern teknolojilerin kullanımının ve vergi yönetim yapısının modernizasyonunun güzel bir örneğini oluşturmuştur.

Bu makalede e-vergilendirme uygulamaları özellikle Türkiye açısından kısaca tanıtılmakta, Türkiye’nin e-vergilendirme sisteminin bir parçası olan e-beyanname uygulaması incelenmektedir. E-beyannamenin başarısında anahtar rol üstlenen serbest muhasebeciler, serbest muhasebeci ve mali müşavirler ve yeminli mali müşavirlerle (meslek mensuplarıyla), e-beyanname uygulamasının işleyişine dair temel problemlere yanıt aramak ve uygulamadan memnuniyet derecelerini ölçmek amacıyla, Türkiye çapında yapılan anketin sonuçları, ampirik olarak değerlendirilmektedir. Anket verisi, bilgisayar ve internet teknolojilerinin kabulünü etkileyen faktörleri açıklayan ve en sık kullanılan en geçerli modellerden biri olan Teknoloji Kabul Modeli’nin (*Technology Acceptance Model - TAM*), geliştirilmiş bir şekli, Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli (*Extended Technology Acceptance Model – E-TAM*) ile analiz edilmektedir.

2. E-Vergilendirme

Elektronik vergilendirme, bu makalede, verginin, internete bağlı bilgisayarlar, çevrimiçi haberleşme araçları veya vergi dairesine gitmeyi gerektirmeyen diğer iletişim aygıtları yardımıyla, tahakkuku ve tahsilini sağlayan bir e-devlet uygulaması ve kamu hizmeti sunuş şekli olarak tanımlanmaktadır. Türkiye’de uygulama, esas itibarıyla, “vergi borcunun miktarını belirten vergi beyannamesinin, vergi idaresine elektronik olarak teslim edilmesi (e-beyanname)” ve “tahakkuk eden vergi borcunun vergi idaresine gitmeden elektronik araçlarla yatırılması (e-vergi ödeme)” olmak üzere iki aşamadan oluşur.

Türkiye’de vergi dairesine gidip vergisini ödemek zorunda olmayanlar (örneğin stopaj usulüyle vergilendirilenler) hariç, beyanname ile vergi beyanında bulunan, tam otomasyonlu vergi dairelerine bağlı ulusal vergi mükellefleri¹, beyanmelerini, elektronik olarak teslim ederler. Ardından, tahakkuk eden vergi borçlarını, interaktif banka hesaplarından veya bankalarına giderek, (genellikle banka önlerindeki ATM’lerden ya da banka gişelerinden) ödeyebilirler².

2.1. Türkiye’de ve Dünyada E-Vergi Beyannamesi Doldurma

Türkiye’de vergi beyanmelerinin elektronik olarak doldurulması teslim edilmesi anlamına gelen e-beyanname uygulaması, diğer ülke uygulamalarında ve vergi ile ilgili uluslararası yayınlarda, elektronik vergi doldurma (*e-tax filing*) veya elektronik doldurma (*e-filing*) olarak adlandırılmaktadır³. Bu uygulama genel olarak, vergi ödeyenlere, vergi beyanmelerini vergi idaresine elektronik olarak arz etmeleri konusunda sağlanan bir imkân veya yöntem şeklinde tanımlanır. Bu yöntemde, vergi ile ilgili her türlü bilgi, vergi beyannamesini hazırlayanlar veya vergiyi ödeyenler tarafından, vergi idaresine, kâğıt kullanılmaksızın, bilgisayar ortamında aktarılır (Petersen ve Washington, 1993: 68).

Dünyada Türkiye’nin yanında pek çok ülkede de var olan e-vergi beyannamesi doldurma (*e-tax filing*) uygulaması⁴, teorik olarak birçok faydayı beraberinde getirmektedir⁵. Tüm e-devlet uygulamaları gibi, e-vergi beyannamesi doldurmadan beklenen faydalar da e-devletten beklenen faydalarla örtüşür. E-vergi beyannamesi doldurmayı, bu açıdan ele alırsak, vergi idaresinde açıklığı getirmede; vergi idaresinin etkinliğini ve yaptırım gücünü; vergi idaresine güveni arttırmada etkili olur diyebiliriz.

Vergi beyannamesinin elektronik olarak doldurulmasına ilişkin sistemler, devlet açısından, vergi verisini elle girme ile ilgili işgücü maliyetlerini düşürür; veri girişindeki ve depolamadaki insan hatalarını yok eder; vergi beyanmelerinin hazırlanmasında doldurulmasında harcanan zamanı azaltır; yanlış kayıt ve hatalı bilgilerden arınmış güvenilir bir vergi verisi oluşmasını sağlar (DeLucia, 2000: 12).

E-vergi beyannamesi doldurma (*e-tax filing*) hizmetini kullanan birey açısından, vergi dairesine gitme, sıra bekleme gibi aktiviteleri ortadan kaldırdığından, zaman maliyeti bakımından büyük tasarruf ve beyanname doldurmada bilgisayar programının

¹ Veraset ve İntikal Vergisi mükellefleri hariç.

² E-beyanname sistemi yardımıyla gönderilen ve sonradan tahakkuk eden verginin, vergi mükellefleri tarafından vergi dairesine gidilerek yatırılmasında da bir engel yoktur. GİB (2007b)’ye göre, Türkiye’de vergi daireleri adına bankalarca yapılan tahsilâtlarının payı %57,92’ye ulaşmıştır.

³ Bu konudaki başlıca literatür için Bkz: Chang ve Diğerleri (2005), Fu ve Diğerleri (2004), Hansford ve Diğerleri (2006), Petersen ve Washington (1993) ve Srinivasan ve Walter (1995).

⁴ Vergi beyannamesinin elektronik olarak doldurulması ve gönderilmesi uygulamasına sahip başlıca ülkeler şunlardır: Avustralya, ABD, Kanada, İngiltere, İrlanda, Almanya, Fransa, İtalya, Hollanda, Finlandiya, İsveç, İsviçre, Norveç, Singapur, Brezilya, Meksika, Şili, Hindistan, Çin, Singapur, Tayland, Tayvan, Malezya, Ermenistan, Litvanya, Madagaskar, Güney Afrika ve Türkiye.

⁵ Tüm e-devlet uygulamalarının faydalarının Avrupa Birliği’nde hangi düzeyde olduğuna dair en yeni çalışmalardan biri için Bkz: Patrick Wauters ve Graham Colclough, *Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement*, European Commission, June 2006.

sağladığı büyük kolaylık demektir. Sözü edilen tüm bu faydalar, e-vergi beyannameyi doldurmanın, e-ödeme ile birlikte kullanılması durumunda daha da artar. E-vergi beyannameyi doldurma (*e-tax filing*) sistemleri, bu faydaları dolayısıyla hayata geçirilir ve toplum tarafından benimsenir.

2.2. Türkiye’de E-Beyanname Uygulaması

Türkiye’de 1 Ekim 2004 de ilk aşamada, İnternet Vergi Dairesi web adresi kullanılarak, isteğe bağlı olarak başlatılan ve 03 Mart 2005’te zorunlu hale getirilen⁶ e-beyanname, veraset ve intikal vergisi hariç, beyanname verilmesi zorunlu olan tüm vergilerde uygulanmaktadır (GİB, 2007: 13-21). Uygulama, tam otomasyona geçmiş vergi dairelerine bağlı vergi mükellefleri, bu vergi mükelleflerinin beyanname beyan edilen vergileri için geçerlidir (Beylik, 2004: 55). 2006 yılında Türkiye’de toplam 448 Vergi Dairesinin tamamında resmi olarak tam otomasyona geçilmiştir (GİB 2007b: 57). Fakat zaman zaman bazı vergi dairelerinde, işleyişe ait sorunlar çıkabilmektedir. Katma Değer Vergisi, Özel Tüketim Vergisi, Damga Vergisi, Banka ve Sigorta Muameleleri Vergisi, Özel İletişim Vergisi ve Şans Oyunları Vergisi ve muhtasar beyannameler açısından uygulama Ekim 2004’de başlamıştır. 1 Ocak 2005 tarihinden itibaren yıllık gelir ve kurumlar vergisi beyannamelerinin de elektronik ortamda gönderilmesi uygulamasına geçilmiştir⁷. Tahakkuk kayıtlarının bankalara açılması, bankalardan ödeme işlemlerinin başlatılması ise, 2005 yılı Mart ayından itibaren olmuştur (DPT, 2006: 168).

E-beyanname uygulamasının yaygınlaştırılması kadar, vergi tahsilâtlarının bankacılık kesimine kaydırılması da önemlidir (Yıldırım, 2005: 42). Bu amaçla, Türkiye’de devletin ve bankaların çevrimiçi sistemlerinin entegrasyonu şeklindeki e-vergilendirme uygulaması (*e-ödeme*), VEDOP-1 ve VEDOP-2 projeleri sonucunda, 2006’da hayata geçirilen Elektronik Banka Tahsilâtları İşleme Sistemi (*EBTİS*) ile başlamıştır. EBTİS sayesinde, bankalar tarafından yapılan vergi tahsilâtlarının, bankalardan Gelir İdaresi Başkanlığına (*GİB’e*) elektronik olarak gönderilmesi ve aynı anda vergi dairelerinde mükellef hesaplarına otomatik olarak işlenmesi mümkün olmuştur. Böylece makbuzun elle girişinde oluşabilecek hatalar önlenmiş ve vergi dairesinde işgücü tasarrufu sağlanmıştır (Yaranlı, 2005: 8).

Türkiye’de artık ulusal vergi mükellefleri, pek çok vergi için oturdukları yerden beyannamelerini gönderebilme ve vergilerini ödeyebilme imkânına sahiptirler. Mükellef, vergisini bankaya ya da vergi dairesine ödeme konusunda tamamen serbesttir.

E-beyanname gönderme durumunda olan herkes, sadece bir defalığına, bağlı bulunduğu vergi dairesine başvurmak ve oradan e-beyanname sisteminden yararlanabilmesini sağlayacak bir kullanıcı kodu, parola ve şifreyi almak zorundadır (VergiPortali, 2005: 8). E-beyannamenin doldurulmasında ve gönderilmesinde kullanılacak program, bilgisayar tabanlıdır ve GİB’in web sitesinden ücretsiz indirilir.

⁶ Bkz: 346 Sıra No’lu VUK Genel Tebliği. (2005). *T.C. Resmi Gazete*. (25744, 3 Mart 2005).

⁷ İnternet yardımıyla ödenebilen merkezi vergiler şunlardır: Yıllık Gelir Vergisi, Gelir Vergisi Stopajı, Kurumlar Vergisi, Kurumlar Vergisi Stopajı, Katma Değer Vergisi, Özel Tüketim Vergisi, Banka Sigorta Muameleleri Vergisi, Gelir Geçici Vergi, Kurum Geçici Vergi, Damga Vergisi, Gayrimenkul Sermaye İradı Vergisi, Basit Usul Ticari Kazanç Vergisi, Diğer Ücret Vergisi, Noter Harcı, Motorlu Taşıtlar Vergisi, Trafik Para Cezası, 5035 RTÜK Eğitime Katkı Payı, 5035 Sayılı Kanuna Göre Finansal Faaliyet Harcı. Bkz. GİB. (2007).

Eksiksiz hazırlanan beyannamelerin gönderilmesi aşamasında, kullanıcı, internete bağlanmak ve e-beyanname web sitesine daha önce aldığı kullanıcı kodu, parola ve şifresi ile giriş yapmak zorundadır. Bu girişin ardından, kişisel bilgisayarda doldurulmuş ve paketlenmiş olan beyannameler, yine sitenin paket gönderme fonksiyonu kullanılarak GİB'e gönderilir. Gönderilen e-beyanname paketlerinin sistem tarafından kontrolü sırasında, hata tespit edilmesi halinde, bu hatalar hatanın kaynağı ile birlikte kullanıcıya elektronik ortamda hemen bildirilir ve düzeltilmesi sağlanır. Hatasız beyannameler için ise, beyannameyi gönderen mükellef veya meslek mensubunun ekranından onay vermesi istenir (VergiPortalı, 2005: 10-11).

Beyannamelerdeki hatalar düzeltildikten sonra, onaylama işleminin gerçekleşmesi ile birlikte, beyanname, imzalanmış, hukuksal olarak idareye verilmiş sayılır. Kullanıcı, bilgisayar ekranından, tahakkuk fişi numarasına tıklayarak tahakkuk fişini görüntüleyebilir, "pdf" dosyası olarak bilgisayarına kaydedebilir ve çıktısını alabilir. Tahakkuk fişleri vergi mükellefleri tarafından imzalanır. Tahakkuk fişinde yazılı vergi borcu, yine mükellefler tarafından, bankalara veya vergi dairesine ödenebilir (VergiPortalı, 2005: 11-12).

3. Teknoloji Kabul Modelinin Teorik Altyapısı ve E-Vergilendirme

Gittikçe artan miktarda bilimsel çalışmada, bireylerin teknoloji kullanımı, belli teorik modeller yardımıyla ölçülmeye çalışılmaktadır. Bu modellerin en önemlilerinden biri, Teknoloji Kabul Modelidir (*Technology Acceptance Model – TAM*). Teknoloji Kabul Modeli, önemli bir sosyo-psikolojik teori olan Sebepli Hareketler Teorisi (*Theory of Reasoned Action – TRA*)'dan uyarlanmış ve zaman içinde yapılan birçok çalışma, teorisinin kuvvetli ve tahmin gücü yüksek bir teori olduğunu ortaya koymuştur (Wang, 2002). TAM Davis (1989) tarafından geliştirilmiş ve Yönetim Bilişim Sistemleri (Management Information Systems - *MIS*) literatüründen en fazla ampirik çalışmalarda kullanılan teorilerden biri olmuştur (Fu ve Diğerleri, 2004). TAM geniş ve sağlam bir teorik altyapıya sahiptir. Bu altyapı yeniliklerin uyarlanması, maliyet-fayda paradigması, beklentiler teorisi ve kendine yeterlilik teorisi gibi önemli teorik temelleri içermektedir (Davis, 1989). TAM, TRA'den uyarlanmış, niyet temelli bir teoridir ve bilgi teknolojisi araştırmalarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin uygulanmasındaki özel ve kapsamlı durumlara başarı ile uyarlanabilmiştir (Money ve Turner, 2004). TAM, teknolojinin gerçek kullanımının, Davranışsal Niyetler (*Behavioral Intention*) ile bağlantılı olduğunu ve bunun da teknolojiyi kullanmak konusundaki eğilimler tarafından şekillendirildiğini savunur (Seyal ve diğerleri, 2002).

Pek çok akademik araştırma ve makaleye rağmen hâlâ, kullanıcı için teknoloji kabul sürecinin nasıl işlediği, tam anlaşılabilir değil. Fakat kullanıcı açısından, özünde teknoloji bulunan bir uygulamanın benimsenmesi ya da benimsenmemesi, son tahlilde o uygulamanın kabul ve kullanımıyla ilişkilidir. Çünkü ne kadar iyi olsalar da kullanılmayan sistem ya da uygulamaların, kullanıcıya herhangi bir faydası yoktur (Money ve Turner, 2004). Bilgi teknolojileri her ne kadar artan performans ve verimlilik gibi unsurları kullanıcılara sunsa da, birçok sistem, son kullanıcıların isteksizlikleri ve bilgisizlikleri yüzünden yeterince veya olması gerektiği gibi kullanılamamaktadır. Yönetim Bilişim Sistemleri (*MIS*) literatüründe, bazı bireysel, sosyal, kültürel ve teknoloji değişkenleri bireylerin teknolojiyi kabul edip etmediğini ölçmek için kullanılmışlar, ancak bu çabalar, kapsamlı ve kuvvetli bir teorik altyapı oluşturması yönünde yetersiz kalmıştır (Davis, 1989: 319).

Bireylerin teknoloji kabulünü araştırmak ve belirlemek, hem bu alandaki teorinin gelişmesi açısından hem de bireysel ve toplumsal açıdan önemlidir. Konunun toplumsal önemi, e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi ile ilgilidir. Devletler, vatandaşlarının teknoloji uygulamalarını neden kullanıp kullanmadıklarını tespit etmeli ve bu sayede sürekli olarak daha gelişmiş ve etkin e-devlet uygulamaları üretmelidirler.

Teknoloji Kabul Modeli (*TAM*) ve bu modelin e-devlet e-vergileme alanlarına uygulanması konusundaki uluslararası literatür ise, az değildir. Wang (2002), Fu ve Diğerleri (2006) *TAM*’ı, e-vergileme konusunda ilk test eden araştırmalardandır. Bunun yanı sıra, Hansford, Lymer, Pilkington (2006), Hung, Chang, Yu (2006), Barnes and Vidgen (2006), Chang, Li, Hung, Hwang (2005) ve Turner ve Apelt (2004) Teknoloji Kabul Modeli’ni elektronik vergileme konusunda test eden diğer önemli araştırmalardandır. Heeks, Bailur (2007), Yıldız (2007), Titah ve Barki (2005) bu konuda yazılmış en yeni çalışmalardandır ve en yeni ve kapsamlı literatür özetlerini sunmaktadırlar. Horst Kuttschreuter ve Gutteling (2007) de yakın zamanda *TAM*’i Yapısal Eşitlik Modeli (*Structural Equation Modeling - SEM*) kullanarak e-devlet uygulamaları üzerinde uygulayan bir diğer önemli çalışmadır.

Turner ve Apelt (2004)’de ise *TAM* kullanılmamış, bireylerin e-beyanname ve e-vergi ödeme sistemlerini kabul etmesine etkili sekiz değişkenden bahsedilmiştir. Bunlar, ülke içinde yeni görüşlerin yayılma hızı, ulusal şartlar, vergi politikasına ilişkin şartlar, teknolojik şartlar, yeniliğin (*innovation*) giriş yolları, yeniliği destekleyen liderlerin etkinliği, yeniliğin yayılmasından etkilenen kişilerin rolü, iç ve dış destek ağları olarak açıklanır. Küreselleşme ve bilgisayar-internet teknolojilerindeki gelişmelerin de katkısıyla, bu değişkenlerde meydana gelen etkilerin, e-beyanname ve e-vergi ödeme sistemlerinin benimsenmesini hızlandırdığı iddia edilir.

4. Geliştirilmiş TAM (E-TAM) ve Araştırma Modeli

Bu makalede, e-beyanname uygulamasında anahtar rol üstlenen meslek mensuplarının (serbest muhasebeciler, serbest muhasebeci mali müşavirler ve yeminli mali müşavirlerin), söz konusu uygulamayı benimseme dereceleri, Türkiye genelinde uygulanan bir anketten elde edilen veriye dayanılarak ve Geliştirilmiş TAM (*Extended TAM - E-TAM*) kullanılarak ölçülmeye çalışılmıştır. Geliştirilmiş TAM’da, temel TAM değişkenlerinin⁸ yanı sıra, TPB’nin önemli iki değişkeni⁹ ile genel olarak bilişim teknoloji adaptasyonunda önemli sayılan değişkenlerden uyumluluk/uygunluk (*Compatibility - C*) değişkeni de yer alır. Bu şekilde, temel TAM modeli genişletilmiş ve E-TAM olarak, ilerleyen kısımlarda ampirik olarak test edilmiştir.

Araştırmanın birincil bağımlı değişkenini Davranışa Yönelik Niyet (*Behavioral Intention – BI*) değişkeni oluştururken, ikincil bağımlı değişken Algılanan Kullanışlılık (*Perceived Usefulness - PU*) olmuş ve bağımsız değişkenleri, TAM modelinden Algılanan Kullanım Kolaylığı (*Perceived Ease of Use - PEU*), Algılanan Kullanışlılık (*Perceived Usefulness – PU*), TPB modelinden Yakınların Etkisi (*Subjective Norm –*

⁸ Algılanan Kullanışlılık (*Perceived Usefulness – PU*) ve Algılanan Kullanım Kolaylığı (*Perceived Ease of Use - PEU*).

⁹ Kendine Güven (*Self Efficacy – SE*) ve Yakınların Etkisi (*Subjective Norm – SN*).

SN) ve Kendine Güven (*Self-Efficacy – SE*) ve son olarak MIS literatüründen Uygunluk/Uyumluluk (*Compatibility - C*) değişkenleri oluşturmuştur. *Algılanan Kullanım Kolaylığı (PEU)*, bireylerin teknolojiyi kullanmayı ne kadar kolay buldukları ile ilgili iken, *Algılanan Kullanışlılık (PU)*, teknolojinin bireyin iş performansına yaptığı olumlu etki konusundaki düşünceleridir (Davis, 1989: 320). Online vergi sistemlerinde Algılanan Kullanışlılık, sistemin sağladığı zaman tasarrufu gibi unsurlar olmakta ve sistemlerin kullanılması veya kullanılmamasında önemli bir faktör sayılmaktadır. PEU’un teorik olarak PU’u tahmin ettiği ve PU üzerinde direkt etkisi olduğu tartışılmıştır (Venkatesh ve Davis, 2000). *Uygunluk/Uyumluluk (C)* değişkeninin PEU ve PU’un öncüsü olarak, bu iki değişkenin üzerine direkt etkisinin bulunduğu tartışılmış ve bu değişken, “belli bir teknoloji kullanıcılarının çalışma prensiplerine, şekillerine ve ihtiyaçlarına cevap verme derecesi ve yeteneği” olarak tanımlanmıştır (Fu ve Diğerleri, 2006: 114). Önceki çalışmalar, C değişkeninin, bireylerin belli bir teknolojiyi kullanmayı kabul edip etmeme ve kullanıp kullanmama konusundaki niyetlerini tahmin eder nitelikte olduğunu bulmuştur. *Kendine güven (SE)*, “kişinin daha önceki bilgisayar ve internet tecrübesi sonucunda, bu sistemleri kullanmak konusunda kendine olan güvenidir”. Bu kişinin teknoloji kullanmak konusundaki yeterliliği hakkındaki kişisel yargıdır (Wang, 2002: 338). *Yakınların Etkisi (SN)*, “kişinin davranışı üzerinde etkili olan kimselerin, söz konusu kimsenin belli bir davranışı yapıp yapmama konusundaki düşünceleridir” (Ajzen, 1988: 25). Bazen bireyler istemeseler dahi, düşüncelerine önem verdikleri insanların belli bir yönde davranma konusundaki fikirleri doğrultusunda, bazı davranışları sergileyebilirler. SN, çok çeşitli sosyal durumlarda, kişilerin belli bir davranışı yapmak konusundaki niyetlerini tespit etmede, kuvvetli bir değişken ve belirleyici olarak karşımıza çıkmıştır (Fishbein ve Ajzen, 1975). Ancak SN, bilgisayar sistemlerinin kabulü konusundaki davranışları tahmin ederken, tutarlı olmayan sonuçlar vermiştir (Venkatesh ve Davis, 2000). Bağımsız değişken olan Davranışa Dönük Niyet (*Behavioral Intention – BI*), “kişinin belli bir davranışı yapıp yapmama konusundaki niyeti” olarak tanımlanmaktadır (Chau ve Hu, 2001:703).

5. Araştırma Dizaynı ve Metodu

Araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliğini arttırmak için, anket soruları, daha önce yayınlanmış bilimsel çalışmalardan uyarlanmıştır. BI, PEU, PU, SN, SE ve C ölçekleri, genel olarak Fu ve Diğerleri (2006)’dan, özgün ölçekler olarak PU, PEU ve BI ölçekleri Davis (1989)’dan; SN, SE ve C ölçekleri de Taylor ve Todd (1995)’den uyarlanmıştır. Bağımlı ve bağımsız değişkenler, 5’li Likert Ölçeğinde (1: Kesinlikle Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılmıyorum olmak üzere) ölçülmüştür. Bağımlı ve bağımsız değişkenler, Tavakolian (1989) tarafından açıklanan yöntemle göre birleştirilmişlerdir. Bu yöntemle göre, ölçeği oluşturan soruların basit aritmetik ortalaması alınmış ve ölçekler birleştirilmiştir. Bu birleştirme yapılmadan önce, olumsuz ibareler ile sorular, önce ters kodlanmıştır¹⁰.

5.1. Veri Toplama Süreci

Adnan Menderes Üniversitesi’nin web sunucusuna bir çevrimiçi anket formu yerleştirilmiştir. Türkiye genelindeki tüm SMM odaları web sitesinin varlığı konusunda telefon, elektronik posta veya faks yolu ile haberdar edilmiş ve internet anketine katılmaları rica edilmiştir. Sonuç olarak 352 adet kullanılabilir anket elde edilmiş ve analizler bu veriler üzerinden yapılmıştır.

¹⁰ TAM modeli değişkenlerinden, PU ve PEU ölçeklerinden birer soru ters kodlanmıştır.

5.2. Anket Dizaynı

Anket, iki ana bölümden oluşmuştur. İlk kısımda, anket katılımcılarının demografik karakterlerini öğrenmeye yönelik sorular yer almıştır. İlk bölümde ayrıca katılımcılara kaç yıldır, ne şekilde ve ne sıklıkta bilgisayar ve internet kullandıkları, gibi bazı teknoloji kullanımı ile ilgili teknik sorular da sorulmuştur. İkinci bölümde, katılımcıların teknoloji uyarlama seviyelerini ölçmek amacıyla, e-beyanname ile ilgili tüm daha önce tartışılan E-TAM değişkenleri, 5’li Likert ölçeğinde yer almıştır.

5.3. Ölçeklerin Güvenilirliği

Cronbach Alpha değeri, ölçeklerin güvenilirliğini ölçmek için literatürde en fazla kullanılan yöntemdir. Her bir bağımsız değişken ve bağımlı değişken için Cronbach Alpha değeri hesaplanmış ve aşağıda Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Güvenilirlik Test Sonuçları

Ölçek	Ölçekteki Soru Sayısı	Cronbach Alpha
Davranışa Dönük Niyet (BI)	2	0.7737
Algılanan Kullanışlılık (PU)	4	0.5962
Algılanan Kullanım Kolaylığı (PEU)	6	0.7881
Uygunluk/Uyumluluk (C)	3	0.8629
Kendine Güven (SE)	2 (1 Soru Elendi)	0.7334
Yakınların Etkisi (SN)	2	0.9198

Güvenilirlik testi sonuçlarına göre SE ölçeğinin geliştirilmesi için bir sorunun çıkarılmasına karar verilmiştir. Tablo 1’den görüleceği gibi güvenilirlik değerleri (*Cronbach Alpha*) değişkenlerinin önemli bir kısmı 0.70 değerinden yüksek çıkmıştır. Hatcher (1994)’a göre, 0.50’nin üzerindeki alpha değerleri sosyal bilimlerde araştırmalarında yeterli sayılırken, 0.70 ve üzeri önerilmekte ve 0.80 ve üzeri arzu edilmektedir. Tablo 1’den görüldüğü gibi, tüm güvenilirlik alpha değerleri, en düşük kabul edilebilir seviyeyi aşmış ve hatta birçoğu arzu edilen seviyenin de üzerine çıkmıştır. Sadece algılanan kullanılabilirlik (PU) ölçeği, beklenen değerden düşük çıkmış, ancak kabul edilebilir seviyenin üzerinde kalmıştır.

5.4. Tanımlayıcı İstatistikler

Anket katılımcılarının %36.4’sı Serbest Muhasebeci, %62.5’i Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve geri kalan %1.1’i de Yeminli Mali Müşavir olduklarını belirtmiştir. Katılımcıların ortalama yaşı 46.8 iken bu değerlerin standart sapması 10.3, en düşük ve en yüksek değerleri sırası ile 21 ve 75 olmuştur.

Buradan genel olarak anket katılımcılarının orta yaşın biraz üzerinde mali müşavirler olduğu tespit edilmiştir. Bu kişiler, Türk Vergi Sistemi’nde önemli rol oynayan ve her büyüklükteki vergi mükellefleriyle yakın ilişkide bulunan, e-beyanname sistemini en sık ve detaylı kullanan kişilerdir.

Katılımcıların %85.8’i erkek, %14.2’si kadındır ve bu da SMM mesleğinde Türkiye’de erkeklerin ağırlığını ortaya koymaktadır. Katılımcıların %15.1’i lise, %78.9’u üniversite ve kalan %6’si lisans üstü eğitime sahiptir. SMMM ve YMM olabilmek için üniversite mezunu olması yasal zorunluluğu, katılımcıların çoğunun (yaklaşık %85) yüksek öğrenime sahip olması sonucunu doğurmuştur.

Katılımcıların %83.8’i 10 yıldan fazla bilgisayar kullanma tecrübeleri olduğunu ve sadece %1.4’ü üç yıldan az bir süredir bilgisayar kullandıklarını belirtmiştir.

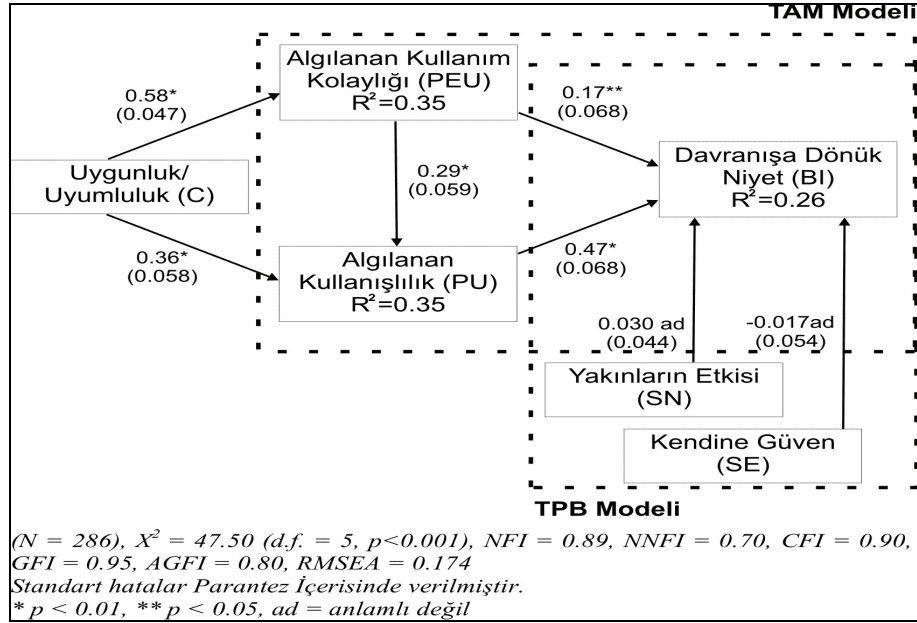
Katılımcıların çoğunluğu (%36.4) dört ila altı yıl arası internet kullandıklarını belirtmişler, %29.3'ü yedi ila dokuz yıl arası ve %19'u da 10 yıldan fazla internet kullandıklarını belirtmiştir. Yani, meslek mensuplarının önemli bir kısmı, bilgisayarı uzunca bir zamandır kullanmakta; ancak internet kullanımını oldukça yeni ancak hızla yaygınlaşan bir faaliyet olmaktadır.

Katılımcılara, internet'i ne kadar sık kullandıkları sorulduğunda, %96.6'sının her gün düzenli kullandıkları ortaya çıkmıştır. Bu durum, meslek mensuplarının, interneti günlük işlerinde sürekli kullandıklarının bir göstergesi olabilir.

Katılımcılara, ayrıca e-beyanname kullanımı sürecinde sorunlar ile karşılaşmış ve %67.5'ü önemli problemler ile karşılaşmadıklarını belirtmişlerdir. Bunun ardından katılımcılara, e-beyanname ile ilgili sorunlarını ne kadar zamanda çözebildikleri sorulduğunda, %90.8'i çok kısa veya kısa zamanda sorunlarını çözebildiklerini belirtirken, ancak %2.1'i gibi çok küçük bir kısmı e-beyanname ile ilgili problemlerini kesinlikle çözemediklerini ifade etmiştir.

6. Model Testi ve Ampirik Sonuçlar

Bu bölümde araştırma modelinin ampirik testi yapılacak ve sonuçlar tartışılacaktır. Önceden tartışılan Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli'ni (*Extended Technology Acceptance Model – E-TAM*) test etmek için, Yapısal Eşitlik Modeli (*Structural Equation Modeling – SEM*) kullanılmış ve analizler LISREL 8.51 PC programı yardımıyla yapılmıştır¹¹. Test edilen model ve ampirik sonuçlar, Şekil 1'de sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Modeli ve Test Sonuçları

Uygunluk (*fit*) göstergelerinin ve diğer model parametrelerinin genel olarak değerlendirilmesi, orta derecede model uygunluğu (*Moderate Fit*) ortaya

¹¹ Lisrel kullanımı ile ilgili ayrıntılı bilgi için Bkz: Jöreskog ve Sörbom (1999).

koymaktadır. Bazı model parametreleri ve uygunluk kriterleri ile test edilen modeldeki değerler ve uygunluk kriterini sağlayıp sağlamadığı, Tablo 2’de gösterilmiştir. Model uygunluk kriterlerinin optimal değerleri, Wang (2002)’den uyarlanmıştır.

Tablo 2. Model Uygunluk Testi Sonuçları Değerlendirmesi

Uygunluk Kriteri	Optimal Değer	Test Sonucu	Uygun/Değil
X^2/df	≤ 3.00	8.00	X
Goodness of fit (GFI)	$\Rightarrow 0.90$	0.95	√
Adjusted goodness of fit (AGFI)	$\Rightarrow 0.80$	0.80	√
Normed fit index (NFI)	$\Rightarrow 0.90$	0.89	√
Non-normed fit index (NNFI)	$\Rightarrow 0.90$	0.70	X
Comparative fit index (CFI)	$\Rightarrow 0.90$	0.90	√
RMSEA	$\leq .10$	0.17	X

Tablo 2’de, modelin uygunluk parametrelerinin birçoğu, genel olarak kabul edilen sınırlar içerisinde veya yukarısında kalmış, ancak bazı parametreler, bu sınırları veya en düşük değerleri sağlayamamıştır. Bu durum, genel olarak modelin orta derecede uygunluk sergilediğinin göstergesi sayılabilir. Ancak bu durum, modeli oluşturan ilişkilerin (*path*) ve bu ilişkilerin yönlerinin (pozitif veya negatif) ayrı ayrı yorumlanmasını engellemektedir.

Analizler sonucunda ortaya çıkan bir diğer tablo da, ölçüm modelinde (*Measurement Model*), regresyon denklemlerinin katsayılarının yorumlanmasıdır. Genel olarak, uygunluk/uyumluluk (*C*) değişkeninin hem algılanan kullanım kolaylığı (*PEU*), hem de algılanan kullanılabilirlik (*PU*) değişkenlerini pozitif (sırası ile regresyon denklemi katsayıları 0.58 ve 0.36), önemli ölçüde kuvvetli ($R^2 = 0.35$) ve yüksek derecede anlamlı bir şekilde (tüm p değerleri <0.01) açıklayabildiği ortaya çıkmıştır. Yani, meslek mensuplarının e-beyanname sistemini, hayat tarzları, anlayışları, bakış açıları ve daha önemlisi mesleki anlayışlarıyla ne kadar uyumlu ve uygun buldukları konusundaki düşünceleri, onların söz konusu teknolojiler hakkında oluşturdukları ne kadar kolay, kullanışlı ve faydalı olduğu gibi düşüncelerini olumlu etkileyecektir. Aynı şekilde literatürdeki¹² bulgulara paralel olarak, algılanan kullanım kolaylığının (*PEU*), algılanan kullanılabilirlik değişkenini (*PU*), pozitif (regresyon denklemi katsayısı 0.29), önemli ölçüde kuvvetli ($R^2 = 0.35$) ve yüksek derecede anlamlı bir şekilde ($p < 0.01$) açıklayabildiği bulunmuştur. Bunun anlamı da, anket katılımcılarının yani meslek mensuplarının, e-beyanname sistemini kullanmanın ne kadar kolay ve basit olduğu yönündeki görüş ve düşünceleri, bu kimselerin söz konusu sistemlerin, işleri ve performansları açısından ne kadar faydalı ve gerekli olduğu doğrultusundaki görüşlerinin oluşmasına yardımcı olacak ve dolaylı olarak kullanma potansiyellerini arttıracaktır.

Tüm bunlara paralel olarak algılanan kullanım kolaylığı (*PEU*) davranışa dönük niyet (*BI*) bağımlı değişkenini pozitif (regresyon katsayısı 0.17), anlamlı ($p < 0.05$) ve yine algılanan kullanılabilirlik (*PU*) değişkenini davranışa dönük niyet değişkenini (*BI*) pozitif (regresyon katsayısı 0.47), yüksek derecede anlamlı ($p < 0.01$) bir şekilde açıklamıştır. Yani; meslek mensuplarının e-beyanname sistemlerinin kullanımının ne kadar kolay, basit ve buna paralel olarak performanslarını artırma ve iş verimliliklerine katkıda bulunma potansiyelinin ne kadar fazla olduğu

¹² Örneğin, Davis (1989) bulgularına paralel olarak.

doğrultusundaki düşüncelerinin, söz konusu sistemleri kullanma konusunda kafalarında olumlu düşünceleri oluşturma potansiyellerinin o derece fazla olacağı yönündedir. Ancak, TBP modelinden adapte edilen yakınların etkisi (*SN*) ve kendine güven (*SE*) değişkenlerinin çok düşük regresyon denklemleri katsayıları (sırası ile 0.030 ve -0.017) ve anlamlı olmayan bir şekilde (tüm $p > 0.1$) açıklayamadıkları tespit edilmiştir. Yani, meslek mensuplarının, e-beyanname sistemlerini kullanıp, kullanmama tercihlerinin genel anlamı ile, yakınlarında bulunan, kendileri üzerinde önemli etkisi olan diğer meslek mensubu arkadaşları tarafından etkilenmediği ve daha da ilginç olarak bireylerin daha önceki bilgisayar ve internet tecrübelerinin dahi bu sistemleri kullanıp kullanmama konusundaki düşüncelerine etkisi olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda, Davranışa Dönük Niyeti (*BI*) açıklamaya yönelik son regresyon modelinin açıklama gücü, sosyal bilimler çalışmaları için tatmin edici seviyede olmuştur ($R^2 = 0.26$). Bu durum genel olarak bulguların Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli'nin (*Extended TAM*) anlamlı bir şekilde davranışa yönelik niyet (*BI*) değişkenini açıklayabildiği ve orijinal TAM modelinde yer alan temel değişkenlerin (*PEU* ve *PU*) yeni eklenen değişken olan uyumluk/uygunluk (*C*) değişkeni tarafından anlamlı bir şekilde açıklanabildikleri ve kendi aralarında teorik olarak daha önce defalarca test edilen ilişkilerin (*PEU* → *PU* ve *PU* & *PEU* → *BI*) bu çalışmada da tekrar ampirik olarak ispat edildiği yönündedir. Ancak, TPB modeli ve bu modelin öne sürdüğü sosyo-psikoloji temelli değişkenlerin (*SE* ve *SN*), ampirik olarak bu çalışmada, meslek mensuplarının e-beyanname kullanma konusunda kafalarında oluşturdukları olumlu niyetlerine bir etki yapmadığı açığa çıkmıştır.

7. Tartışma ve Sonuç

E-devlet uygulamalarında sınırlı harcamayla kısa zamanda başarıya ulaşmak, özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ve kıt kaynaklara sahip ülkelerde çok önemlidir. Devletler, tüm e-devlet uygulamalarında, uygulamanın başarısı ve daha da önemlisi geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması için, öncelikle bu uygulamaların son kullanıcılar veya hedef kitle tarafından neden kullanıldığını veya kullanılmadığını bilmek zorundadırlar.

Çok kuvvetli bireysel davranışı inceleyen teoriler, sosyal psikoloji bilim dalında geliştirilmiş ve kısa bir zaman önce bu teoriler, bilgi teknolojileri yönetimi bilim dalına da uygulanmıştır. Bu uygulamaların en önemlilerinden biri, Davis (1989) tarafında geliştirilen Teknoloji Kabul Modeli'dir (*Technology Acceptance Model – TAM*). Bu makalede, Türkiye'de meslek mensuplarının e-beyanname uygulamasını benimseme davranışlarını etkileyen sosyo-psikolojik faktörler, TAM ve TBP teorik altyapıları kullanılarak ampirik olarak test edilmiş ve elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır.

Bu makale, bu açıdan, Türkiye'de maliye ve teknoloji yönetimi bilimsel disiplinlerinin bir araya getirildiği ve "vergi yönetiminde teknoloji kullanımının – e-beyannamenin" teorik ve ampirik boyutta özgün olarak incelendiği, ankete dayanan ilk akademik çalışmalardan biridir ve belki sonraki çalışmalara temel teşkil edebilir. E-devlet ve uygulamaları, son yıllarda Türkiye'de de üzerinde çalışılan bir konudur. Fakat bir e-devlet alt uygulaması olan e-vergilendirme ve bu bağlamda e-beyanname, bugüne kadar Türkiye'de teorik ve ampirik akademik makaleler içinde oldukça az incelenmiştir. Bu açıdan bu makalenin önemli bir katkısının olabileceği düşünülmektedir.

Elde edilen sonuçlar, genel olarak Geliştirilmiş TAM’ın değişkenlerinin (*Uyumluluk ve Uygunluk (C)*, *Algılanan Kullanım Kolaylığı (PEU)* ve *Algılanan Kullanışlılık (PU)*), meslek mensuplarının teknoloji kullanma konusundaki niyetlerini pozitif, yüksek derecede anlamlı ve kuvvetli bir şekilde tahmin edebildiği yönündedir. Bu genel olarak uluslararası literatürde daha önce yapılan çalışmalarla paralel bir sonuçtur¹³. Bu durum, ayrıca, TAM’ın bireysel teknoloji kullanımı yönündeki niyet ve davranışı, oldukça güvenilir, istikrarlı ve etkili bir şekilde tahmin edebildiğinin bir diğer göstergesidir. Ancak, TPB’dan alınan iki önemli değişkenin (*Yakınların Etkisi (SN)* ve *Kendine Güven (SE)*), meslek mensuplarının teknoloji kullanma konusundaki niyet ve davranışlarını anlamlı bir şekilde tahmin edemediği ortaya çıkmıştır. Bu, daha önceki çalışmalarda bulunan sonuçlarla çelişen bir sonuçtur. Bunun temel nedeni, belki de anket katılımcılarının yaşlarının orta yaşın oldukça üzerinde olması ve başkalarından etkilenme yerine, başkalarını etkileme eğilimi içinde bulunmaları ile açıklanabilir. Ayrıca, anket katılımcılarının oldukça uzun süredir sık olarak bilgisayar ve internet kullanmaları, yeni teknolojiler ve e-devlet uygulamaları konusunda kendilerine güvenlerini arttırmış da olabilir. Yani Türkiye’de meslek mensupları uzun bir zamandır, kişisel bilgisayar ve internetle, gerek işlerinin gereği, gerekse günlük yaşam tercihlerinin bir sonucu olarak iç içedir ve bu teknolojileri kullanmak büyük oranda, bu bireyler için belki sıradan bir olgu durumuna gelmiştir. Ancak, söz konusu teknolojileri uzun zamandır kullanmak ve bu konuda bireyin kendine güvenmesi, bu teknolojilerin tam anlamı ile verimli veya istenen düzeyde kullanılması anlamına gelmemektedir. Bu konunun araştırılması büyük önem arz etmektedir, ancak, bu ilerde yapılabilecek bir başka bir bilimsel çalışmanın içeriği olabilir. Bu bulgular genel anlamıyla, Türkiye’de e-devlet uygulamalarının en azından profesyonel kullanıcılara yönelik olması durumunda, teknolojik, pedagojik ve psikolojik engellerin etkisinin azalabileceği yönündeki kanıtları güçlendirmektedir.

Referanslar

- AZJEN, I. (1988). *Attitudes, personality and behavior*, Dorsey Press, Chicago, IL.
- BARNES, S.J., VIDGEN, R.T. (2006). Data triangulation - a case study in e-government, *Information & Management*, 43, 767-777. ss.
- BEYLİK, A. (2004). Vergi yönetiminde gelişmeler: E-beyanname, *Vergi Dünyası*, Sayı 279, Kasım.
- CHANG, I.C., LI, Y.C., HUNG, W.F., HWANG, H.G. (2005). An empirical study on the impact of quality antecedents on tax payers’ acceptance of Internet tax-filing systems, *Government Information Quarterly*, 22, 389-410. ss.
- CHAU, Y.K., HU, J.H. (2001). Information Technology acceptance by individual professionals: A model comparison approach, *Decision Sciences*, 32 (4), 699-718. ss.
- DAVIS, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*, 13 (3), 319-339. ss.
- DELUCIA, G. (2000). Electronic tax systems ease filing, *American City & County*, October, 115 (14), 12. s.
- DPT, (2006). *Ekonomik ve sosyal sektörlerdeki gelişmeler raporu*, Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (2001-2005) 2005 Yılı Programı Destek Çalışmaları, Ankara: DPT

¹³ Örneğin, Fu ve diğerleri, (2005) ve Wang (2002).

- FISHBEIN, M., AJZEN, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*, MA: Addison-Wesley, Reading.
- FU, J., CHAO, W. FARN, C. (2004). Determinants of taxpayers' adoption of electronic filing methods in Taiwan: An exploratory study, *Journal of Government Information*, 30, 658-683. ss.
- FU, J-R, FARN, C.K. CHAO, W.P. (2006). Acceptance of electronic tax filing: A study of taxpayer intentions, *Information & Management*, 43, 109-126. ss.
- GİB, (2007). Vergimi kolayca nasıl öderim?, [Erişim Adresi]: <http://www.gib.gov.tr/fileadmin/beyannamerehberi/vergimi_kolayca_nasil_oderim.pdf>, [Erişim tarihi: 17.06.2007].
- GİB, (2007b). *Gelir idaresi başkanlığı 2006 yılı idare faaliyet raporu*, Nisan, Ankara: Gelir İdaresi Başkanlığı Yayını.
- HANSFORD, A., LYMER, A., PILKINGTON, C. (2006). IT adoption strategies and their application to e-filing self-assessment tax returns: The case of the UK, *eJournal of Tax Research*, 4 (1), August, 79-96. ss.
- HATCHER, L. (1994). *A step by step approach to using the SAS system for factor analysis and Structural Equation Modeling*, Cary, N.C.:SAS Institute.
- HEEKS, R., BAILUR, S. (2007). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice, *Government Information Quarterly*, 24, 243-265. ss.
- HORST, M., KUTTSCHEUTER, M., GUTTELING, J.M. (2007). Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in the Netherlands, *Computers in Human Behavior*, 23, 1838-1852. ss.
- HUNG, S.Y., CHANG, C.M. YU, T.J. (2006). Determinants of user acceptance of the e-government services: The case of online tax filing and payment system, *Government Information Quarterly*, 23, 97-122. ss.
- JÖRESKOG, K., SÖRBOM, D. (1999). *Lisrel 8: user's referance guide*, 2nd ed., Chicago: Scientific Software International.
- MONEY, W., TURNER, A. (2004). Application of the technology acceptance model to a knowledge management system, *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- PETERSEN, J.F., WASHINGTON, K.A. (1993). Why electronic tax filing is hot, *Journal of Accountancy*, October, 68-70. ss.
- SEYAL, A., NOAH, M. RAHİM, M. (2002). Determinants of academic use of the internet: Structural equation model, *Behavior and Information Technology*, 21 (1), 71-86. ss.
- SRINIVASAN, S., WALTER, R.M. (1995). Electronic tax filing: How is it working?, *National Public Accountant*, 40 (4), April, 22-27. ss.
- TAVAKOLIAN, H. (1989). Linking the information technology structure with organizational competitive strategy, *MIS Quarterly*, 13 (3), 309-317. ss.
- TAYLOR, S., TODD, P.A. (1995). Understanding information technology usage: A test of competing models, *Information Systems Research*, 6 (2), 144-176. ss.
- TİTAH, R., BARKI, H. (2005). E-government adoption and acceptance: A literature review, *International Journal of Electronic Government Research*, 2 (3), 23-57. ss.
- TURNER, L., APELT, C. (2004). Globalisation, innovation and information sharing in tax systems: The Australian experience of the diffusion and adoption of electronic lodgement, *eJournal of Tax Research*, 2 (2), 241-269. ss.
- 346 sıra no'lu VUK genel tebliği. (2005). *T.C. Resmi Gazete*, (25744, 03 Mart 2005).

- VENKATESH, V., DAVIS, F.D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal studies, *Management Science*, 46, 144-176. ss.
- VERGIPORTALI, (2005). E-beyanname kılavuzu, [Erişim adresi]: <<http://www.vergiportali.com/doc/pb/e-beyanname.pdf>>, [Erişim tarihi: 04.02.2008].
- WANG, Y.S. (2002). The adoption of electronic tax filling systems: An empirical study, *Government Information Quarterly*, 20, 333-352. ss.
- WAUTERS P., COLCLOUGH, G. (2006). Online availability of public services: How is Europe progressing?, *Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement*, European Commission, June.
- YARANLI, I.O. (2005). E-devlet’e doğru ödüllü bir proje: VEDOP İnternet vergi dairesi, *VIII. Türkiye’de İnternet Konferansı*, Askeri Müze/Harbiye Kültür Sitesi, 19-21 Aralık 2002, İstanbul, [Erişim adresi]: <<http://inet-tr.org.tr/inetconf8/program/138.html>>, [Erişim tarihi: 04.0.8.2005].
- YILDIRIM, A. (2005). E-beyanname ya da VEDOP etkin bir gelir idaresi için yeterli mi?, *Vergi Dünyası*, Sayı 281, Ocak.
- YILDIZ, M. (2007). E-government research-reviewing the literature limitations, and ways forward, *Government Information Quarterly*, 24, 646-665. ss.