

**DİJİTALLEŞME SÜRECİNİN MUHASEBE MESLEĞİNE VE  
MUHASEBE UYGULAMALARINA ETKİSİ ÜZERİNE BİR  
ARAŞTIRMA**

**HASAN CABAR**

**DOKTORA TEZİ  
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**DANIŞMAN  
PROF. DR. ENVER BOZDEMİR**

**DÜZCE, 2024**

**T.C.**  
**DÜZCE ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**DİJİTALLEŞME SÜRECİNİN MUHASEBE MESLEĞİNE VE**  
**MUHASEBE UYGULAMALARINA ETKİSİ ÜZERİNE BİR**  
**ARAŞTIRMA**

Hasan CABAR tarafından hazırlanan tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından Düzce Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında **DOKTORA TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

**Tez Danışmanı**

Prof. Dr. Enver BOZDEMİR

Düzce Üniversitesi

**Jüri Üyeleri**

Prof. Dr. Enver BOZDEMİR

Düzce Üniversitesi

Doç. Dr. Nevin ÖZER

Düzce Üniversitesi

Doç. Dr. Kamil TAŞKIN

Sakarya Üniversitesi

Doç. Dr. Aydın BAĞDAT

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Ali AKAYTAY

Düzce Üniversitesi

Tez Savunma Tarihi: 02/05/2024

## BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün aşamalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.

02 Mayıs 2024

Hasan CABAR

## TEŞEKKÜR

Tez konumun seçiminde ve hazırlanma sürecinin her aşamasında kıymetli bilgi ve tecrübelerini paylaşarak, ihtiyacım olduğunda vaktini ayıran, her fırsatta tez çalışmamla ilgilenen, mesleki deneyimi ile çalışmamda yol gösteren, değerli danışman hocam Sayın Prof. Dr. Enver BOZDEMİR'e, tez izleme komitesinde yer alan kıymetli hocalarım Doç. Dr. Nevin ÖZER ve Dr. Öğr. Üyesi Ali AKAYTAY'a çok teşekkür ederim.

Araştırma kapsamında benimle görüşmeyi kabul edip, değerli görüş ve vakitlerini ayıran sayın katılımcılara, çok teşekkür ederim.

En iyi şekilde yetişmem için maddi manevi büyük fedakârlıklar gösteren, desteklerini esirgemeyen değerli rahmetli babam ve anneme çok teşekkür ederim.

Akademik yaşamda ve tez sürecinde maddi manevi desteklerini esirgemeyen ve her türlü kahrımı çeken değerli eşim Prof. Dr. Huriye Demet CABAR'a ve tez sürecinde beraber ders çalıştığım ve sabırla doktoramın bitmesini bekleyen canım oğlum Ali Efe CABAR'a çok teşekkür ederim.

Bu süreçte üzerimde emeği olan bana destek verenlere çok teşekkür ederim.

02 Mayıs 2024

Hasan CABAR

# İÇİNDEKİLER

Sayfa No

<b>ŞEKİLLER LİSTESİ.....</b>	<b>ix</b>
<b>TABLolar LİSTESİ.....</b>	<b>x</b>
<b>ÖZET .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>EXTENDED ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>1. GİRİŞ.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEM VE KAPSAMI.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ.....</b>	<b>4</b>
<b>2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR TARAMASI .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. DİJİTALLEŞME SÜRECİ VE DİJİTAL UYGULAMALAR.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1. Endüstrileşme Süreci .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2. Endüstri 4.0 ve Yeni kavramlar .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.3. Dijitalleşme Kavramı .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.4. Endüstri 4.0 ve Dijitalleşme Kavramları .....</b>	<b>14</b>
2.1.4.1. Büyük Veri (Big Data).....	14
2.1.4.2. Bulut Bilişim (Cloud Computing).....	14
2.1.4.3. Nesnelerin İnterneti (Internet of Things –IoT).....	16
2.1.4.4. Siber Güvenlik (Cyber Security) .....	17
2.1.4.5. Yapay Zekâ (Artificial Intelligence – AI) .....	17
2.1.4.6. Veri Madenciliği (Data Mining) .....	19
2.1.4.7. Blok Zinciri Teknolojisi (Blockchain Technology).....	20
<b>2.2. MUHASEBE MESLEĞİNDE DİJİTALLEŞME UYGULAMALARI.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.1. Muhasebe Mesleği ve Gelişim Süreci .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.2. Muhasebe Mesleğinde Dijitalleşme Sürecine Yaklaşım .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.3. IFAC'ın Dijitalleşme Sürecinde Muhasebe Mesleğini Şekillendirme Stratejisi .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.4. Dijitalleşmenin Muhasebe Meslek Eğitimi ve Uygulamalarına Etkileri. 24</b>	
2.2.4.1. Muhasebe Meslek Stajyerliği Döneminde Muhasebe Eğitimi ve Uygulamaları .....	25
2.2.4.2. Dijitalleşme ve Muhasebe Okuryazarlığı Eğitimi .....	26
2.2.4.3. Dijitalleşmenin Muhasebe Mesleğine Olumlu Etkileri .....	26
2.2.4.4. Dijitalleşmenin Muhasebe Mesleğine Olumsuz Etkileri .....	27
<b>2.2.5. Dijitalleşmeyle Birlikte Muhasebe Meslek Yeterlilikleri.....</b>	<b>28</b>
2.2.5.1. Uluslararası Muhasebe Eğitim Standartları Çerçevesi .....	28
2.2.5.2. Ulusal Muhasebe Mesleği Yeterlilikleri .....	29
2.2.5.3. Muhasebe Eğitiminde Verilmesi Gereken Yeterlilikleri .....	30
2.2.5.4. Dijitalleşme Sürecinin Getirdiği Mesleki Yeterlilikleri .....	31
<b>2.2.6. Dijitalleşme Sürecinde Muhasebe Mesleğinde E-Uygulamalar .....</b>	<b>33</b>
2.2.6.1. İnteraktif Vergi dairesi.....	33
2.2.6.2. Defter Beyan Sistemi .....	33
2.2.6.3. Hazır Beyan Sistemi .....	33
2.2.6.4. E-Beyanname Uygulaması .....	34
2.2.6.5. E-Tebliğat Sistemi .....	34
2.2.6.6. E-Defter .....	34
2.2.6.7. E-Fatura.....	35

2.2.6.8. E-İrsaliye .....	35
2.2.6.9. E-Arşiv Fatura .....	36
2.2.6.10. E-SMM .....	37
<b>2.3. LİTERATÜR TARAMASI .....</b>	<b>38</b>
<b>3. YÖNTEM .....</b>	<b>44</b>
3.1. ARAŞTIRMANIN SÜRECİ VE MODELİ.....	48
3.2. EVREN VE ÖRNEKLEM .....	52
3.3. VERİ TOPLANMASI SÜRECİ.....	53
3.4. VERİLERİN ANALİZİ.....	57
<b>4. BULGULAR .....</b>	<b>58</b>
<b>4.1. MESLEK MENSUPLARI; SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİR..</b>	<b>58</b>
4.1.1. Ankara SMMMO'ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler.....	61
4.1.1.1. SMMM A*** A*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	61
4.1.1.2. SMMM S*** G*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	64
4.1.2. Burdur SMMMO'ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler .....	68
4.1.2.1. SMMM A*** E*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	68
4.1.3. Düzcce SMMMO'ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler .....	72
4.1.3.1. SMMM C*** Y*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	72
4.1.3.2. SMMM F*** Ç*** K*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	76
4.1.3.3. SMMM M*** Ü*** tarafından sorulara ilişkin verilen cevaplar; .....	80
4.1.3.4. SMMM Y*** Y*** tarafından sorulara ilişkin verilen cevaplar; .....	84
4.1.4. Gaziantep SMMMO'ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ..	87
4.1.4.1. SMMM İ*** T*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	87
4.1.5. İstanbul SMMMO'ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler.....	91
4.1.5.1. SMMM M*** T*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	91
4.1.5.2. SMMM N*** S*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	94
4.1.6. Sakarya SMMMO'ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler.....	98
4.1.6.1. SMMM K*** M*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	98
4.1.7. Samsun SMMMO'ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ....	102
4.1.7.1. SMMM B*** Ü*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	102
4.1.7.2. SMMM B*** C*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	106
4.1.7.3. SMMM B*** D*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	110
4.1.7.4. SMMM C*** Ş*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	114
4.1.7.5. SMMM F*** K*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	119
4.1.7.6. SMMM G*** Ç*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	122
4.1.7.7. SMMM İ*** Ş*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	126
4.1.7.8. SMMM K*** T*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	130
4.1.8. Sinop SMMMO'ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler .....	134
4.1.8.1. SMMM A*** S*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	134
4.1.8.2. SMMM C*** U*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	138
4.1.8.3. SMMM G*** K*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	142
4.1.8.4. SMMM O*** P*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	146
4.1.8.5. SMMM S*** Y*** tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	151
<b>4.2. VERGİ DAİRESİ YETKİLİLERİ .....</b>	<b>157</b>
4.2.1. Çankırı Vergi Dairesi Yetkilileri .....	159
4.2.1.1. B*** Ç*** - Gelir Uzmanı Şefi tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	159
4.2.1.2. İ*** A*** - VHKİ tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	163
4.2.1.3. M*** G*** - Vergi Dairesi Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	165
4.2.2. Düzcce Vergi Dairesi Yetkilileri .....	169
4.2.2.1. İ*** H*** S*** - Gelir Uzmanı tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	169
4.2.2.2. E***** - Vergilendirme Bölüm Şefi tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	173
4.2.2.3. A*** D*** - Vergi Dairesi Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	177
4.2.3. Karabük Vergi Dairesi Yetkilileri .....	181
4.2.3.1. D*** A*** - Gelir Uzmanı tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	181

4.2.3.2. T*** Ç*** - Vergilendirme Servis Şefi tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	185
4.2.3.3. H*** K*** - Vergi dairesi Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	188
<b>4.2.4. Kastamonu Vergi Dairesi Yetkilileri .....</b>	<b>192</b>
4.2.4.1. E*** Ö*** - Gelir Uzmanı tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	192
4.2.4.2. T*** A*** - Vergilendirme Bölüm Şefi tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	196
4.2.4.3. M*** S*** - Vergi Dairesi Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	199
<b>4.2.5. Sinop Vergi Dairesi Yetkilileri .....</b>	<b>203</b>
4.2.5.1. M*** T*** K*** - Gelir Uzmanı tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	203
4.2.5.2. Ş*** Y*** - Sicil Okuma Şefi tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	207
4.2.5.3. G*** A*** - Vergi Dairesi Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	211
<b>4.2.6. Tokat Vergi Dairesi Yetkilileri .....</b>	<b>215</b>
4.2.6.1. A*** D*** - Gelir Uzmanı tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	215
4.2.6.2. İ*** Ş*** - Süpervizör tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	219
4.2.6.3. Ö*** Y*** - Vergi Dairesi Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	223
<b>4.2.7. Uşak Vergi Dairesi Yetkilileri .....</b>	<b>227</b>
4.2.7.1. A*** T*** - Gelir Uzmanı tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	227
4.2.7.2. Y** K** - Vergi Dairesi Müdür Yardımcısı tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	230
4.2.7.3. Y*** A*** - Vergi Dairesi Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	235
<b>4.3. MUHASEBE PROGRAMI YAZILIM ŞİRKETLERİ .....</b>	<b>239</b>
<b>4.3.1. BİLİSOFT Yazılım Bilgisayar Sanayi Ticaret Limited Şirketi.....</b>	<b>240</b>
4.3.1.1. A*** V*** - Bilsoft Yazılım Genel Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	240
<b>4.3.2. KOLAYSOFT Teknoloji Anonim Şirketi.....</b>	<b>243</b>
4.3.2.1. K*** Ö*** B*** - Kolaysoft Yazılım Genel Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	243
<b>4.3.3. LUCA Yazılım .....</b>	<b>247</b>
4.3.3.1. C*** İ*** - LUCA Ürün Yöneticisi tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	247
<b>4.3.4. MİKRO Yazılım Anonim Şirketi.....</b>	<b>250</b>
4.3.4.1. H*** B*** - MİKRO Yazılım Lideri tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	250
<b>4.3.5. MİKROKOM Bilgisayar Programları Yazılım Ticaret Anonim Şirketi .....</b>	<b>254</b>
4.3.5.1. M*** Ü*** - MİKROKOM Yazılım Karadeniz Bölge Temsilcisi tarafından sorulara verilen cevaplar; .....	254
<b>4.4. SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİR VE VERGİ DAİRESİ YETKİLİLER AÇISINDAN DİJİTALLEŞME SÜRECİNİN MESLEĞE VE MESLEKİ UYGULAMALARA ETKİSİNİN DEĞERLEMESİ .....</b>	<b>258</b>
<b>4.4.1. Dijital Değişim .....</b>	<b>260</b>
4.4.1.1. Dijitalleşme ve İnsan İlişkisi .....	260
4.4.1.2. Yeni İş Tanımları.....	263
<b>4.4.2. Dijitalleşmenin Olumlu Yanları.....</b>	<b>265</b>
4.4.2.1. Sağladığı İmkânlar.....	265
4.4.2.2. Dijitalin Sağladığı Kolaylık.....	267
<b>4.4.3. Dijitalleşmenin Olumsuzlukları.....</b>	<b>269</b>
4.4.3.1. Değişen Maliyetler.....	269
4.4.3.2. Dijitalin Getirdiği Zorluklar .....	270
4.4.3.3. Dijitalle İlgili Çekinceler .....	271
<b>4.4.4. Eğitim Desteği.....</b>	<b>275</b>
4.4.4.1. Eğitimin Niteliği.....	275
4.4.4.2. İlişkili Kurumların Desteği .....	278
4.4.4.3. Nitelik Gereksinimi .....	280
<b>4.5. MUHASEBE PROGRAMI YAZILIM ŞİRKETLERİ AÇISINDAN DİJİTALLEŞME SÜRECİNİN MESLEĞE VE MESLEKİ UYGULAMALARA ETKİSİNİN DEĞERLEMESİ .....</b>	<b>284</b>
<b>4.5.1. Görev ve Yetkilerde Değişim Durumu.....</b>	<b>284</b>
<b>4.5.2. Dijital Muhasebe Uygulamalarına Bakış Açısı.....</b>	<b>286</b>
<b>4.5.3. Dijital Uygulamalar Konusunda Taraflarla İlişki ve İletişim.....</b>	<b>287</b>

4.5.4. Dijital Uygulamaları Zamanında Oluşturabilme Durumu .....	289
5. TARTIŞMA.....	293
6. SONUÇ .....	302
7. KAYNAKLAR .....	311
8. EKLER .....	323
8.1. EK 1: ETİK KURUL ARAŞTIRMA İZİNİ .....	323
8.2. EK 2: ÇANKIRI VERGİ DAİRESİ ARAŞTIRMA İZİNİ.....	324
8.3. EK 3: DÜZCE VERGİ DAİRESİ ARAŞTIRMA İZİNİ .....	325
8.4. EK 4: KARABÜK VERGİ DAİRESİ ARAŞTIRMA İZİNİ.....	326
8.5. EK 5: KASTAMONU VERGİ DAİRESİ ARAŞTIRMA İZİNİ.....	327
8.6. EK 6: SİNOP VERGİ DAİRESİ ARAŞTIRMA İZİNİ .....	328
8.7. EK 7: TOKAT VERGİ DAİRESİ ARAŞTIRMA İZİNİ.....	329
8.8. EK 8: UŞAK VERGİ DAİRESİ ARAŞTIRMA İZİNİ .....	330
8.9. EK 9: MALİ MÜŞAVİRLERLER İLE İLGİLİ GÖRÜŞME FORMU .....	331
8.10. EK 10: VERGİ DAİRESİ İLE İLGİLİ GÖRÜŞME FORMU .....	333
8.11. EK 11: YAZILIM ŞİRKETLERİ İLE İLGİLİ GÖRÜŞME FORMU .....	336
ÖZGEÇMİŞ .....	338

## ŞEKİLLER LİSTESİ

	<b><u>Sayfa No</u></b>
Şekil 3.1. Araştırmanın Modeli.....	50
Şekil 3.2. Araştırma Süreci .....	51
Şekil 4.1. SMMM'ler Açısından Dijitalleşme Sürecinin Kelime Bulutu .....	282
Şekil 4.2. Vergi Dairesi Yetkilileri Açısından Dijitalleşme Sürecinin Kelime Bulutu .....	283
Şekil 4.3. Yazılım Şirketi Yöneticileri Açısından Dijitalleşme Sürecinin Kelime Bulutu .....	291
Şekil 4.4. Araştırma Modeli Açısından Dijitalleşme Sürecinin Kelime Bulutu .....	291
Şekil 5.1. Araştırma Modelindeki Tarafların Dijitalleşme Sürecindeki Muhasebe Uygulamaları Açısından İlişki Durumu .....	300



## TABLÖLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Tablo 2.1. Uluslararası Muhasebe Meslek Mensupları Eğitimi Standartları.....	29
Tablo 2.2. 3568 sayılı Kanun' Göre Türkiye'de Profesyonel Muhasebe Standartları ...	30
Tablo 2.3. Uluslararası Eğitim Standartlarına Göre Yeterlilikler .....	31
Tablo 3.1. Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Görüşmelerle İlgili Genel Bilgiler .....	55
Tablo 3.2. Vergi Dairesi Yetkilileri ve Görüşmelerle İlgili Genel Bilgiler .....	56
Tablo 3.3. Yazılım Şirketleri ve Görüşmelerle İlgili Genel Bilgiler .....	56
Tablo 3.3 (devamı) Yazılım Şirketleri ve Görüşmelerle İlgili Genel Bilgiler.....	57
Tablo 4.1. Analiz Sonucu Oluşturulan Kod, Kategori ve Temalar.....	259
Tablo 4.1. (devamı) Analiz Sonucu Oluşturulan Kod, Kategori ve Temalar .....	260

## ÖZET

# DİJİTALLEŞME SÜRECİNİN MUHASEBE MESLEĞİNE VE MUHASEBE UYGULAMALARINA ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Hasan CABAR

Düzce Üniversitesi  
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı  
Doktora Tezi  
Danışman: Prof. Dr. Enver BOZDEMİR

Mayıs 2024, 337 sayfa

Literatürde, dijital uygulamalar olarak ifade edilen yapay zeka, büyük veri, veri madenciliği, blok zinciri (blockchain), bulut sistemi ve siber güvenlik, teknolojik gelişmelerin ileri dijital uygulamalarından bazıları olarak kabul edilmektedir. Ülkemizde teknolojik gelişmeler ile birlikte muhasebe alanındaki dijital uygulamalar da muhasebe meslek mensupları tarafından kullanılmaya başlanmış olup kamu tarafından e-fatura, e-beyan, e-defter, e,viz gibi zorunlu hale getirilen dijital muhasebe uygulamalarının neredeyse tüm sektörlerde kullanımı yaygınlaşmıştır. Bu çalışmada dijitalleşmenin muhasebe mesleki ve muhasebe uygulamalarındaki etkisinin üç perspektiften ele alınarak serbest muhasebesi mali müşavirler, yazılım şirketi yöneticileri ve vergi dairesi yetkilileri ile görüşmeler yapılmıştır. Araştırma nitel araştırma yöntemi ve yapı yapılandırılmış görüşme formu ile veriler yüzyüze ve online olarak toplanmıştır. Verilerin analizinde NVİVO nitel veri analiz programı kullanılmıştır. Serbest muhasebesi mali müşavirlerin muhasebe uygulamalarında işlem hızı kazanmasının yanında, veriye ulaşım kolaylığı, veri saklama kolaylığı, farklı illerdeki mükelleflerin defterlerini tutma fırsatı gibi avantajlarla bunların getirdiği sorumluluk ve mesleğin icra edilmesinde mali danışmanlık gibi yeni arayışların ortaya çıktığı görülmüştür. Yazılım şirketlerinin bu süreçte muhasebe uygulamaları konusunda meslek mensuplarına gerekli desteği sağlamak adına mesafe ve zaman sınırlaması gözetilmeden uygulama ve eğitim desteği verme ve farklı iş sorumluluklarının ortaya çıktığı görülmüştür. Vergi dairelerinin bu süreçte işlemlerin yüksek oranda dijital ortamlardan yapılması ile yüzyüze yapılması gereken işlemlerle sınırlı kaldığı ve kontrol görevine dair işlemlere yöneldiği görülmüştür.

**Anahtar Sözcükler:** Dijitalleşme, Muhasebe Mesleği ve Uygulamaları, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler, Vergi Daireleri, Yazılım Şirketleri

## ABSTRACT

### A RESEARCH ON THE EFFECT ON THE ACCOUNTING PROFESSION AND ACCOUNTING PRACTICES OF THE DIGITALIZATION PROCESS

Hasan CABAR

Düzce University  
Graduate School, Department of Business.  
Doctoral Thesis  
Supervisor: Prof. Dr. Enver BOZDEMİR

May 2024, 337 pages

Artificial intelligence, big data, data mining, blockchain, cloud system and cyber security, which are expressed as digital applications in the literature, are accepted as some of the advanced digital applications of technological developments. Along with technological developments in our country, digital applications in the field of accounting have also started to be used by accounting professionals, and the use of digital accounting applications such as e-invoice, e-statement, e-ledger, e, viz, which has been made compulsory by the public, has become widespread in almost all sectors. In this study, the effects of digitalization on professional accounting and accounting practices were discussed from three perspectives and interviews were held with financial advisors, software companies and tax offices. The data were collected face-to-face and online with the qualitative research method and structured interview form. NVIVO qualitative data analysis program was used in the analysis of the data. In addition to gaining speed in the accounting practices of financial advisors, it has been observed that new searches such as the ease of access to data, ease of data storage, the opportunity to keep the books of taxpayers in different provinces, the responsibility brought by them and financial consultancy in the execution of the profession have emerged. In this process, it has been seen that software companies have different job responsibilities and provide application and training support without considering distance and time limitations in order to provide the necessary support to the professionals in accounting practices. In this process, it has been observed that tax offices are limited to the transactions that need to be done face-to-face, as the transactions are carried out in digital environments at a high rate, and they turn to the transactions related to the control task.

**Keywords:** Digitalization, Accounting Profession and Practices, Independent Accountant Financial Advisors, Tax Offices, Software Companies

## **EXTENDED ABSTRACT**

### **A RESEARCH ON THE EFFECT ON THE ACCOUNTING PROFESSION AND ACCOUNTING PRACTICES OF THE DIGITALIZATION PROCESS**

Student Hasan CABAR  
Düzce University  
Graduate School, Department of Business  
Doctoral Thesis  
Supervisor: Prof. Dr. Enver BOZDEMİR  
May 2024, 337 pages

#### **1. INTRODUCTION**

It is certain that the change and trend that has emerged thanks to the innovations brought about by digitalization will be continuous. Considering that this change and transformation is one of the factors that prevent the professions from being seen, the continuation of the professions is possible with the adaptation of this change and transformation. The change and transformation on the planet continues to affect and shape the accounting profession, which is one of the oldest professions known in the past, such as Executive Industry 4.0 as the digital revolution, and professional accountants in general. Transformation of accounting into interactive systems that can communicate with each other more quickly in the digitalization process; Documents, records, reports, archives, audit and tax officials expect to be obtained quickly, easily, error-free and with the least cost for users. These developments will also change and improve the job descriptions, content and tools of professional accountants.

Today, the increasing, widespread and compulsory use of digital applications has become a point of concern for other professionals, including accountants, about their future careers. The basic question here is; how and in what way the adaptation process of accounting professionals to digitalization will be in the face of developing and changing digital applications, as well as in which direction the profession will evolve and how the future of the profession will be.

In terms of professional accountants, there is a dynamic process that continues with the change and transformation of the accounting profession, thanks to today's digital applications, from the process of keeping a manual book. Today, it is not possible for the

members of the profession who perform the accounting profession, which is an information production system, to stay away from digital applications in the production and provision of financial information. For this reason, it has become inevitable for professionals to make the necessary preparations in terms of compatibility with digital applications so that they can present the functions of collecting financial information and transmitting this information to financial information users more quickly and effectively with the tools in the digitalization process..

## **2. MATERIAL AND METHODS**

In this study, semi-structured interview forms and face-to-face and online interview methods were used in the data collection process. In addition to the possibility of effective interpersonal communication, a semi-structured interview form was created to provide flexibility in the communication process and to ask different side questions.

The lack of comprehensive discussions in the literature on the subject of the study and the fact that a theoretical framework has not yet matured have been effective in the selection of the qualitative research method in the study. In this study, in which the qualitative research method was adopted, embedded theory was used as the research design.

The fact that the innovations and changes brought by digitalization have not been determined theoretically yet in terms of financial advisors using digital accounting applications, tax offices that encourage the use of these applications, and software companies that produce digital applications have been effective in the selection of the embedded theory as a working pattern.

The research data were obtained face-to-face and online, the interviews were recorded with a voice recorder in the collection of face-to-face data, and the online interviews were recorded through the ZOOM program. During the transcription process of the recorded data, the data was converted into written form using the SPEECHTEXTER program. NVIVO qualitative research software program was used in the analysis of the transcribed data.

### **3. RESULTS AND DISCUSSIONS**

In this study, it has been investigated how the tax offices as a public institution are affected by the digitalization process, as well as the effect of digitalization on the accounting practices, accounting profession, software companies, with the accounting professionals, financial advisors, software companies producing accounting package programs and tax offices. Data on the opinions and experiences of the participants on this issue were collected, and digitalization was evaluated with three different perspectives in terms of financial advisors, software companies and tax offices.

When the change that comes with the concept of digitalization is evaluated in terms of creating risky and anxious situations for the members of the profession, it can be mentioned in the case of being helpless against change and displaying an inactive attitude in the face of change. However, it should be said that digital change should take the necessary measures against situations such as job loss, professional uncertainty and concerns, and the advantages of digital change in different aspects bring new job descriptions and business areas.

Although it is seen as costs, difficulties and reservations among the negativities brought by digitalization in terms of the accounting profession, it is clear that necessary preventive measures should be taken to solve these negativities. In addition, considering that there are positive aspects, professional development and changes in the face of the negativities brought by digitalization, it can be said that it was necessary to take the necessary actions to solve the negativities.

With digitalization, the necessity of educational support in transactions that require the accounting profession and accounting practice is expressed very clearly. These trainings can be expressed as content related to digital literacy, use of digital accounting applications and tracking transactions. In terms of educational support, it is not possible to receive the support needed in today's conditions only from regularly planned trainings. It can be said that it is very easy and fast to receive educational support from physical and virtual environments during the learning process and when needed, in this sense, it can be said that waiting for educational support from a certain channel will lead to loss of time and professional concerns.

Along with the conveniences that digitalization brings to the accounting profession, it may be necessary to take advantage of the ease of operation by making use of digital

applications in the fulfillment of these responsibilities. In addition to the responsibilities brought by digitalization in accounting practices, new responsibilities may arise with the acceleration of work due to convenience. Professional changes such as financial consultancy and data analyst, which are important responsibilities for financial advisors, can bring new responsibilities with digitalization.

#### **4. CONCLUSION AND OUTLOOK**

Digitization and digital applications are important for the future of the accounting profession. As information providers and risk assessors, accountants need new tools to increase the effectiveness and efficiency of their duties, particularly in auditing and assurance contexts. These developments will create new areas and opportunities that will enable professional accountants to provide quality service to their clients and responsible parties.

In addition, this study can be considered as an important research and study to investigate the effects of digitalization on software companies and tax offices together with financial advisors, and the fact that the research on the effect of digitalization on accounting practices and accounting profession from three different perspectives is not included in the literature.

# 1. GİRİŞ

Dijitalleşmenin getireceği yenilikler sayesinde ortaya çıkabilecek değişim ve dönüşümün süreklilik arz edeceği kesindir. Bu değişim ve dönüşüm, meslekleri etkileyen çevresel faktörlerden biri olarak düşünüldüğünde, mesleklerin varlığını sürdürmesi bu değişim ve dönüşüme uyum sağlamaları ile mümkündür. Günümüzdeki değişim ve dönüşüm, dijital devrim olarak adlandırılan Endüstri 4.0 ile meslekleri etkilediği gibi tarihsel süreçte bilinen en eski mesleklerden olan muhasebe mesleğini ve dolayısıyla muhasebe meslek mensuplarını da etkilemeye ve biçimlendirmeye devam etmektedir. Dijitalleşme sürecinde muhasebenin daha hızlı şekilde birbiri ile iletişim kurabilen etkileşimli sistemlere dönüşmesi; belge, kayıt, rapor, arşiv, denetim ve vergi süreçlerinin hızlı, kolay, hatasız ve en az maliyet ile kullanıcıları için ulaşılabilir olmasını sağlayacaktır. Bu gelişmeler muhasebe meslek mensuplarının iş tanımları, nitelikleri ve kullanacakları araçları da değiştirecek ve geliştirecektir.

Dijitalleşme ifadesinden sadece bilgisayar kullanımı değil, internet ağları üzerinden farklı meslek mensubu ve kurumların elektronik sistemler aracılığı ile iletişim kurması sürecini anlaşılmalıdır. Bu bağlamda dijitalleşme süreci meslek mensupları ve kurumlar arası işlemler ve bilgi alışverişinde hız kazandırmaktadır. Dijitalleşmenin en fazla etkilediği mesleklerin ilk sıralarında muhasebecilik mesleği gelmektedir. (Erturan ve Ergin, 2018:156). CNBC dergisinin editörlüğündeki Palmer Group, dijitalleşmenin birçok özel iş ve endüstri için açık bir risk oluşturduğunu ifade ettiği raporunda en çok risk grubunda olan meslek mensuplarını sırasıyla; orta yönetim, satış elemanları, yazarlar, gazeteciler, spikerler, muhasebeciler ve muhasebe yardımcı elemanları ve doktorlar olarak ifade etmiştir (Sheedy, 2017).

Günümüzde dijital uygulama kullanımının artması, yaygınlaşması ve zorunlu hale gelmesi muhasebeciler de dâhil olmak üzere diğer meslek mensupları için gelecekteki kariyerleriyle ilgili bir endişe noktasına dönüşmüştür. Buradaki temel soru; gelişen ve değişen dijital uygulamalar karşısından muhasebe meslek mensuplarının dijitalleşmeye uyum sürecinin nasıl ve ne şekilde olacağı, ayrıca mesleğin hangi yöne evirileceği ve mesleğin geleceğinin nasıl olacağıdır.

Muhasebe meslek mensupları açısından elle defter tutulan süreçten günümüzdeki dijital uygulamalar sayesinde muhasebe mesleğinin değişim ve dönüşüm yaşamasıyla devam eden dinamik bir süreç söz konusudur. Bilgi üretme sistemi olan muhasebe mesleğini icra eden meslek mensuplarının günümüzde mali bilgilerin üretilmesi ve sağlanmasında dijital uygulamalardan uzak kalması söz konusu değildir. Bu nedenle meslek mensuplarının mali bilgileri toplama ve bu bilgileri finansal bilgi kullanıcılarına iletme fonksiyonlarını dijitalleşme sürecindeki araçlarla daha hızlı ve etkili bir şekilde sunabilmeleri için dijital uygulamalara uyumluluk açısından gerekli hazırlıkları yapmaları kaçınılmaz olmuştur.

Dijitalleşmenin sadece muhasebe meslek mensupları açısından değil, muhasebe uygulamalarını kullanan veya dijital ortamda kullanılmasını sağlayan vergi daireleri ve muhasebe paket programı hazırlayan yazılım şirketleri açısından da değerlendirmek gerekmektedir.

Dijital uygulamaların kullanım alanlarının artmasıyla birlikte özel sektör yanında resmi kurumlarında dijital uygulamaları kullanma noktasında gönüllü veya zorunlu teşvikleri olduğu söylenebilir. Bu bağlamda muhasebe meslek mensubu olarak serbest muhasebeci mali müşavirlerin resmi sorumluluklar anlamında devlet tarafından kullanılması gerekli hale getirilen, e-fatura, e-defter, e-beyanname, e-viz gibi uygulamaların kullanımında ve mükelleflerine gerekli desteği sağlamak adına yazılım şirketleri ile ilişki ve iletişim içinde olduğu söylenebilir. Bu durum, serbest muhasebeci mali müşavirler, vergi dairesi yetkililerinin ve yazılım şirketi yöneticilerinin dijital uygulamaları muhasebe işlemlerinde kullanımı noktasında tarafların birbirleri ile etkileşim halinde olmasının yanında zorunlu olarak birbirini etkilemeleri söz konusudur.

Bu çalışmada dijitalleşme süreci, dijital uygulamalar, dijital uygulamaların muhasebe mesleği ve muhasebe bilgi sisteminde kullanılması, muhasebe meslek mensuplarının dijital uygulamalara uyum süreci ve bu süreçte ortaya çıkabilecek fırsatlar ve tehditlere değinilmiştir. Ayrıca dijitalleşme sürecinde serbest muhasebeci mali müşavirlerin, vergi dairesi yetkilileri ve muhasebe paket programı üreten yazılım şirketi yöneticilerinin bu süreçteki durumları, tarafların birbiri ile olan etkileşim ve muhasebe mesleğinin bu süreçten nasıl etkilendiği ortaya konmaya çalışılmıştır.

## 1.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmanın amacı; dijitalleşmenin gelişmesiyle birlikte dijital uygulamaların her alanda ve meslekte olduğu gibi muhasebe mesleğinde ve muhasebe uygulamalarında kullanımının muhasebe meslek mensuplarının muhasebe uygulamalarındaki değişimi ile vergi daireleri ve yazılım şirketleri ile olan ilişki ve etkileşiminin nasıl etkilediğinin anlaşılmasıdır.

*Araştırmanın Ana Amacı;*

- Dijitalleşmenin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarındaki değişimin etkisini nitel yöntemle tespit etmektir.

*Araştırmanın Alt Amaçları;*

- Dijitalleşmenin serbest muhasebeci mali müşavir ve muhasebe mesleği üzerindeki etkisi;
- Dijitalleşmenin vergi dairesi uygulamaları üzerindeki etkisi;
- Dijitalleşmenin yazılım şirketleri üzerindeki etkisini tespit etmektir.

Dijital uygulamaların kullanılmasıyla sağlanan, rekabet, hız, yenilik, fırsatlar gibi konularda üstünlük sağlamak amacıyla, dijital uygulamaların kullanımı özellikle iş dünyasında bir tercih değil zorunluluk haline gelmektedir. Bu açıdan dijitalleşme ile birlikte, meslek mensubu olarak serbest muhasebeci mali müşavirler açısından dijital muhasebe uygulamalarının işleyişi, muhasebe mesleğinde fırsatlar ve tehditlerin belirlenmesi ve muhasebe mesleği için gelecek hakkında değişim etkisinin belirlenmesi üzerine yapılan çalışmalar literatürde yer almaktadır. Fakat dijitalleşmenin muhasebe meslek mensubu olarak sadece serbest muhasebeci mali müşavirleri ve onların muhasebe uygulamalarını etkilemediğini görmek gerekir. Çünkü dijitalleşmenin muhasebe uygulamaları ile ilgili ve iletişim halinde olan meslekleri ve tarafları da etkilediğinin ve değişime zorladığının göz önüne alınması gerekir. Bu nedenle bu çalışma, dijitalleşmenin serbest muhasebeci mali müşavirler, vergi dairesi ve yazılım şirketleri açısından farklı perspektiflerle nasıl değişim oluşturduğunun görülmesiyle sonuçlarının ortaya konması açısından ve literatürde dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarına etkisinin bu perspektiflerden görülmesi ile ilgili çalışmaların henüz görülmemesi göz önüne alındığında çalışmanın önemi ortaya konabilir.

## **1.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEM VE KAPSAMI**

Bu çalışmada amaç ve alt amaçlara ulaşabilmek için nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Çalışma konusuyla ilgili literatüre yansıyan kapsamlı tartışmaların olmayışı ve kuramsal bir çerçevenin henüz olgunlaştırılmamış olması çalışmada nitel araştırma yönteminin seçilmesinde etkili olmuştur. Nitel araştırma yönteminin benimsendiği bu çalışmada araştırma deseni olarak gömülü teori kullanılmıştır. Dijital muhasebe uygulamalarını kullanan serbest muhasebeci mali müşavirler, bu uygulamaların kullanımını teşvik eden vergi dairesi yetkilileri ve dijital uygulamaları üreten yazılım şirketi yöneticileri açısından dijitalleşmenin getirdiği yenilik ve değişimlerin kuramsal olarak henüz tespit edilememiş olması çalışma deseni olarak gömülü teorinin seçiminde etkili olmuştur.

Araştırma verileri yüzyüze ve online yöntemler ile elde edilmiş, verilerin analizinde NVİVO nitel araştırma yazılım programı kullanılmıştır. Araştırmanın evreni, muhasebe meslek mensubu serbest muhasebeci mali müşavirler, vergi dairesi yetkilileri ve muhasebe paket programı üreten yazılım şirketi yöneticilerinden oluşmaktadır. Muhasebe meslek mensubu olan bağımsız denetçiler, yeminli mali müşavirler defter tutmadıkları için, ön muhasebeciler resmi muhasebeci statüsünde olmadıkları ve vergi daireleri ile yazışmaları ve sorumlulukları serbest muhasebeci mali müşavirler vasıtası ile olduğu için kapsam dışı bırakılmıştır. Defterdarlık bünyesinde olan vergi daireleri kapsama alınmakla birlikte, Vergi Dairesi Başkanlıklarından araştırma izni alınamadığı için, Vergi dairesi başkanlığı bünyesinde bulunan vergi daireleri kapsam dışı bırakılmıştır. Türkiye’de muhasebe programı yazılım şirketi olarak faaliyet gösteren ve araştırmaya dahil olmak isteyen yazılım şirketleri araştırma kapsamına alınmıştır.

## **1.3. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ**

Dijitalleşmenin muhasebe mesleği ve uygulamaları üzerine etkisinin belirlenmesi ile birlikte, dijitalleşmenin beraberinde getirdiği ve muhasebe meslek mensupları açısından fırsat ya da tehdit olarak görülen durumların ortaya konması ve meslek açısından olumlu ya da olumsuz olarak nitelendirilebilecek durumların nasıl çözülebileceği ve bu çözümlerin araştırmaya katılan taraflar açısından nasıl algılandığı önemlidir.

Araştırmanın problemleri;

- Dijitalleşmenin serbest muhasebeci mali müşavirler için muhasebe uygulamalarındaki fırsat ve tehditleri nelerdir?
- Dijitalleşmenin serbest muhasebeci mali müşavirlerin mesleki geleceği açısından rolü ne olabilir?
- Serbest muhasebeci mali müşavirlerin dijitalleşmeye bakış açıları nasıldır / nasıl olmalıdır?
- Vergi dairesi yetkililerinin muhasebe uygulamaları açısından dijital uygulamalara yaklaşımı nasıl?
- Vergi dairesi ve vergi dairesi yetkilileri dijital uygulamalar için yeterli altyapıya sahip mi?
- Vergi dairesi yetkililerinin dijital uygulamalardan kaynaklı problemlerde mükellefe veya serbest muhasebeci mali müşavir için sorun çözme yaklaşımı nasıl?
- Yazılım şirketleri yöneticilerinin, serbest muhasebeci mali müşavirler ve vergi dairelerinin dijital muhasebe programlarına olan ihtiyaç ve talepleri hakkında yeterlilikleri nedir?
- Dijital muhasebe uygulamalarına uyum ve kullanım konusunda serbest muhasebeci mali müşavir, vergi dairesi yetkilileri ve yazılım şirketi yöneticilerinin uyum, ilişki ve iletişim durumları nasıldır.

Soruları çalışmanın problemini oluşturmaktadır

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR TARAMASI

### 2.1. DİJİTALLEŞME SÜRECİ VE DİJİTAL UYGULAMALAR

Endüstri 1.0 kas ve buhar gücünün makine sistemlerinde kullanımı ile başlamış, Endüstri 2.0. kasa gücüne ilave olarak yoğun bir şekilde elektrik gücünün üretim bantlarında kullanımı ile başlamıştır. Endüstri 3.0 elektronik ve bilgi teknolojilerinin üretimde kullanılması ile başlamış ve Endüstri 4.0 fiziksel sistemlerin siber sistemlerle kontrolü, dijital yeni iş alanlarının oluşması, anında çözüm üretme ve gerçek alandaki işlemlerin sanal alanda sürdürülmesi ile devam etmektedir. Bu bağlamda dijitalleşme süreci, nesnelere, görüntüler, sesler, belgeler ve verilerin teknoloji aracılığıyla erişilebildiği ve dijital formata dönüştürüldüğü Endüstri 3.0 dönemi ile birlikte başlamış ve Endüstri 4.0 dönemi ile devam etmektedir. Dijitalleşme sürecinde büyük veri analizi, nesnelere interneti, siber sistemler, yapay zekâ ve diğer dijital uygulamaların kullanımı iş yapış biçimleri, istihdam biçimlerini, işlemlerin doğru ve hızlı gerçekleşmesini etkilemektedir. Dijitalleşme sürecindeki gelişimler mesleklerin gelişim, değişim ve yeniden yapılanmasına neden olmuştur. Bu gelişim ve değişimlerden kamu ve özel sektörde en çok etkilenen mesleklerden biri muhasebe mesleği ve uygulamalarıdır. Kamu ve özel sektör muhasebe mesleğinde ve uygulamalarında dijitalleşmeden kaynaklı gelişim ve değişimler devam etmektedir.

#### 2.1.1. Endüstrileşme Süreci

Endüstriyel devrimlerin aşamalarının değerlendirildiği, Endüstri 1.0 ile 4.0'ın değerlendirilmesi yapılırken ilk rakamda derinden köklü değişimlerin yer aldığı aşamalar ile günümüzdeki Endüstri 4.0 aşamasına geline bir değişim ve gelişim yaşanmıştır (Dursun vd., 2019).

James Watt'ın buhar makinesi ile başlangıcı oluşan Endüstri 1.0, kas gücü ile gerçekleştirilen yapılan işlerin makinalar vasıtasıyla yapıldığı, uzun yol ve dayanıklı gemicilik faaliyetleri ile demiryolu faaliyetlerinde gelişim sağlayan süreç görülmüştür. olarak gözlemlenmiştir. Ulaşımın hammaddeye ulaşımı kolaylaştırması ve üretim bandından çıkan ürünleri farklı kıta, pazar ve müşterilere ulaşımını sağlaması nedeniyle

1870'den 1989'a kadar süren dönem Endüstri 2.0 olarak değerlendirilmektedir (Görçün, 2016:51). Bu aşamanın başka özelliklerinden bazıları, petrole dayalı içten yanmalı motor kullanımı ile üretim hatlarında elektriğin kullanılmaya başlanması gibi yeni üstün teknoloji kullanımı makinelerin gelişimini sağlamış ve üretimin yüksek oranda artması nedeniyle dünya seri üretimin yanında verimlilikle de tanıştırmıştır.

Endüstri 3.0, elektronik ve bilişim teknolojileri gelişimi sayesinde otomasyonun üretimde sağladığı önemli bir seviye olarak değerlendirilir. Ulaşım ve iletişimde meydana gelen gelişmelerle, ülkeler ve kıtalar arasında ürün, hizmet, sermaye ve insan kaynağı değişiminin artışı ile ekonomik ilişkilerin yoğunlaşması ve ülkelerin ve işletmelerin yakınlaşması gerçekleşmiştir. Bu aşamada gerçekleşen önemli durumlardan gelişmelerden bir diğeri dünyada hammadde ile enerji kaynaklarının hızla tükenmeye başlamasıyla bu paralelde sürdürülebilirlik anlayışının ortaya çıkması ve dünya gündeminde yer almasıdır.

Henning Kagermann vd., (2011) tarafından öne çıkarılan Endüstri 4.0, 2013'de Alman Ulusal Bilim ve Mühendislik Akademisinin (ACATECH) bu konuyu bildiri olarak yayımlaması ile birlikte teorik yapıya kavuşmuştur. ACATECH' tarafından yayınlanan "Endüstri 4.0 Stratejik İnisiyatifinin Uygulanmasına Yönelik Stratejiler" adlı raporda Endüstri 4.0'ın diğer endüstri aşamalarından ayırt edici özelliklerden söz edilmiştir. Bu özellikler; konum bilgisine sahip akıllı ve eşsiz ürünlerin geliştirilmesi, yeni iş yapılarının meydana gelmesi, Büyük Veri (Big Data)'nin kullanımı sayesinde sağlanan hizmetler, bireye yönelik tüketim taleplerine cevap verebilme, anında mühendislik ile sorunlara hemen çözüm bulabilme için geliştirilen akıllı yazılımlar olarak ifade edilmiştir. Endüstri 4.0 ile birlikte, bilim alanlarından günlük hayata kadar çeşitli alanlarda yaşamı kolay hale getiren, maliyetleri azalmaya başlayan, otomasyon ve akıllı teknolojilerin yoğun olarak kullanıldığı sistemli bir oluşum olarak dijital dönüşümün yeni boyutu ortaya konmaktadır. Dijital dönüşüm, bilgiye erişimi hızlandırırken ve kolaylaştırırken diğer yandan erişim maliyetlerini de azaltmaktadır. İş yaşamında gerçekleşen bu gelişim ve değişimler, işletmenin diğer fonksiyonları gibi muhasebe fonksiyonunda da dijital uygulamalardan etkilediğini göz önüne sermektedir.

### **2.1.2. Endüstri 4.0 ve Yeni kavramlar**

2011 yılında Almanya'da gerçekleşen Hannover Ticaret Fuarı'nda ilk defa gündem olan 'Endüstri 4.0'ı (Roblek vd., 2016) buhar makinesinin icadı ile başlangıç yapan ve 200

yılı aşan süredir süregelen sanayi devrimi bugünkü son olarak ifade edebiliriz. (Liao vd., 2017).

Endüstri 4.0 kavramı ile ilgili olarak net bir tanım olmamakla birlikte Sanayi Devriminin temelinde bilgi olduğu genel kabul görmektedir (Zhou vd., 2015; Fantoni vd., 2018). Söz konusu bilginin elde edilmesinde sıklıkla dile getirilen kullanımı gün geçtikçe yaygınlaşan ve öne çıkan bir diğer kavram, siber fiziksel sistemlerdir (Herman vd., 2016). Bu süreçte ilk defa dile getirilen siber fiziksel sistemler, dijital süreçlerin fiziksel süreçlerle bütünleşme hali olarak tanımlanabilir. Söz konusu bütünleşme süreci sanayi devrimi ile birlikte bilgisayarların fiziksel nesnelere içerisinde gömülü hale gelmesi ile başlamıştır. Endüstri 3.0 döneminde kullanıma başlanan ve bu gömülü sistemler ağ geliştirme yeteneğine sahip olmayan ve benzer sistemler ile iletişim kuramayan kapalı sistemlerdir (Rajkumar, 2010). İletişim teknolojisinde yaşanan gelişmelere paralel olarak bilgisayar nesnelere gömülen bilgisayarlar bir taraftan hacim olarak küçülürken diğer taraftan fonksiyonel yetenekleri artmıştır. Aynı zamanda bu sistemlerin maliyetleri de düşmüş kullanılan gömülü bilgisayarların ağ kurma yeteneği kazanması ile birlikte benzer sistemler birbirleriyle iletişim kurabilir hale gelmişlerdir bu gelişim ve değişim kapalı gömülü sistemlerin, açık siber fiziksel sistemlere evrilmelerini beraberinde getirmiştir. (Baheti ve Gill, 2011; Wang vd., 2015).

Endüstri 4.0 teknolojisi bir başka açıdan fiziksel dünya ile sanal dünya arasında erişim görevini yerine getirmektedir. Bu erişim görevi yerine getirilirken destek alınan araçlar vardır (Kagermann vd., 2013). Bu araçlar Endüstri 4.0'ın bileşenlerini oluştururken yeni kavramları da beraberinde getirmiştir;

- *Dönüşüm (Conversion)*: Dönüşüm süreci akıllı bağlantılar yardımıyla elde edilen verilerin kullanılabilir bilgiye dönüştürüldüğü bir süreci ifade etmektedir.
- *Özerk Robotlar (Autonomous Robots)*; Otonom robotlar Endüstri 4.0 sürecinde yaşamımıza dahil olan teknolojilerin en önemlilerinden biridir ve genelde insana nazaran daha verimli çalışabildiği bilinmektedir. Fiziksel açıdan dayanıklılığının yanında biyolojik olarak sınırlılığı olmaması nedeniyle gelecek yıllarda fiziki güç ile gerçekleştirilen çalışmaların ve işlerin robotlara bırakılacağı daha söylenmektedir.
- *Simülasyon (Simulation)*; Endüstri 4.0'ın yaşamımıza getirdiği diğer önemli bir kavram simülasyondur. Bilgisayar teknolojisinin de gelişmesi ile hızlanan dijitalleşme ve bunun yanında ortaya çıkan dijital teknolojiler, Endüstri 4.0'ın

çıkış aşaması olan ve üretim aşamalarında da benzer ivmenin sağlanması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Ancak üretim aşamalarına bir yenilik eklemek, sistemleri hızlı şekilde yenilemek, teknolojiye dayalı yatırım maliyetleri sebebiyle sonuçlarını ölçmeden fazla olanaklı olmamaktadır. Simülasyon teknolojisiyle, dijital ortamda üretim aşamaları taklit edilmesi şartıyla hayata geçirilebilir ve ölçülebilir. Simülasyonun sağladığı en önemli avantajın kaynak tasarrufu olduğu söylenebilir (Rübmann vd., 2015).

### 2.1.3. Dijitalleşme Kavramı

Türk Dil Kurumu dijital kelimesinin kökenini “Batı kökenli kelimeler sözlüğünde” Fransızca “digital” olarak aşağıdaki şekilde açıklamıştır; (Türk Dil kurumu; <https://sozluk.gov.tr/>)

- Verilerin bir ekran üzerinde elektronik olarak gösterilmesi,
- Sayısal,
- Verileri bir ekran üzerinde elektronik olarak gösteren,

Türk Dil Kurumu, Fransızca kökenli “digital” kelimesinin yerine “Yabancı sözlere karşılıklar kılavuzunda”; (Türk Dil kurumu; <https://sozluk.gov.tr/>)

- Dijital,
- Sayısal,
- Sayı ile ilgili sayıya dayanan,

şeklinde eşanlama gelen kavramlar olarak ifade edilebileceğini açıklamaktadır. Ancak bu kavram literatürde isimlendirilirken sıklıkla belirsiz bir şekilde de kullanılmaktadır. Yanlış anlamaları önlemek ve mevcut teoriye genel bir bakış sunmak için dijitalleşme kavramını açık olarak ifade etmeye çalışmak gerekir.

Dijitalleşme, hem toplumu hem de iş dünyasını değiştiren en önemli teknolojik trend olarak tanımlanmaktadır (Leviakangas, 2016; Parvainen vd., 2019). Dijital teknolojilerin gözle görülür ilerlemesi göz önüne alındığında, en önemli sorulardan birisi, dijitalleşmenin uygulayıcılar tarafından nasıl kullanıldığı ve bu ilerlemenin ne ölçüde takip edildiğidir (Bejtkovsky, 2018). Literatürde, İskandinav Avrupa ülkelerinin yeni veya mevcut iş modellerinde bilişim teknolojilerinin ve dijitalleşme süreçlerinin entegrasyonuna yatırım yaptığı ve gelişmeleri takip ettiği görülmektedir (Leviakangas, 2016).

Dijitalleşmenin, temel teknolojilerin dinamiklerini ve pazar değişimlerini değiştirdiği durumlarda, şirketlerin rekabet edebilme yetenekleri olan dijital inovasyon, dijital bozulma, dijital yakınsama ve dijital dönüşüm (Akenson vd., 2018) olarak ifade edilmesi söz konusudur. Srai ve Lorentz (2019), dijitalleşmeye ilişkin literatürün çoğunun, muhtemelen dijitalleşme kavramının anlaşılmasının güç olmasından dolayı, dijitalleşme kavramının tam tanımı açısından belirsizlik oluşturduğunu ifade etmektedir. Clerk (2017) dijitalleşme “ özünde gelir elde etmek, işi geliştirmek, iş süreçlerini değiştirmek/dönüştürmek ve dijital bilginin işlendiği bir dijital iş ortamı yaratmak için dijital teknolojilerin ve verilerin kullanılması” olarak, ifade etmiştir. Gobble (2018) ise, bu terimi “ürün-hizmet değerini yeni yollarla yaratmak için dijital teknolojiler ve muhtemelen dijitalleştirilmiş bilgi” olarak tanımlamaktadır. Burada dijital teknoloji ve dijitalleşmiş bilginin oluşumunda dijitalleşme, analog bilgi akışlarını dijital bitlere dönüştürmenin maddi süreci olarak ifade edilmiştir (Brennen ve Kreiss, 2016). Dijitalleşmede bir “bit” bilgi depolama ve haberleşme veya bağlantının en küçük ve temel ünitesidir. Bir cihaz ya da fiziksel bir sistem tarafından depolanabilecek bilginin maksimum değeri normal olarak sadece 2 farklı şekilde bulunabilir. Bu durumlar genellikle (özellikle numerik veride) ikili sayılar 0 ve 1 olarak yorumlanır.

Yukarıda dijitalleşme kavramı olarak ifade edilmeye çalışılan dijitalleşmenin literatürde yer alan tanımlarında bazıları şu şekildedir;

- Clerk (2017), tarafından dijitalleşme, gelir yaratmak, işi geliştirmek, iş süreçlerini değiştirmek/dönüştürmek ve dijital bilginin merkezde olduğu dijital iş ortamı yaratmak amacıyla dijital teknolojilerin ve verilerin kullanılması olarak tanımlanmaktadır.
- Hagberg vd. (2016) dijitalleşmeyi çağdaş toplumun devam eden en önemli dönüşümlerinden biri, iş dünyasının ve günlük yaşamın birçok unsurunu kapsamayan, hem "analog"dan "dijital"e dönüşümü (örneğin nakit ödemelerden elektronik ödemelere geçiş) hem de yeni değer yaratma biçimlerinin kolaylaştırılması olarak ifade etmiştir. ,
- Machekhina (2017) ise dijitalleşmeyi, çeşitli kaynaklardan gelen tüm bilgi türlerinin (metin, ses, görsel, video ve diğer veriler) dijital dile dönüştürülmesi anlamında ifade etmiştir.

- Parviainen vd. (2017) dijitalleştirme eylemi veya sürecini, analog verilerin (özellikle daha sonra kullanılacak resimler, video ve metinlerde) dijital forma dönüştürülmesi şeklinde ifade etmiştir.
- Crittenden vd. (2019) dijitalleşmeyi şirketler ve müşteriler arasında kanallar aracılığıyla yeni etkileşim biçimleri yaratması olarak değerlendirmişler.
- Devereux ve Vella (2018) ise, dijitalleşmenin genel amaçlı bir teknolojinin yaygınlaştırılması süreci, ürün ve hizmetlerin dijitalleşmesinin insanlarla nesnelere arasındaki mesafeleri kısaltıp hareketliliği arttıracaklarını ifade etmektedir. Bunun yanında belirli verilerin, ister tüketiciler ister işletmeler olsun, bireysel müşteri ihtiyaçlarının karşılanmasına izin verecek ölçüde kullanılmasına izin verir. Yenilik, yatırım ve yeni iş ve istihdam yaratılması için geniş fırsatlar yaratır. Dijitalleşme ileriye dönük olarak, sürdürülebilir büyümenin ana itici güçlerinden biri olacağı ifade edilmektedir.
- Gobble (2018), dijitalleşmenin yeni yollarla değer yaratmak ve gelir/kazanç elde etmek için dijital teknolojinin ve dijitalleştirilmiş bilgilerin kullanılması anlamına geldiğine değinmiştir.
- Morley vd. (2018) dijitalleşme, “yapay zeka, nesnelere interneti” (IoT) ve endüstri 4.0 gibi bir dizi dijital teknolojiyi, eğilimi kapsayan” kavramdır.
- Ringenson vd. (2018) ise dijitalleşmenin, toplumsal yaşamın dijital iletişim ve medya altyapıları etrafında yeniden yapılandırılmasıyla ilgili bir durum olduğunu ifade etmiştir.
- Srai ve Lorentz (2019) tarafından dijitalleşme, sosyal yaşamın birçok alanının dijital iletişim ve medya altyapıları etrafında yeniden yapılandırılması olarak tanımlanıyor. Basit bir ifadeyle dijitalleşme, dijital teknolojilerin kullanılması olarak tanımlanabilir.

Dijitalleşme ile ilgili tanımlamalara bakıldığında “dijitalleşme” analog sinyallerin dijital parçalara dönüştürülmesi, tüm bilgi türlerinin dijital dildeki tüm bilgi türleri olarak nitelendirilmesi, toplumda devam eden en önemli dönüşüm olduğu ve günlük yaşamın çeşitli alanlarını kapsadığı, değer yaratmak, gelir/kazanç elde etmek, yapay zeka, nesnelere interneti ve endüstri 4.0 gibi teknolojik unsurları kapsayan kavram olarak ifade edilmektedir. Analog verilerin dijital dile dönüştürülmesi (yani dijitalleştirilmesi), taraflar arasındaki iş ilişkilerini geliştirebilir, tüm ekonomiye ve topluma katma değer sağlayabilir.

Basit bir ifadeyle dijitalleşme, analog verilerin elektronik araçlar vasıtasıyla sayısallaştırılması ve bunun yanında elektronik sistemlerin dijital teknolojiler ile kullanılması ve bununla daha hızlı ve güvenli şekilde, daha fazla bilgiye daha az işgücü ile ulaşmak, taraflar arasında bilgi akışının ağlar üzerinden sağlanması, sosyal, ekonomik, ve kamusal işlemlerin gerçekleştirilmesinde değer oluşturan bir biçim şeklinde tanımlanabilir.

Dijitalleşme denildiğinde anlaşılması gereken, birden fazla elektronik cihazların birbiri ile bağlantılı şekilde çalışmasıdır. Bu açıdan sadece bilgisayar kullanımı olarak anlaşılmamalı ve internet aracılığıyla farklı kişi ve kurumların birbiri ile iletişim kurması, kişi ve kurumları işlem süreçlerinde önemli derecede hız kazanacağı söylenebilir. Bu gelişim ve değişimlerin çok hızlı şekilde meydana gelmesi de toplumların hayatlarında önemli değişimlere tanık olmaları sonucu meydana getirmektedir (Adiloğlu ve Yücel, 2018).

Dijitalleşmeyle beraber karşılaşılan en büyük tehditlerin başında, insanın makinaya değil, makinanın insanı yönetmesi ve yönlendirmesi durumu söz konusudur. Yalnız muhasebe alanında değil, günlük yaşantımızın neredeyse her aşamasında “sistem” denilen yapıda oluşan aksaklıkların yaşamı nasıl etkileyebildiğine dair örneklerle karşılaşmaktayız.

Dijitalleşmeden en fazla etkilenen mesleklerin başında muhasebecilik gelmektedir. Muhasebe mesleği açısından elle deftere kaydı tutulan dönemden günümüzün teknolojileri ile deftere kayıt tutmaya kadar uzanan bu süreçteki değişim ve gelişimle birlikte ortaya çıkan yenilikler son derece hızlı bir şekilde devam etmektedir.

Muhasebe kayıtlarının açık, seçik, anlaşılır, şeffaf, taraflara bilgi verme amacı taşıyan bir özelliğe sahip olması gerekir. Günümüzde, özellikle denetimin önemi ile birlikte finansal tabloların hata ve hile içermediğine ilişkin güvence vermek büyük önem kazanmıştır.

Muhasebenin temel amacı “bilgi üretmektir” yani muhasebe bir “bilgi üretme sistemi” olarak ifade edilir. Muhasebenin “bilgi üretme sistemi” özelliği sayesinde doğru, güvenilir, zamanında, anlaşılabilir bilgilerin oluşturulması işletmedeki taraflar ve karar alıcılar için son derece önemlidir. Bu açıdan bakıldığında, mali bilgilerin üretilmesinde muhasebe işleyişi sürecinde bilgi teknolojilerinin kullanılmasından kaçınılmaması gerekir. Muhasebe işlemlerinde bilgi teknolojilerinin, özellikle de dijital bilgi teknoloji kullanımı zaman, mekan, işgücü, maliyetlerden tasarruf edilesini sağlar. Geleneksel muhasebe büro muhasebe meslek işgücünün sayısal çokluğu günümüz muhasebe

bürolarında bugün çok görülen bir durum değildir. Fakat dijitalleşmeyle beraber zaman, mekan işgücü gibi maliyetlerden tasarruf, ortaya çıkan yeni hizmetlerin karşılanmasına imkan verir.

Dijitalleşmenin ve dijital uygulamaların muhasebe işlemlerinde kullanılmasında ülkemizde Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) en önemli ve etkili kurumdur. Ülkemizde, muhasebe uygulamaları için serbest muhasebeci mali müşavir, vergi daireleri ve ilgili kamu kurumlarının kullanmış olduğu dijital uygulamalar, GİB'in muhasebe uygulamalarında kullanılmasını istediği ve yazılım şirketleri tarafından muhasebe meslek mensupları ve kamu kurumlarına yönelik oluşturulan uygulamalardır. GİB tarafından uygulamaya alınan dijital uygulamaların muhasebe meslek mensupları ve ilgili taraflar tarafından kullanımının isteğe bağlı ve zorunlu hale getirilmesi belli bir takvime bağlanarak gerçekleştirilmektedir.

Muhasebe uygulamalarında dijital uygulamalarının kullanımının ilgili taraflarda kullanımının zorunlu hale gelmesi ve yaygınlaşması, kayıt dışı uygulamaların giderek azalmasına ve muhasebe meslek mensuplarının mükelleflerine ve hizmet verdiği taraflara daha fazla danışmanlık hizmeti sunabilmelerine fırsat sağlayacaktır. Özellikle işletmelerin mali kaynakların ve varlıkların yönetilmesi ile ilgili konularda yetersiz kaldığı durumlarda, bu konulardaki yönetim problemleri göz önüne alındığında mali danışmanlık ihtiyaçları göz ardı edilmemelidir. Dijitalleşme ile birlikte zaman ve mekandan tasarruf sağlanması, dijital uygulamalarla yeni imkanların ortaya çıkması, hem muhasebe meslek mensupları tarafından daha önce sunulamayan veya fırsat olmayan danışmanlık hizmetlerinin sunulabilmesine, hem de denetimlerin daha etkin hale gelmesi ülke ekonomisinin de faydasına olacağını belirtilmelidir.

Dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarında kullanımının her alanda yaygınlaşması ve kullanımının zorunlu hale gelmesi beraberinde gelecekte muhasebe mesleğine ve muhasebe meslek mensuplarına olan ihtiyacın giderek azalacağı yönünde düşünce varlığından bahsetmek gerekmektedir. Bununla beraber dijital uygulamaların sağladığı fırsatların muhasebe meslek mensupları tarafından değerlendirilmesi durumunda, muhasebe meslek mensupları tarafından ilgili taraflara sunulan hizmet niteliği değişiklik gösterebilir ve muhasebe meslek mensupları özellikle serbest muhasebeci mali müşavirlerin önem ve değerinin daha da artacağını görmek gerekmektedir.

## **2.1.4. Endüstri 4.0 ve Dijitalleşme Kavramları**

### *2.1.4.1. Büyük Veri (Big Data)*

Büyük veri'nin gündeme gelmesi ve öneminin artmasından “web 2.0” teknolojileri önemli bir yer tutmaktadır. İnternet üzerinden etkileşimli platformların veriler üretmesi bu sayede imkân bulmuş ve ortaya çıkan veriler günümüzde değerli araçlar olarak her kesim için önem arz etmektedir. Büyük veri, birçok kaynaktan toplanan veri setlerini ifade eder. Bu veriler gerçek zamanlı veriler olabileceği gibi zamanla kaydedilmiş de olabilir (Witkowski, 2017). Büyük Veri (Big Data): Son zamanlarda internet kullanımının yaygınlaşması ve teknolojik gelişmelerin hızının artmasıyla beraber günde yaklaşık olarak 2,5 kenttrilyon (10<sup>18</sup>) byte veriye ulaşılabilmektedir. Bu sayının gelecek 10 yıl içerisinde 50 katına çıkması tahmin edilmektedir. Big data; sosyal medya yayınları, internet istatistikleri, sistem logları, GSM operatörlerinden sağlanan arama kayıtları, RFID etiketleri ve sensörlerden (IoT) elde edilen bilgiler, bloglar gibi çok fazla bilgidен oluşmaktadır (Eldem, 2017: 15). Diğer bir ifadeyle; Big data; fotoğraf, sosyal medya paylaşımları, video, blog ve log dosyaları, ağ günlükleri gibi farklı kaynaklardan sağlanan tüm verinin, anlamlı ve işlenebilir şekle dönüştürülmüş şekli olarak ifade edilmektedir (Gabaçlı ve Uzunöz, 2017: 156). Big data, servis-bakım sürecinde kolaylık sağlarken üretim maliyetleri düşürülebilmesi söz konusudur. Müşteri beklentilerinden tutun da pazar hareketlerine kadar bütün konuda analizleri ve öngörülerini kolaylaştırarak karar verme süreçleri ve değer zincirleri iyileştirmektedir (Eldem, 2017: 15).

İnternet veri sağlayıcılardan toplanan “büyük veri”, veri madenciliği ve veri analistliği gibi yöntemlerle kullanılabilir ve anlamlı hale getirilmektedir. Bu verilerin içeriği ve yapıları da başka bir açıdan ticari araç haline gelmektedir. Günümüzde el ile yapılan işlemler büyük veriyle birbirinin yerine geçtiği takdirde bazı işleri gereksiz kılabilir fakat bununla birlikte de güncel olarak bulunmayan yeni meslek ve fırsat kategorileri ortaya çıkarabilir (Schwab, 2016: 156-157).

### *2.1.4.2. Bulut Bilişim (Cloud Computing)*

Bulut teknolojisi (cloud), bilgisayarlar ve diğer cihazlar için, istendiği zaman kullanılabilen ve kullanıcılar arasında paylaşılabilen bilgisayar kaynakları sağlayan ve kurulum gerektirmeyen web tabanlı bilişim hizmetlerinin genel adıdır. Bulut teknolojisi sayesinde indirme ve depolama işlemleri daha kolay ve güvenilir olmuştur. Muhasebe

alanında bulut sistemi, kullanıcıların ihtiyaç duydukları CRM, ERP, finans ve muhasebe yazılımları gibi programların kullanımını internet üzerinden sağlamaktadır. Bulut bilişim hizmeti ile beraber muhasebe sistemleri değişim geçirmekte ve Bulut Muhasebesi (Cloud Accounting) ile birlikte yeni bir iş modeli ortaya çıkmaktadır (Bulut, 2018).

Bulut sisteminin kullanılabilmesi için internet erişimi olan bir bilgisayar ya da akıllı cihaza gerek vardır. Kullanıcı bu cihazların herhangi birisi üzerinden bulut sistemine giriş yapar ve burada işlemlerini gerçekleştirir. Bulut sistemleri web protokolleri üzerinden kullanıcı-sunucu tabanlı işler. Kullanıcılar bu uygulamalara erişim sağlar ve sunucu tarafında çıktı görünür.

Örnek vermek gerekirse, kullanıcı kelime işlemcisi çalıştırmak istediğinde, bulut sistemi bunun için uygun bir uygulama belirler ve uygulamayı kullanıcı sistemindeki web tarayıcısında, kullanıcı sistemi için ayrılmış bellek alanında görünür hale getirir. Sunucu bütün yapılan işlemleri kaydeder. Oluşturulan ve değişikliğe uğrayan dosyaları içeren toplam bir sonuç üretir.

Bulut bilişimin henüz olmadığı zamanlarda, veriler çeşitli boyutlarda hard disk ya da sabit disklerde depolanırdı. Sınırlı boyutlarda olan bu depolama alanları, depolanacak verilerin yüklü olduğu durumlarda yetersiz kalabilmekteydi. Kurumsal firmalar ve holdingler için bu durum çok daha zor bir hal alabiliyordu. Oysa bulut teknolojisi hem hard disklerden fiziksel olarak kurtulma imkânı sağladı, hem de daha fazla depolama alanı, hızlı veri transferi ve maliyet tasarrufu gibi bir avantajları beraberinde getirdi. Ayrıca bulut sisteminin büyük şirketlerde büyük bir iş yükünü ortadan kaldırdığını da söylemek mümkündür.

Bulut sisteminin avantajları yanında taşıdığı risklerde mevcuttur. Bunlardan bazıları aşağıdaki gibi detaylandırılabilir (Bulut, 2018):

- Bulut teknolojisi servisi kullanarak veri saklanması, kullanıcının verilerini riske atması bilgi güvenliğini ve kullanıcı gizliliğini sağlayamamaktadır. Güvenlik açıkları oldukça fazladır.
- Ülkelerin ekonomik durumlarından dolayı dijital bölünmeyi arttıracak, bu da uluslararası, politik ve ekonomik sorunlar doğuracaktır.
- En önemli sorun ise depolanan verilere ulaşılabilmesi için internet bağlantısının olması gerekmektedir. Yani internet olmayan durumlarda

bilgilerimize erişmek söz konusu değildir. İnternete bağlı olarak düşük hızlı internete sahipseniz veri alış-veriş hızınız da o derecede daha yavaş olacaktır.

- Hizmetlerinin gelişmesiyle birlikte donanımsal ve yazılımsal bakım ve tamir maliyetlerinin azalacak olması ve buna bağlı olarak da bu işi yapan Bilgi Teknolojisi (BT) uzmanlarının iş sahalarının daralması durumu da son dezavantajlardan birisidir.

#### 2.1.4.3. Nesnelerin İnterneti (Internet of Things –IoT)

Günümüz koşullarında nesnelerin birbiri ile bağlantı kurmasına imkân sağlayan ve birbirleriyle aralarında veri alış verişi gerçekleştirebilecek bir ağ oluşturmuş nesnelere sistemi denilebilir. Bir başka ifade ile makinelerin dünyasının meydana getirdiği sanal dünyanın, içerisinde bulunduğumuz fiziki dünya ile bağlantı olmasını sağlayan araç ve sistemler bütünü olduğu söylenebilir. Nesnelerin bir ağ sistemine sahip olmasıyla birlikte, nesnelere yer alan sistemler, sensörler veya kodlar aracılığıyla içinde bulunduğumuz fiziki dünyanın bir ayrılmaz bir parçası olması sağlanmaktadır. (Karaçay ve Aydın, 2018). Yani gündelik hayatta ve iş yaşamında kullanılan nesnelerin kablolu veya kablosuz olarak bir internete bağlanarak veri alışverişini sağlayan yetenekler bütünüdür. Günümüzde kullandığımız internete bağlanabilme özelliği olan cihazlar, nesnelerin interneti sayesinde yaşamımızda yer almaktadır.

Günümüzde internet tabanlı bilişim teknolojileri ürün ve hizmetlerini üreten işletmeler, nesnelerin interneti altyapısı ve gelişimine ilişkin çalışmalar gerçekleştirmektedir. Bu çalışmaların günlük yaşamdaki sınırlı kullanımının ilerleyen yıllarda daha da artacağı ve internet tabanlı nesnelerin iş yaşamında da kullanımının giderek artacağı mesleklerin işleyişinde değişimler meydana getirecektir. Bu çerçevede, nesnelerin interneti ve uygulamaların kullanım alanlarını şu başlıklarda toplamak mümkündür: (guvenliweb.org.tr; 2023)

- Taşımacılık ve lojistik
- Sağlık
- Akıllı çevre (ev, ofis, şehir)
- Kişisel ve sosyal alan

Nesnelerin interneti, bahsedilen alanlarda kullanımı hayatı ve iş yaşamını kolaylaştıran, bunun yanında zaman, mekan, maliyet, verimlilik açısından fayda ve tasarruf sağlayan uygulamalar hayatımızda yer almaya devam edecektir. Hiç şüphesiz bu alandaki

gelişmelerin muhasebe mesleği ve meslek mensupları açısından da etkileri her geçen gün devam edeceği söylenebilir.

#### *2.1.4.4. Siber Güvenlik (Cyber Security)*

Risk Based Security'nin 2019 yılında yayınlamış olduğu rapora göre, 7,9 milyar kayıt/veri, bir ihlale maruz kalmak koşulu ile üçüncü tarafların erişimine, diğer tarafların izni olmaksızın olanaklı hale gelmiştir. Bir başka ifade ile, 7,9 milyar kayıt/veri siber korsanlık faaliyetleri sonucu çalınmıştır. Hemen hemen her türlü bilginin dijitale taşındığı yeni düzende, kişiler, kurumlar ya da devletler için en önemli konuların başından siber güvenlik konusu gelmektedir. International Data Corporation siber güvenlik alanlarına yapılacak yatırımların 2022'ye kadar 140 milyar USD tutarına erişeceğini açıklamıştır (Sundmaeker vd., 2010).

Dijital dünyada gerçekleştirilen faaliyetler arttıkça, buraya kaydedilen verilerin nasıl korunacağı konusu da günden güne çok daha fazla önem kazanmaktadır. Bu kayıtların birçoğunun ticari olduğu göz önünde bulundurulduğunda, şirketlerin/kurumların yatırım kalemlerinin ilk maddelerinden biri olduğu söylenebilir.

#### *2.1.4.5. Yapay Zekâ (Artificial Intelligence – AI)*

Türk Dil Kurumu zekâyı, insanın düşünme, akıl yürütme, objektif gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamı olarak tanımlar. Anlama, değerlendirme, planlama ve problem çözme gibi olgular bu kapsamda değerlendirilmektedir. Yapay zekâ ise bilgisayarların ya da robotların, canlılara özgü hareketleri yerine getirme kabiliyetidir. Yani yapay zekâ, canlı zekâsının ideal bir kopyasının oluşturulmasıdır. Bilgisayar programcılığının ilerlemesi ile bilgisayarların yapabildiği hareketlerin sınırları da artık iyiden iyiye genişlemiş durumdadır.

John McCarthy zekâ olgusunu, yeryüzünde hedeflerimizi gerçekleştirebilmemiz için gereken yeteneğimizin (insan yetisinin) hesaplamalı (computational) kısmı olarak görür. Yapay zekâ, insanlarda ve hayvanlarda görülen zekâyı bilgisayar programları aracılığıyla bilgisayarlara aktarma bilimidir. 1930'lu yıllarda matematik ve mantık alanında araştırmalar yürüten bilim insanları Kurt Gödel ve Alan Turing belirli matematiksel kümelerde çözümlerin tamamını üreten algoritmaların mümkün olmadığını ileri sürmüşlerdir. Fakat insan aklının bu kümedeki problemleri her zaman çözebileceği göz

önünde bulundurulduğunda bilgisayar zekâsı ile insan zekâsı arasında her daim fark kalacağını öne sürmek mümkündür. “Yapay zekâ” terimi, 1955 yılında, ilk olarak onu “akıllı makineler yapma bilimi ve mühendisliği” olarak tanımlayan John McCarthy tarafından dile getirilmiştir (Lin ve Hazelbaker, 2019: 49).

Robotik süreç otomasyonunun ve yapay zekânın oldukça etkili, hızlı ve ucuz bir yöntem olarak yirmi birinci yüzyıla yön vereceğini ileri sürmek mümkündür. Yapay zekânın gelişmesiyle beraber, insanların otomobil sürme ya da hastalıklarının teşhisi için doktora gitme gibi zorunluluklarının kalmayacağına dair öngörüler mevcuttur. Yapay zekâ ile birlikte Hem Japonya hem Çin hem de dünyanın diğer ülkelerinde üretimden, pazarlamaya kadarki aşamalarda, insanın müdahil olmadığı, robotları verilen komutları yerine getireceği yeni bir teknoloji dönemine girilmesi kaçınılmazdır. Bu teknoloji ile beraber, dünyanın üretim üsleri haline gelen ülkelerde ise işsizlik yaşanması soruları tartışılmaya başlanmıştır.

Yapay zekâ son yıllarda çeşitli sektör ve meslekler üzerinde önemli bir etki oluşturmuştur. Yapay zekânın değiştireceği mesleklerden bir diğeri de kuşkusuz muhasebe mesleğidir. Cherry Ventures, Rocket Internet, Dieter von Holtzbrinck Ventures ve Grazia Equity şirketlerinin geliştirmiş olduğu Smacc adlı yapay zekâ muhasebe programı, yüksek güvenlik ile korunan sisteme şirket faturalarını ve belgelerini otomatik olarak okumakta ve dışarıdan müdahale olmadan ilgili muhasebe hesaplarına kayıt etmektedir. Satış ve maliyet hesabı, fatura takibi, likidite hesaplama gibi işlemleri de yerine getirebilen sistem, kendi kendine öğrenme yeteneğine de sahiptir (Tekbaş: 2018). Örneğin, faturalardaki kalemleri, toplam tutarları ve vergi oranlarını kontrol eden sistem sonuçları doğrulayabilmekte ve belli ürünlerde ya da tedarikçilerde kullanılan özel oranları ya da hesaplamaları bir kez öğrendiğinde sonraki işlemlerde uygulayabilmektedir. Bu nedenle muhasebeciler tarafından yapılan birçok işlemi yerine getiren yapay zekâ sistemlerinin ortaya çıkması çok ilerde olmadığı gözükmemektedir.

Yapay zekâ sistemleri genel olarak; sinir ağı, robotik teknoloji ve bilgi tabanlı sistemler olarak gruplandırılabilir (Moudud-Ul-Huq, 2014:11):

- *Sinir Ağı Tekniği:* Olaylar hakkındaki arka plan bilgisini ve uygulama alanındaki diğer kavramlarla ilişkilerini kullanan bilgi tabanlı bir sistemdir. Olay işleme ve karar verme kalitesini artırabilir. Bu sistem borsa tarafından ve bir ürünün talebini tahmin etmek için kullanılır.

- *Robotik Teknoloji:* Robot yapay zekâ sistemi ile üretilmiştir. Yapay zekâ ağını, bilgi tabanlı sistemi ve tüm olası karar verme sistemlerini içeren bir robot yapmak için tüm yapay zekâ teknikleri kullanılır. Robot teknolojisi, üstel ilerleyişe sahip bir büyüme faktörüdür ve bu nedenle geniş bir uygulama alanı vardır.
- *Bilgi Tabanlı Sistem:* Bilgi tabanlı bir sistem, karmaşık problemleri çözmek için bilgiyi nedenleyen ve kullanan bir bilgisayar programıdır. Geleneksel olarak, bilgisayarlar, programcılar tarafından oluşturulan algoritmaları kullanan karmaşık sorunları çözmüştür. Bilgi tabanlı sistemlerle, insan bilgisi yakalanır ve bir programa sembolik bir biçimde saklanır.

#### 2.1.4.6. Veri Madenciliği (Data Mining)

Birden çok verinin birbirleri ile ilişkilendirilmesi sonucu elde edilen büyük veri topluluklarının saklanması, sonradan kullanımına yönelik yapılan veri kümeleme işlemlerine veri madenciliği denilmektedir (Köktürk ve diğ., 2009).

Büyük veritabanı ve veritabanı uygulama alanlarının içerisinde oldukça sık rastlanan filtreleme, sınıflandırma, gruplama ve ilişkilendirme gibi metotlar, veri madenciliği ilkesinden yola çıkılarak yapılmıştır. Veri madenciliğinin asıl amacı, istenilen veri veya veri gruplarının hızlı bir şekilde ve spesifik bir yöntemle ortaya çıkarılmasıdır (Çalış vd., 2014).

Sınıflandırma, biçimlendirme, tanımlama ve tarama yöntemlerinin etkili bir şekilde kullanılmasını sağlamak amacı ile çeşitli veri madenciliği metotları bulunmaktadır. Bu metotlar;

- Parametrik modellere dayanan
- Parametrik modele dayanmayan teknikler olmak üzere ikiye ayrılır.

Parametrik teknik mantığına göre çalışan metotlarda varsayımların önemi çok büyüktür. Bu nedenle, öngörülebilirlik ve tahmin edebilme aktivitelerinin yeri oldukça fazladır (Köktürk vd., 2009). Veri madenciliği mantığına göre, parametrik olmayan teknikler, veri madenciliği için daha uygundur. Tahmin ve öngörülerin olmadığı bu teknikte, veriye göre model oluşturulur.

Veri madenciliği süreci, verilerin analizi açısından altı farklı süreç ile meydana gelmektedir. Bu süreçler sırası ile şöyledir (Albayrak ve Yılmaz, 2009);

- Problemin tanımlanması ve açıklanması,

- Verilerin tanımlanması ve açıklanması,
- Verilerin hazırlanma ve kullanıma sunulma aşaması,
- Verilerin modellenme aşaması,
- Verilerin değerlendirilme aşaması,
- Verilerin uygulanma aşaması.

#### *2.1.4.7. Blok Zinciri Teknolojisi (Blockchain Technology)*

2008 yılında yaşanan finansal krizin ardından birçok insanın bankalara olan güveni azalmış ve finansal endüstride çöküş yaşanmıştır. Bu süreçte Satoshi Nakamoto isimli kimliği bilinmeyen kişi ve kişiler güven meselesini çözmek için dijital bir para sistemi olan Bitcoin'i önermiştir. Bu şifreli para birimi üçüncü kişilere ve merkezi bir yapıya ihtiyaç duymaksızın insanların güvenle işlem yapmasını sağlamaktadır. Görünüşte basit olan bu işlem dünyayı tutuşturan bir teknolojinin kıvılcımını ateşlemiştir. Bu teknoloji blockchain teknolojisidir. Blockchain deyince akla, genellikle dijital para birimi olan bitcoin gelmektedir. Çünkü blockchain dijital para birimlerinin altında yatan teknolojidir. Bu nedendir ki, blockchain teknolojisinin hep dijital para ve bankacılık sektörüne olan etkileri konuşulmuş, yazılmış, çizilmiştir. Aslında blockchain sadece dijital paralarla ifade edilmeyecek kadar yıkıcı bir teknolojidir. İnsanlık tarihinde ilk kez blockchain teknoloji ile birlikte insanlar, merkezi bir yapıya bağlı olmadan ulusal sınırlar ötesine klasik yöntemlerinin aksine daha ucuz, daha kolay ve hızlı bir yol ile para transferi imkânına kavuşmuştur (Tekbaş, 2019).

Blockchain merkezi olmayan dağıtılmış bir dijital defter teknolojisidir. Kısa bir ifadeyle şifrelenmiş işlemler ile takibi sağlayan dağıtık bir veri tabanıdır ve bir merkeze bağlı değildir. En büyük kolaylığı ise aracı olmadan her kullanıcı ağa bağlanabilir, yeni işlemler gönderebilir ve işlemleri doğrulayabilir. Blockchaine girilen bilgiler silinemez, herkes kayıt içeriğini görebilir ve sadece tarafların fikir birliği olması halinde kayıtlar güncellenebilir. Blockchaini diğer sistemlerden de üstün yapan işte bu özellikleridir. (Pierro; 2017).

## 2.2. MUHASEBE MESLEĞİNDE DİJİTALLEŞME UYGULAMALARI

### 2.2.1. Muhasebe Mesleği ve Gelişim Süreci

Muhasebe tarihçilerine göre yazı, ilk kez Sümerliler tarafından tarımsal ürünlerin depolanması ve korunması sürecinde kayıt için kullanılmış (Gökgöz, 2011, s.167-169). Başta din ve devlet olmakla birlikte çeşitli kurumlar muhasebe kavramının ortaya çıkmasında etkili olmuştur. Bu kavramın ortaya çıktığı dönemdeki yapısı ile günümüzdeki yapısı arasında önemli farklar bulunmaktadır.

Artık muhasebe çok daha geniş alanlarda uygulanmaktadır. Bu durumu Alfred Isaac şu şekilde ifade etmiştir: “Önceki dönemlerde muhasebe, defter tutmak işi ile aynı değerde görülüyordu. Ancak günümüzde defter tutmak kayıtların yanında başka kayıt ve işlemlerin yerine getirilmesi ile oldukça geniş bir alana yayılmıştır.” (Gökgöz, 2011:169-170) Tarihsel süreçte gelişmeye ve değişmeye devam eden muhasebe, belli bir zaman sonra mesleğe dönüşerek bir iş alanı haline almıştır. Muhasebe mesleğini yapan ve yerine getiren kişiler için “muhasebeci” denilmektedir. Muhasebe mesleğini yerine getiren kişiler muhasebe konusunda gerekli eğitimleri almış konunun uzmanı kişilerden oluşmalıdır. Muhasebeci olmak becerikli, yetenekli ve aynı zamanda alçakgönüllülük gerektiren bir olgudur. Muhasebeciler ticari iş birliklerinin altyapısını oluşturur; bunun yanında iş hayatının birçok farklı yönleriyle de kilit aktörlerdir. Muhasebe mesleği, esas olarak “uzmanlık ve sorumluluk” özelliğine sahiptir. Doğru karar vermeli, doğru öneri ve çözümler sunmalıdır. Ayrıca mesleğinin gereklerini bilmek zorundadır. Muhasebeciler, mesleğini yerine ederken; sosyal sorumluluk, tarafsızlık, dürüstlük, bağımsızlık ve güvenilirlik gibi ilkelere uymalıdır. Muhasebe, işletmenin dilidir. Teknolojik gelişmeler ile birlikte, muhasebecinin istatistikî verileri analiz ve değerlendirme kabiliyeti de gelişmiştir. Teknolojik gelişmeler, muhasebe meslek mensubunun verileri doğru ve etkili bir şekilde yorumlama kabiliyetini artırmıştır.

Muhasebe alanındaki teknolojik gelişim ve değişimlere iş yaşamındaki hesaplamalar için kullanılan ve faydalanılan abaküs ile başlanabilir. Teknoloji ilerledikçe muhasebe işleminin hızı da gelişmiştir. Yirminci yüzyılın sonlarına doğru muhasebe meslek olarak bütünüyle yeni yapı ve görüntüye dönüşmektedir. Bilgisayarların gelişmesi ile beraberinden yazılım çalışmalarının hız kazanması muhasebe işleyişini ve iş yaşamını bütünüyle değiştirdi. Bilgisayarı kullanabilen muhasebeciler günümüz koşullarında verimli ve etkin muhasebeye dayalı analiz yapabilmektedir. Muhasebeciler, şirketler için

son derecede önemli bir değerdedir. İş dünyasındaki profesyonel muhasebeciler işletme sahip ve ortaklarının çıkarlarını temsil eder. Görevleri normal olarak şu konuları içerir: İşletmenin yönetilmesi için finansal bilgilerin sağlanması, gerekli alanlara gönderilmesi, bilgini analizi, işletmenin stratejik tarafının oluşturulup ve devam ettirilmesidir. Akademik alandaki muhasebe meslek mensupları, mesleğin bilgi, beceri ve etik yönlerini gelecek muhasebe nesline aktarmadaki önemli bir rol üstlenmişlerdir.

Teknolojide yaşanan gelişmeler diğer meslek alanlarında olduğu gibi muhasebe mesleğinde de önemli gelişme ve değişiklik sağlamıştır. Bu gelişmeler sonucunda zamanın gerektirdiği teknolojik gelişme ve değişime uyum sağlayabilen, profesyonel muhasebe meslek mensuplarına muhasebecilere ihtiyaç artmaktadır. Toplumların hayatında ve ülkelerin ekonomik oluşumunda yaşanan gelişim ve değişimler muhasebe mesleğinin gerçekleştirildiği çerçevenin de esaslarını oluşturmaktadır. Buna göre, muhasebecilerin, iş insanları ile beraber bilgi kullanıcıları için bilgi üretiminde bulunmaları beklenir. İşletmelerin çalışma koşullarını anlamak için küresel bakış ve anlayışa sahip muhasebecileri takip etmek gerekir. Bunun yanında muhasebecilerin teknolojik değişim ve gelişmeleri yakından takip etmeleri gerekmektedir.

### **2.2.2. Muhasebe Mesleğinde Dijitalleşme Sürecine Yaklaşım**

21. yüzyılın başlarında muhasebe mesleğinin yapısı; teknolojik ve finansal gelişmelerle günümüze kadar yaşanmış tecrübe ve bilgi birikimine dayalı olarak paydaşların ihtiyaçlarını karşılamakla birlikte kamu yararının korunması amacıyla belirlenmiştir. Bu süreçte teknoloji ve bilgi teknolojilerinde meydana gelen değişimler, muhasebe meslek mensubunun işlerini yaparken dijital uygulamalardan kaynaklı faktörlerin etkisinde kalmasına sebep olmuştur.

Endüstri 4.0 ile birlikte dijital devrim gerçekleşmiş ve birçok sektör gibi bu gelişmelerden etkilenen mesleklerden biri muhasebe mesleğidir. Geçmiş dönemlerde el yazısı kullanılarak işlenen defterler teknolojinin gelişimi ile e-arşiv fatura, e-fatura e-defter vb. gibi birçok değişim ile yenilik hayata geçmiştir. E-değişim aşamalarındaki süreçler günümüzde de gelişerek devam etmektedir.

Muhasebe meslek mensupları işlerini sürdürürken, muhasebe uygulamaları işleyişini değiştiren teknik gelişmeler ile yeni taleplerin karşılanması ve kamu tarafından gerçekleştirilen yapısal değişimler ile ilerleyen süreçte mesleği nasıl sürdüreceklerinin bilinci içinde mesleğe dayalı çalışmalarını devam ettirmektedir (Mm Cg HEE, 2017).

Teknolojik gelişmeyle birlikte, on yıl önce var olmayan birçok dijital uygulama ve sistem, muhasebe mesleğinde şu an aktif olarak kullanılmaktadır. Bu durum, şirketlerin finansal verilerinin bilgi kullanıcılarına doğru ve güvenilir bilgi olarak ulaştırılmasını gerektirmektedir. Türkiye'deki uluslararası şirketler bu dijital gelişmeleri izlemekte ve uluslararası kabul gören muhasebe sistemlerini bu standartlara uygun olarak devamlı güncellemektedirler. Bu dijital değişime takip etmek, bu şirketlerle işbirliği yapan, hizmet veren ve çalışan muhasebe meslek mensupları açısından oldukça önem arz etmektedir. Ancak hızlı bir dönüşüm süreci içerisinde olan muhasebe mesleği için muhasebe meslek mensupları içerisinde özellikle Mali Müşavirlere bu konularda gerekli eğitimler verilmelidir.

Günümüzde devlet kurumlarının dijital dönüşümü sayesinde muhasebe mesleği de zorunlu olarak dönüşmektedir. İşletmeler için uygulanan e-dönüşüm e- belge zorunlulukları (e-defter, e-fatura, vb.) meslek mensuplarının işletmelerin muhasebe sistemlerinin e-dönüşümlerini ve kendi e-dönüşümlerini yapmalarını zorunlu hale getirmiştir. Muhasebe mesleği geleneksel uygulamalarda ziyade bilginin bilgisayar ortamında bulunduğu, analiz edildiği ve muhasebe kayıtlarının otomasyon yöntemi ile oluşturulduğu bir döneme gidilmektedir. Bu dönüşüm sürecinde bilgileri kullanabilen, analiz ve yorum becerisine sahip meslek mensupları ön planda yer alacaktır. Bu süreç finansal raporlama, denetim, vergi danışmanlığı, akıllı üretim gibi konularda mesleki bilgi ve tecrübeye sahip meslek mensubuna ilginin artacağı söylenebilir.

Sonuçta, muhasebe yazılımı, web tabanlı işlem, tedarik zinciri yönetimi, veri depolama, yapay zekâ, internet, kurumsal kaynak planlama yazılımları başta muhasebe eğitimi olmak üzere muhasebe meslek mensuplarını etkilediği söylenebilir (Deshmund, 2006).

### **2.2.3. IFAC'ın Dijitalleşme Sürecinde Muhasebe Mesleğini Şekillendirme Stratejisi**

Muhasebe mesleğinin gelişimi ve değişimi boyutunda, muhasebe eğitiminde uluslararası alanda istenilen kalite düzeyinin gerçekleşmesi sürekliliğinin sağlanabilmesi için Uluslararası Muhasebe Federasyonunun (International Federation of Accountants - IFAC) dönemsel stratejiler belirlemektedir. Bu nedenle geride kalan 20 yıldan bu yana IFAC yönetimleri, küresel muhasebe mesleğinin gelişimi sürecinde gerek olan değişiklikleri çalışma programlarına dâhil ederek ihtiyaç duyulan değişiklikleri yapmaktadırlar. Başta dijitalleşme sürecinde ortaya çıkan yenilikler ile yapay zekânın kullanılma seviyesindeki artışın seviyesi ve gelişmeler, küresel muhasebenin tekrar

tasarlanarak şekillendirilmesi gereğini ortaya koymaktadır.

IFAC yönetimi tarafından, genel olarak işletmelerin ve insanlığın geleceğinin, hızlı ve yıkıcı değişime göre küresel düzeyde karakterize edileceği öngörülmüştür. Bu nedenle IFAC Yönetimi, 2016 - 2018 için hazırladığı stratejik planında beklenen tehditler buna karşılık ortaya çıkacak fırsatlar için küresel muhasebe mesleğini şekillendirmeyi amaçlamıştır. Başka bir deyişle stratejik plan, değişimlere meslek için önemli çıkarımlarla karşılık vermek ve sürdürülen veya yeni ortaya çıkacak faaliyetlerin kapsamındaki değişiklikleri de içermektedir (IFAC, 2015).

Dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleğinde kullanım alanının ve etkisinin arttığı günümüzde, IFAC tarafından oluşturulan “IFAC Strategic Plan: 2022 and Beyond” (2022 ve sonrası IFAC strateji planı) oluşturulmuştur. IFAC’ın 2022 ve sonrası stratejik hedefleri;

- Küresel boyutta muhasebe meslek mensupları adına güven vermek ve kamu yararına konuşmak,
- Geleceğe hazır bir mesleğe liderlik etmek ve geliştirmek; muhasebe meslek kuruluşlarını ve üyelerini gelecek için donatmaya yönelik küresel odaklanmaya öncülük etmek,
- Yüksek kaliteli uluslararası standartların geliştirilmesine, benimsenmesine ve uygulanmasına katkıda bulunmak ve teşvik etmek

2022 strateji planı çerçevesinde, muhasebe meslek mensubu olarak olayları öngörmek için onları eşzamanlı ve dinamik eğilimlerin etkileri olarak görmemiz gerektiği, hızlanan dijitalleşmenin yaşamlarımızı, geçim kaynaklarımızı ve çevremizi şekillendirecek ve yeniden şekillendireceği ifade edilmektedir. Muhasebe mesleğinin COVID-19 salgınında olduğu gibi olası bir sonraki halk sağlığı acil durumu ve ondan sonraki acil sorunlar için de acil yanıtlar talep etmeye devam edeceği bu sebeple IFAC'ın 2022 ve sonrası dijitalleşme sürecinde muhasebe mesleğini şekillendirme stratejilerine yer verilecektir.

#### **2.2.4. Dijitalleşmenin Muhasebe Meslek Eğitimi ve Uygulamalarına Etkileri**

Muhasebe ve muhasebe mesleğinin dijital çağa uyum sağlayabilmesi ve gelecekte varlığını devam ettirebilmesi için muhasebe eğitimi önmeli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle muhasebe eğitiminde; yaşanacak değişikliklere uyumlanabilecek ve dijital çağın ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikli muhasebe meslek mensupları yetiştirebilecek yeni

bir eğitim sürecine ihtiyaç duyulmaktadır. Günümüzde muhasebe öğrencileri başta bilgi teknolojileri olmak üzere teknolojik gereksinimleri işyerinde kendi kendilerine veya bazı mesleki eğitimlerin yardımı ile öğrenebilirken, birçok mezun bu gereksinimlere uygun şekilde gelişebilmek ve yetkinliğe sahip olabilmek için işyerinde bir mücadele içerisine girmektedir (Lestari ve Santoso 2019:513-514).

#### *2.2.4.1. Muhasebe Meslek Stajyerliği Döneminde Muhasebe Eğitimi ve Uygulamaları*

Muhasebeciler yetiştirilmesinde ve mesleğe kazandırılmasında zorlu bir aşama olan stajdır. Stajla birlikte alınan uygulama eğitimi Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavir (SMMM) ve Yeminli Mali Müşavir (YMM)'ler tarafından verilir (Apalı, 2018: 285). Staj ortamı muhasebe mesleği ile ilk defa tanışılan yer ve alandır. Staja başlama sürecinden stajın bitişine kadar staj eğitimine destek veren profesyonel meslek mensuplarının varlığı stajyer meslek mensubuna mesleki açıdan deneyim, yeterlik ve önemli değerler kazandırır. Staj sürecinden stajyer meslek mensubuna kazandırılması planlanan özellikler şu şekildedir (TESMER, 2016: 3-4):

- Mesleğe yönelik ihtiyaç yeterlik ve yetkinlik kazandırılması,
- Mesleğe ait etik değerlerin ve davranış yapısının kazandırılması
- Uluslararası ve Ulusal mesleki standartları uygulaması,
- En az bir yabancı dil kazandırılması,
- Bilişim teknolojilerine ve uygulamalara hakim olması,
- Güvenilir olması,
- Uzmanlaşmaya önem vermesi,
- Hayat boyu eğitime verilen önemin kazandırılması.

Türkiye’de stajla ilgili iş ve işlemleri, Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliğinin (TÜRMOB) bir kuruluşu olan Temel Eğitim ve Staj Merkezi (TESMER) yürütmektedir. Muhasebe mesleğinde staj, adaylar açısından özveri, mesleki açıdan önemli bir eğitim ve çalışma süreci olmakla birlikte aday meslek mensupları iş tecrübeleri, becerilerini geliştirerek mesleki kariyer planlaması oluştururlar. 3568 Sayılı Kanun ve ilgili yönetmelik gereği, meslek mensubu adayları stajları süresince; yeterli ve yetkin birer muhasebe meslek mensubu olarak yetiştirmeleri hedeflenmekle birlikte benimsenen temel ilkeler şunlardır;

- Mesleki disiplin, bilgi, deneyim ve yeterliliğe sahip meslek mensubu olabilmelerinin sağlanması,
- Yanında, gözetiminde veya denetiminde staj yapılan meslek mensubunun mesleki faaliyetleri aksatılmadan etkin bir staj eğitiminin verilmesi,
- Staja giriş sınavında başarılı olarak staja başlamış aday meslek mensuplarının, stajlarını tamamlayabilmeleri için TESMER tarafından düzenlenen eğitim programlarında, eğitim programı sırasında yapılan değerlendirmelerde ve eğitim programı sonunda yapılacak sınavlarda başarılı olmalarının sağlanması.

#### *2.2.4.2. Dijitalleşme ve Muhasebe Okuryazarlığı Eğitimi*

Muhasebe mesleğinin dijital dönüşüme başarılı bir şekilde uyumlanabilmesi için, altyapı geliştirme konusundaki gibi muhasebe meslek mensuplarının dijital beceri gelişimine katkı sağlayacak yatırımlar gerçekleştirilmelidir. Dijital sistemlerin doğru ve yeterince yönetildiğinden emin olmak için, uluslararası kabul görmüş bir eğitim programının geliştirilmesi gerekmektedir.

Dijital muhasebe okuryazarlığı; “muhasebe meslek mensuplarının muhasebe bilgilerini dijital sistemlerde doğru, etkin, verimli ve eleştirel bir biçimde kullanabilmeleri için teknolojik yetkinliğe ulaşmaları” şeklinde tanımlanabilir. Dijital muhasebe okuryazarlığının temelinde muhasebe meslek mensuplarının dijital sistem ve uygulamaları kullanabilme sürecinde sahip olması gereken becerileri tanımlama çabaları mevcuttur. Günümüzde muhasebe mesleğinde yaşanan dijital gelişmeler göz önüne alındığında, muhasebe meslek mensupları için dijital muhasebe okuryazarlık yetkinliğinin üst düzeyde bir ihtiyaç olduğu görülmektedir (Tekbaş vd., 2018).

#### *2.2.4.3. Dijitalleşmenin Muhasebe Mesleğine Olumlu Etkileri*

Dijitalleşme ile birlikte dünya genelinde mesleki alanlardaki uygulamalarda köklü değişimler zorunlu hale gelmiştir. Geçtiğimiz yıllarda dünyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemi sürecinde insan hayatına ve iş yaşamına katkılarından dolayı dijitalleşmeye verilen önemi artırmıştır. Pandemi döneminde dijital dönüşüm tüm alanlarda başlamış ve bu dönüşüm hızlanarak devam etmiştir. Bu dijital dönüşüm sürecinden tüm mesleklerin etkilenmesi ile birlikte dönüşüm zorunlu hale gelmiştir. Bu dönüşüm sürecine işleyişlerini dijital ortama taşıyan mesleklerden biri de muhasebe mesleğidir. Dijital ortama taşınan

işlemler sonucu yer ve zaman faydası sağlanmış, işlemler süresinde azalma meydana gelirken verimlilik artmıştır.

Dijitalleşmenin muhasebe mesleği ve muhasebe meslek mensuplarına çok sayıda olumlu etkileri olmasının yanında bazıları şunlardır (Kiraz, 2019:170);

- Meslek te dijitalleşmeye uyum sağlayabilenler, meslekte yeni açılımlar sağlar,
- E-uygulamalar muhasebe süreçlerinin otomatik hale getirilmesine katkı sağlar,
- Muhasebe mesleğinin geleneksel kayıt tutma fonksiyonundan ziyade analiz, raporlama ve danışmanlık yönlerinin ön plana çıkmasına önemli katkılar sağlar,
- Zaman, mekân ve maliyet tasarrufu sağlar.

#### *2.2.4.4. Dijitalleşmenin Muhasebe Mesleğine Olumsuz Etkileri*

Dijital sistemler sağladığı fırsatlar yanında, olumsuz etkilerinden de bahsetmek gerekir. Dijitalleşmenin muhasebe mesleği ve meslek mensupları için ön önemli olumsuz etkilerin başında, siber saldırılar ve dijital güvenlik gibi tehditler yer almaktadır. Bu sebeple kurum içi ve kurum dışı gerekli önlem (yedekleme vb.) ve çalışmaların yapılması gerekir.

Dijital muhasebe okuryazarlığı niteliğine sahip meslek mensubunun yetersizliği ile birlikte dijitalleşmenin meslek mensuplarına iş yükü getireceğini ve iş yoğunluğunun uygulamalarda hataları da beraberinde getireceği söylenebilir. Dijitalleşme ile birlikte elektronik ortamlarda bulunan verilerin etik dışı yöntemlerle mükellefin veya meslek mensubunun aleyhine olacak şekilde işlenmesi durumu gerçekleşebilir.

Dijitalleşmenin muhasebe mesleği ve muhasebe meslek mensuplarına olumsuz etkilerinden bazıları şunlardır (Kiraz, 2019:171);

- Dijitalleşme ile beraber, meslek dijital dönüşüme uyum sağlayamayan meslek mensupları, mesleki itibar ve mevcut mükelleflerin kaybına uğrayabilir,
- Dijital uygulamalara uyumsuzluk beraberinde, dijital ortamda analiz, raporlama, denetim yapamama riskini getirir,
- Meslekte dijitalleşme sürecine uyum sağlayamayan meslek mensubu daha fazla zaman, mekân ve maliyetlerle karşılaşır,
- Dijital ortamdaki verilerin güvenliği ve korunmasında gerekli önlemlerin alınmaması beraberinden veri kaybı riskini beraberinde getirir,
- Siber güvenlik önlemleri alınmaması durumunda veri kaybı riski söz konusudur.

## **2.2.5. Dijitalleşmeyle Birlikte Muhasebe Meslek Yeterlilikleri**

Mesleki yeterlilik, belli bir iş kolunda, rol ve görev durumunda sürdürülebilir etkin performans ortaya koymak, uyumlu ve kabullenilmiş yetenek olarak görülür (Mulder 2014: 109). Muhasebecinin yeterlilik standartları, muhasebe alanında gelişim sağlamış, teknik uzmanlık, mesleki iyi bir temele sahip, ulusal ve uluslararası iş yaşamı ile ilgili bir bilgi paketidir. İşletme ve muhasebe disiplininin gelen kavramları, liderlik becerileri, finansal ve muhasebe işlemleri ile bağlantılı bilgileri analiz etmek iletişim kurma tecrübesi ve meslekle ilgili etik standartlara son derece güçlü bir şekilde sadakat, diğer yeterlilikler olarak ifade edilir (Andone, 2007:16-17).

### *2.2.5.1. Uluslararası Muhasebe Eğitim Standartları Çerçevesi*

Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu (IFAC: International Federation of Accountants) tarafından Uluslararası Muhasebe Eğitim Standartları Kurulu (IAESB: International Accounting Education Standard Board) oluşturulmuştur ([www.ifac.org](http://www.ifac.org)). Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu (IFAC), Uluslararası Muhasebe Eğitim Standartları Kurulu (IAESB)'na finansal, işlevsel ve idari destek sağlar. Uluslararası Muhasebe Eğitim Standartları Kurulu (IAESB), Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu'nun (IFAC) üye kuruluşları, üniversiteler, eğitim sağlayıcıları, işverenler, düzenleyiciler, devlet yetkilileri, muhasebeciler ve aday muhasebeciler gibi muhasebe mesleğinin eğitiminde yer alan diğer ilgili paydaşların kullanımı için eğitim standartları, rehber ve bilgi raporları geliştiren bağımsız standart, yapıcı bir kuruluştur. Bu kurul muhasebe mesleğinde mesleki bilgi, beceri ve tutum hakkında standartları oluşturmasının yanı sıra çeşitli yayın ve dokümanlarla da muhasebe eğitimine yön vermiştir (The International Accounting Education Standards Board, 2017, [www.iaesb.org](http://www.iaesb.org)).

Ekim 2009 tarihinde, Uluslararası Muhasebe Eğitimi Standartları Kurulu (IAESB), "Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Eğitim Standartları için Çerçeve"yi onayladı. 2014 yılında revize edilen standartların UES-1, UES-2, UES-3, UES-4 meslek mensuplarının eğitimleri ile ilgili, UES-5, UES-6, UES-7 eğitim sonrası için ve UES-8 denetim ile ilgili hazırlanmıştır. Oluşturulan standartlar ilişkin bilgiler Tablo 2.1'de belirtilmektedir.

Tablo 2.1. Uluslararası Muhasebe Meslek Mensupları Eğitimi Standartları

Standartlar		Açıklama
IES 1 (UES 1)	Muhasebe mesleği eğitim programına giriş kuralları	Muhasebe eğitim programına başlangıç eğitimi
IES 2 (UES 2)	İlk Mesleki Gelişim (Teknik Yeterlilik)	Muhasebe mesleğine yönelik dersler
IES 3 (UES 3)	İlk Mesleki Gelişim (Mesleki Beceriler)	Muhasebe meslek becerileri (teknik, kişisel, kişilerarası ve örgütsel, entelektüel)
IES 4 (UES 4)	İlk Mesleki Gelişim (Mesleğe Ait Etik Değerler)	Muhasebecilik mesleğinde etik değerler ve davranışlar.
IES 5 (UES 5)	İlk Mesleki Gelişim (Staj)	Muhasebecinin uygulamalı deneyim kazanımı
IES 6 (UES 6)	İlk Mesleki Gelişim (Meslek Yeterliliğinin Değerlendirilmesi)	Mesleki yeterlilik ve yetkinliğin değerlemesi.
IES 7 (UES 7)	Hayat boyu Meslek Gelişimi	Uzman muhasebecilerin yetkinlikleri ve sürekli iyileştirilmesinin önemini
IES 8 (UES 8)	Finansal Tabloların Denetimi	Denetim uzmanları için olması gereken yetenekler.

Kaynak: (The International Accounting Education Standards Board, 2017, [www.iaesb.org](http://www.iaesb.org))

#### 2.2.5.2. Ulusal Muhasebe Mesleği Yeterlilikleri

Türkiye’de profesyonel muhasebe mesleği ile ilgili 1989 yılında 3568 sayılı “Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu” yürürlüğe girmiş fakat 10.7.2008 Tarih ve 5786 sayılı kanun ile kanun içeriğinden “Serbest Muhasebecilik” çıkarılmıştır. 2008 yılında yapılan bu değişiklikle kanunun yeni ismi “Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu” olmuştur. Bu tarihten sonra mesleğe ilk adım için fakülte mezunu olma zorunluluğu getirilmiş, ayrıca staj süresinin uzatılması ve mesleğe sınavsız geçişlerin kaldırılmasıyla mesleğin eğitim düzeyi yükseltilmiştir (5786 sayılı Kanun, 2008).

Tablo 2.2. 3568 sayılı Kanun' Göre Türkiye'de Profesyonel Muhasebe Standartları

Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşı Olma	Genel Şartlar
Medeni hakları kullanma ehliyeti bulunma	
Kamu haklarından mahrumiyeti bulunmama	
1 yıl ya da daha fazla süreyle hapis cezasına mahkûmiyeti olmama	
Ceza ya da disiplin soruşturması sonucunda memuriyetten çıkarılmış olmama	
Meslek şeref ve haysiyetine aykırı durumları bulunmama	
Lisans mezunu olma	Özel Şartlar
Staj	
Mesleki Sınavı	
Ruhsat alma	

Kaynak: 3568 Sayılı Kanun 1989.

3568 sayılı kanuna göre Türkiye'de profesyonel muhasebe meslek erbabı olmak ve mesleği yapmak için genel ve özel şartların sağlanması gerekir. Genel şartlar daha çok meslek adayının hukuksal sabıka durumuyla ilintilidir. Özel şartlar, uluslararası eğitim standartlarıyla birlikte karşımıza çıkan, meslek adayının eğitim ve sınav şartlarının belli olduğu özelliklerdir.

Kanunda meslek adayının hangi bölümlerden eğitim alması gerektiği yazmasına karşın bu eğitimler sona erdiğinde hangi yeterliliğe sahip olması gerektiği ile bilgiler yer almamaktadır. Bunun için 3568 sayılı yasanın 2. maddesinin muhasebecilik ve mali müşavirlik mesleğinin konularına ve meslek odası tarafından yapılan staja başlama sınavı ile meslek sınavının konularına bakmak gerekir.

#### 2.2.5.3. Muhasebe Eğitiminde Verilmesi Gereken Yeterlilikleri

Uluslararası eğitim standartları, meslek adayının eğitim sürecinde kazanması gerekli olan yeterlilikler Tablo 2.3'de yer almaktadır.

Tablo 2.3. Uluslararası Eğitim Standartlarına Göre Yeterlilikler

<b>Teknik Yeterlilikler</b>	<b>Mesleki Beceriler</b>	<b>Mesleki Değerler, Etik ve Tutumlar</b>
Finansal Muhasebe ve Raporlama	Entelektüel	Mesleki Şüphecilik ve Mesleki Yargı
Yönetim Muhasebesi	Kişilerarası ve İletişim	Etik İlkeler
Finans ve Finansal Yönetim	Kişisel	Kamu Yararına Bağlılık
Vergilendirme	Organizasyonel	
Denetim ve Güvence		
Yönetişim, Risk Yönetimi ve İç Kontrol.		
İş Hukuku ve Düzenlemeleri		
Bilgi Teknolojisi		
İşletme ve Organizasyonel Çevre		
Ekonomiler		

Kaynak: TÜRMOB, 2015: 63-92.

Tablo 2.3’de yer alan muhasebe meslek adayının kazanması gereken yeterlilik alanlarında bir dizi ilgili öğrenme sonuçları gruplandırılmıştır. Teknik yeterlilikler alanındaki öğrenme yeterlilikleri, finansal muhasebe ve raporlama, vergilendirme, denetim, iş hukuku ve ekonomiyi içerir; Mesleki beceriler alanındaki öğrenme yeterlilikleri, entelektüel, kişisel, iletişim ve organizasyoneli içerir; Mesleki değerler, etik ve tutumlar alanındaki öğrenme yeterlilikleri, mesleki şüphecilik, mesleki yargı, etik ilkeler ve kamu yararını içerir. (Türker vd., 2015).

#### 2.2.5.4. Dijitalleşme Sürecinin Getirdiği Mesleki Yeterlilikleri

Teknolojik gelişmelerden diğer meslekler gibi muhasebe mesleği de etkilenmiştir. Günümüzde genel muhasebeden denetim sürecine kadar muhasebenin her aşamasında bilgisayardan faydalanılmaktadır. Bilgisayar donanım ve yazılımları kullanabilme becerileri yükseköğrenim ve mesleki eğitim sürecinde meslek mensubuna kesinlikle öğretilmelidir. Profesyonel bir muhasebeci kayıt işlemlerinin yanında muhasebe bilgisinin önemini de değerlendirmekle sorumludur. Bu bağlamda, artan kariyer fırsatları için bilgi teknolojileri ile ilgili bilgi sahibi olmalıdır (Ramaj vd., 2014:5). Donanım ve

yazılımın güvenilirliği ve muhasebe yazılımındaki personel yeterliliği muhasebe bilgilerinin kalitesini oluşturur. Yalnız muhasebe ve ekonomik yasalar bilen meslek mensubu, bilişim devrinin ihtiyaçlarını karşılamayabilir. Muhasebe teorisini bilen, pratikte ustalığı olan bilgi teknolojilerini iyi bir şekilde kullanabilen meslek mensupları daha iyi karşılanır (Liyan 2013:750).

Muhasebe meslek mensuplarının işlerini daha iyi gerçekleştirmelerine yardımcı olan bilişim teknolojileri ile ilgili yeterlilikler hakkında, Amerika Mali Müşavirler Enstitüsü'nün (American Institute of Certified Public Accountants) öncülüğünde kurulan, çoğunluğunu akademisyenlerin oluşturduğu komisyon "Geleceğin Muhasebe Müfredatının İzlenmesi" konusunda araştırmasını tamamlamış ve Eylül 2015 yılında yayınlamıştır (The Pathways Commission 2015: 23-24). Bu araştırmanın sonucuna göre gelecekte muhasebe meslek adayları ve meslek mensuplarının dijital teknoloji yeterliliği için ön plana çıkan ve istenen beceriler;

- Muhasebe ve Vergi Araştırma Yazılımı
- Uygulama entegrasyon teknolojileri
- Büyük Veri Teknolojileri (Big Data)
- İş Zekâsı ve Analitik Teknolojileri
- Bulut Bilişim
- İletişim Yazılımı
- Veri tabanı Yönetim Yazılımı
- Diyagramlama yazılımı
- Elektronik Tablolar
- Kurumsal kaynak planlama (ERP) yazılımı
- Defteri kebir yazılımı
- Genelleştirilmiş denetim yazılımı
- Yönetişim, risk yönetimi ve uyumluluk (GRC) yazılımı
- İnternet araştırma yazılımı
- Mobil teknolojiler
- Ağ teknolojileri
- Sunum yazılımı
- Gizlilik teknolojileri
- Programlama dili
- Sorgu dilleri

- Raporlama Yazılımı
- Güvenlik Teknolojileri
- Vergi hazırlama yazılımı
- Kelime İşleme Yazılımı
- XBRL (eXtensible Business Reporting Language - Genişletilebilir İşletme Raporlama Dili)

## **2.2.6. Dijitalleşme Sürecinde Muhasebe Mesleğinde E-Uygulamalar**

### *2.2.6.1. İnteraktif Vergi dairesi*

İnteraktif Vergi Dairesi, Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından sunulan hizmetlerden kişilerin elektronik ortamda yararlanabilmesi; vergisel yükümlülüklerin mükelleflerce kolay ve hızlı bir şekilde yerine getirilebilmesi, beyanname, bildirim, yazı, dilekçe, tutanak, rapor ve diğer belgelerin elektronik ortamda verilebilmesi ve bu belgelere ilişkin yapılan işlemlerin sonuçlarının ilgililerine elektronik ortamda gösterilmesi amacıyla oluşturulmuştur. İnteraktif Vergi Dairesinde toplam 50 adet hizmet ile 28 Şubat 2018 tarihinde vatandaşların ve mükelleflerin kullanımına açılmış olup, hem internet sayfası ([www.ivd.gib.gov.tr](http://www.ivd.gib.gov.tr)) üzerinden hem de mobil uygulaması (GİB MOBİL) aracılığıyla hizmet sunulmaktadır.

### *2.2.6.2. Defter Beyan Sistemi*

Serbest meslek erbabı, işletme hesabı esasına göre defter tutan mükellefler ile basit usule tabi olan mükelleflerin kayıtlarının elektronik ortamda tutulmasına, bu kayıtlardan serbest meslek erbabı ile işletme hesabı esasına göre defter tutanların defterlerinin elektronik olarak oluşturulması ve saklanmasına, vergi beyannameleri, bildirim ve dilekçelerin elektronik olarak verilebilmesine, elektronik ortamda belge düzenlenebilmesine imkan tanıyan ve bu kapsamda yer alan mükelleflerin Başkanlık veri tabanında yer alan diğer bilgilerini mükelleflerin bilgisine sunan Defter Beyan Sistemi 1/1/2018 tarihi itibarıyla mükelleflerimizin kullanımına açılmıştır.

### *2.2.6.3. Hazır Beyan Sistemi*

Hazır Gelirleri sadece ücret, gayrimenkul sermaye iradı, menkul sermaye iradı ile diğer kazanç ve iratlardan veya bunların birkaçından veyahut tamamından ibaret olan gelir

vergesi mükelleflerinin bu gelirlerine ilişkin beyannamelerinin önceden hazırlanarak mükelleflerin onayına sunulduğu bir sistem olan Hazır Beyan Sistemi, 1/3/2016 tarihi itibarıyla mükelleflerimizin kullanımına açılmıştır.

#### *2.2.6.4. E-Beyanname Uygulaması*

Vergi beyannameleri 1/9/2004 tarihinde elektronik ortamda e-beyanname sisteminden alınmaya başlanmıştır. 2004 yılında kâğıt beyanname alınma oranı %98,75, elektronik beyanname oranı %1,25 iken, 2021 yılsonu itibarıyla kâğıt beyanname alınma oranı %0,13 elektronik beyanname oranı %99,87 olmuştur.

#### *2.2.6.5. E-Tebliğat Sistemi*

Elektronik tebliğat Vergi Usul Kanunu hükümlerine göre tebliği gereken belgelerin, e-Tebliğat Sistemi ile mükelleflerin elektronik adreslerine tebliğ edilmesidir. e-Tebliğat Sistemini kullanma zorunluluğu olan mükelleflerin yanı sıra, isteğe bağlı olarak kendilerine elektronik tebliğat yapılmasını talep eden mükellefler sistemden yararlanmaktadır. E-Tebliğat sistemini kullanmak zorunda olan mükellefler;

- Kurumlar vergisi mükellefleri,
- Ticari, zirai ve mesleki kazanç yönünden gelir vergisi mükellefiyeti bulunanlar (kazançları basit usulde tespit edilenlerle gerçek usulde vergiye tabi olmayan çiftçiler hariç)

Zorunluluk kapsamına girmeyen tüzel kişiler ile tüzel kişiliği olmayan teşekküller ve isteğe bağlı olarak kendilerine e-Tebliğat yapılmasını talep eden gerçek kişiler sisteme gönüllü olarak başvurabilirler. 1 Nisan 2016 tarihinden itibaren uygulanmakta olan e-Tebliğat, fiziki ortamda yapılan tebliğat ile aynı sonucu doğurmaktadır. Sisteme kayıtlı olan 6.1 milyon mükellefe 2016-2021 yılları arasında 76.4 milyon adet e-Tebliğat gönderilmiş olup, e-Tebliğat uygulaması ile yaklaşık 1,2 milyar TL'lik tasarruf yapılmıştır.

#### *2.2.6.6. E-Defter*

Vergi Usul Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu kapsamında kağıt üzerinde tutulması zorunlu olan yevmiye defteri ve defteri kebirin; elektronik defter (e-defter) çalışmaları ile elektronik ortamda tutulması, muhafaza ve ibraz edilebilmesi ile açılış ve kapanışlarına

ilişkin tasdik işlemlerinin elektronik ortamda yapılmasına imkan sağlanarak, bu defterlerin değişmezliğinin, bütünlüğünün ve kaynağının garanti altına alınması sağlanmıştır. Uygulama 2011 yılında hayata geçirilmiştir.

#### *2.2.6.7. E-Fatura*

Faturanın elektronik belge olarak düzenlenmesi, 397 Sıra No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği ile hayata geçirilen ve 5 Mart 2010 tarihinden itibaren uygulamadadır. E-Fatura, veri format ve standardı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından belirlenen, 213 sayılı Vergi Usul Kanunu hükümleri gereği bir faturada yer alması gereken bilgileri içeren, satıcı ve alıcı arasındaki iletiminin merkezi bir platform (GİB) üzerinden gerçekleştirildiği elektronik bir belgedir.

Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından yönetilen e-Fatura uygulamasında amaç tek format ve standarda göre satıcı ve alıcı arasında güvenli, zaman ve maliyet tasarrufu sağlayan bir sistem oluşturmaktır. 509 Sıra No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliğinde yer alan e-Fatura belgesi yeni bir belge türü olmayıp, kâğıt ortamındaki “fatura” belgesi ile aynı niteliklere sahiptir. E-Fatura uygulamasına kayıtlı mükelleflerin, birbirlerine sattıkları mallar ve ifa ettikleri hizmetler için düzenledikleri faturaları e-Fatura olarak göndermeleri ve almaları zorunludur.

E-Fatura uygulamasına kayıtlı olan mükellefler, uygulamaya kayıtlı olmayan mükelleflere yaptıkları mal teslimi ve hizmet ifası için kağıt ortamında fatura (e-Arşiv uygulamasına dahil olanlar/dahil olma zorunluluğu getirilenler ise ilgili uygulamaya dahil oldukları tarihten itibaren e-Arşiv Fatura) düzenlemek zorundadırlar.

#### *2.2.6.8. E-İrsaliye*

Fiziki mal teslimlerini belgelendiren e-İrsaliyenin, elektronik ortamda, elektronik sertifikayla imzalanarak düzenlenmesi, alıcısına iletilmesi, muhafaza ve ibraz edilmesi elektronik belge ve kayıt sistemini tamamlayıcı önemli bir adım oluşturmaktadır. 509 Sıra No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği ile belirli sektör ve mükellef gruplarına e-İrsaliye uygulamasına geçme zorunluluğu getirilmiştir. E-İrsaliye uygulaması, kağıt ortamda düzenlenmekte olan “sevk irsaliyesi” nin elektronik ortamda düzenlenmesi, elektronik ortamda iletilmesi, muhafaza ve ibraz edilmesine ilişkin düzenlemeleri kapsayan uygulamadır.

Bu düzenleme kapsamında; Hal Kayıt Sistemine bildirim yapma yükümlülüğü bulunan ve komisyoncu veya tüccar olarak sebze ve meyve ticareti ile işigal eden mükellefler 01.01.2020 tarihine kadar e-İrsaliye uygulamasına geçmek ve bu tarihten itibaren (bu tarih dâhil) düzenleyecekleri irsaliye belgelerini e-İrsaliye olarak düzenlemek zorundadır.

Yine ilgili düzenleme kapsamında aşağıda sayılan mükellefler 01.07.2020 tarihine kadar e-İrsaliye uygulamasına geçmek ve bu tarihten itibaren (bu tarih dâhil) düzenleyecekleri irsaliye belgelerini e-İrsaliye olarak düzenlemek zorundadır.

- Özel Tüketim Vergisi Kanunu'na ekli (I) sayılı listedeki malların imali, ithali, teslimi vb. faaliyetleri nedeniyle EPDK'dan lisans (bayilik lisansı dâhil) alan mükellefler,
- Özel Tüketim Vergisi Kanununa ekli (III) sayılı listedeki malların imal, inşa, ithalini ve ana bayi/distribütör şeklinde pazarlamasını gerçekleştiren mükellefler,
- Maden Kanunu kapsamında maden ruhsat veya sertifikası alanlar,
- Şeker Kanununun 2 nci maddesinin (e) bendinde tanımına yer verilen şekerin imalini gerçekleştiren mükellefler,
- e-Fatura uygulamasına kayıtlı olan mükelleflerden demir ve çelik (GTİP 72) ile demir veya çelikten eşyaların (GTİP 73) imali, ithali veya ihracı faaliyetinde bulunan mükellefler,
- Gübre Takip Sistemi'ne kayıtlı kullanıcılar,
- E-Fatura uygulamasına kayıtlı olan ve 2018 veya müteakip hesap dönemleri brüt satış hasılatı (veya satışları ile gayrisafi iş hasılatı) 25 Milyon TL ve üzeri olan mükellefler.

Ayrıca yukarıda belirtilen mükelleflerden (Hal Kayıt Sistemine bildirim yapma yükümlülüğü bulunan ve komisyoncu veya tüccar olarak sebze ve meyve ticareti ile işigal eden mükellefler dahil), 01.01.2020 tarihinden itibaren (bu tarih dahil) işe başlayacak olanlar için e-İrsaliye uygulamasına geçme zorunluluğu, söz konusu işlemlerin gerçekleştirildiği ayı izleyen dördüncü ayın başından itibaren başlamaları gerekmektedir.

#### 2.2.6.9. E-Arşiv Fatura

E-Arşiv fatura uygulaması, 509 Sıra No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği ile e-arşiv fatura uygulamasına dâhil olacak sektör ve mükellef grupları genişletilerek, e-arşiv

faturanın elektronik ortamda oluşturulması, alıcının talebine göre kâğıt veya elektronik ortamda iletilmesi, elektronik ortamda muhafaza ve ibrazına ilişkin usul ve esaslar düzenlenmiştir.

509 Sıra No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği kapsamında; gelir idaresi başkanlığından e-arşiv fatura uygulamasına dâhil olma izni alan mükelleflerin, e-Fatura uygulamasına kayıtlı mükelleflere gerçekleştirmiş oldukları mal satışları ile hizmet ifalarında faturayı e-Fatura olarak düzenlemeleri zorunludur. E-Fatura uygulamasına kayıtlı olmayan vergi mükellefleri ile vergi mükellefi olmayanlara gerçekleştirmiş oldukları mal satışları ile hizmet ifalarında ise faturayı e-Arşiv Fatura olarak düzenlemeleri zorunludur. Buna göre aşağıda belirtilen mükelleflerden;

- 01/01/2020 tarihine kadar e-Fatura uygulamasına zorunlu veya isteğe bağlı olarak dâhil olanlar
- Aracı hizmet sağlayıcıları, internet ortamında ilan yayınlayanlar ile internet reklamcılığı hizmet aracıları,

01/01/2020 tarihine kadar e-Arşiv Fatura uygulamasına geçişi ve bu tarihten itibaren faturalarını e-Fatura veya e-Arşiv Fatura olarak düzenlemeleri sağlanmıştır.

#### *2.2.6.10. E-SMM*

E- Serbest meslek makbuzunun (e-SMM), 509 Sıra No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği elektronik ortamda oluşturulması, muhatabının talebi doğrultusunda kâğıt veya elektronik ortamda iletilmesi, elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edilebilmesi ve elektronik ortamda iletilebilmesi veya raporlanabilmesine ilişkin usul ve esaslar düzenlenmiştir.

E-Serbest meslek makbuzu uygulamasına geçiş sürecine ilişkin olarak serbest meslek erbablarından;

- 01/02/2020 tarih itibariyle faaliyetine devam etmekte olanlar 01/06/2020 tarihine,
- 01/02/2020 tarihinden (bu tarih dâhil) itibaren faaliyetine başlayacak olanların ise işe başladıkları ayı izleyen 3'üncü ayın sonuna kadar e-Serbest Meslek Makbuzu uygulamasına dâhil olmaları ve bu tarihlerden itibaren e-Serbest Meslek Makbuzu düzenlemeleri zorunludur.

### 2.3. LİTERATÜR TARAMASI

Dijitalleşmenin muhasebe uygulamaları ve muhasebe mesleği üzerine etkileri üzerine kapsamlı literatür taraması yapılmıştır. Bu doğrultuda tespit edilen çalışmalara; kapsam ve sonuçları yönünden aşağıda yer verilmiştir.

Deshmund, (2006) yapmış olduğu çalışmasında muhasebe mesleği ve eğitimini etkileyen önemli teknik ve teknolojileri açıklanmıştır. Çalışmada muhasebe yazılımları, web tabanlı işlemler ve işletmeler, tedarik zinciri yönetimi, veri depolama, yapay zekâ, internet, kurumsal kaynak planlama yazılımları muhasebe meslek mensubunu ve muhasebe eğitimini etkilediği sonucuna varılmıştır.

Gulin vd., (2019) yaptıkları çalışmada dijitalleşmenin muhasebe mesleğine getirdiği temel zorlukları analiz etmek amacıyla mevcut mesleki ve akademik literatürün incelemesi yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda, yapay zekâ, blockchain teknolojisi, bulut bilişim, büyük verinin kullanımı, günlük bazda raporlama, stratejik plan hazırlama yöntemlerinde farklılık, çevrimiçi muhasebe uygulamalarının kullanımı, muhasebe bilgilerinin gecikmeyle değil iş meydana geldiğinde hemen istenmesi, mühendislik alanında beceriler ve bilgi birikiminin gerekmesi dijitalleşmenin mesleğe getirdiği ve muhasebe meslek mensubunun karşı karşıya olduğu temel zorluklar olarak belirtilmektedir.

Pan ve Seow (2016) yaptıkları çalışmada dijital devrim için muhasebe mezunlarının hazırlanması için yetkinlik ve becerilerinin nasıl geliştirilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Çalışmanın sonucunda, gelecekte muhasebeci ve denetçi olacak muhasebe profesyonelleri arasında ileri düzey Bilişim Teknolojileri (BT) becerilerine yönelik talepte bir artış olduğu ve bu konuda yükseköğretim kurumlarında, özellikle de Muhasebe Bilgi Sistemleri (MBS) müfredatında uygun teknoloji eğitimi almaları önemli olduğu belirtilmektedir.

Bygren, (2016) yapmış olduğu çalışmasında dijital muhasebe işletmelerinin başarılı bir şekilde dijitalleşmiş bir işletme olabilmesi için nasıl genel bir iş modeli kurabileceklerini açıklamaya çalışmıştır. Konu hakkında bulgular sağlamak için kendilerini dijitalleşmiş aktörler olarak pazarlayan farklı muhasebe şirketleriyle yapılan görüşmelerde çoklu vaka çalışmaları yürütülmüştür. Çalışmada dijitalleşmenin şirketlerin bir işi stratejik olarak nasıl organize etmesi gerektiği üzerinde doğrudan etkisi olduğunun, dijitalleştirilmiş muhasebeye ilişkin sonuçların birçoğunun stratejiler, eylemler ve süreçler üzerinde

doğrudan etkisi olacağına ve dijitalleşmenin dijitalleşme dostu şirket kültürlerini gerektireceği sonuçlarına varılmıştır.

Khanom, (2020) yapmış olduğu çalışmada muhasebenin dijital dönüşümünün her geçen gün kaçınılmaz hale gelmesiyle birçok işletme sahibi ve meslek mensubu, bunun kendileri için zorluk mu, yoksa fırsat mı, faydalarının neler olduğu veya önümüzdeki yıllarda muhasebe mesleğini nasıl şekillendireceği konusunda hala emin olmadıkları ifade edilmekle birlikte, gelecekte muhasebe dünyasına bir şekilde bağlı olan veya bağlanacak olanlara çalışmalara teorik bir temel sağlamaya çalışmıştır. Bu çalışmadaki bilgiler, farklı meslek kuruluşları, muhasebe uzmanları ve dünya çapında tanınmış bazı şirketler tarafından yürütülen en son çalışmalara, anket raporlarına ve araştırmalara dayanarak toplanmış, toplanmış ve sunulmuştur. Çalışmada muhasebe meslek mensuplarının muhasebe endüstrisinde tutarlı ve güncel kalabilmeleri için zorluklarla taktiksel bir şekilde yüzleşerek, modern teknolojilerle güncel kalarak, optimizasyon ve optimizasyon yoluyla hızlı teknolojik gelişmelerle başa çıkmaları gerektiği sonucuna varılmıştır. Ayrıca çalışma sonucu olarak, güncel muhasebe yazılımlarını uyarlamak, kabule açık olmak ve kendisine sunulan fırsatlardan en iyi şekilde yararlanmanın gerekliliği ifade edilmektedir.

Grosu, (2023), yapmış olduğu çalışmada, işletmelerin sanal ortama geçişleri bağlamında, bir yandan muhasebenin dijitalleşmesinin hızlanması, diğer yandan krizlerin üst üste gelmesi sonucu BT becerilerinin öneminin artması, muhasebe mesleğini hızla yenilikçi yaklaşımları benimsemeye zorladığı ifade edilmektedir. Çalışmada, yapılandırılmış bir ankete dayanan ampirik araştırma yoluyla, muhasebe meslek mensuplarının bu zorlukların üstesinden gelmek için dijital önlemler ve yeni işgücü piyasası eğilimleri ışığında ileri eğitime hazır olma durumlarına ilişkin algıları araştırılmış ve ileri eğitime hazır olmanın ve dijitalleşme bağlamında muhasebe mesleğine bağlılığın çeşitli faktörlerden etkilendiğini ortaya konulmuştur. Katılımcıların dijital araçları kullanma kolaylığını, elde edilen performans düzeyi, beklenen çaba ve organizasyon kültürü ve düzenleyici politikalar gibi durumsal faktörlere ilişkin algıların etkilediği ve dijitalleşmenin hızlanmasına ilişkin endişelerde insanların yerini yapay zekanın alması nedeniyle olası iş kayıplarına ilişkin algılanan tehditler ve kontrol kaybı nedeniyle verilerin kazara açığa çıkması ve dolayısıyla ölçüm ve raporlamada hatalara neden olması gibi faktörlerden kaynaklandığı ifade edilmektedir.

Awang, vd., (2022) yapmış oldukları çalışmada, bilişim teknolojileri sayesinde muhasebecilerin dijital becerilerini ve bilgilerini geliştirmek için önemli fırsatlara sahip olduğu ancak işyerinin nasıl dönüştüğünü anlamazlarsa risk altında olabilecekleri açıklanmaya çalışılmıştır. Ayrıca çalışmada farklı cinsiyetlerin dijitalleşme sürecinin ortaya çıkardığı fırsatlar ve riskler konusunda farklı bakış açılarına sahip olabileceği ifade edilmiştir. Malezya'nın en iyi altı muhasebe ve finans devlet üniversitesinden 546 muhasebe stajyerine çevrimiçin anketler dağıtılarak hem muhasebe mesleğinin dijitalleşmesine ilişkin fırsat ya da risk algısı hem de cinsiyetin bu algı üzerindeki etkilerine ilişkin bulgular elde edilmiştir. Çalışmada muhasebe mesleğinin dijitalleşmesinin geleceğin muhasebecilerine hem önemli fırsatlar hem de riskler sunduğunu, ancak bu tür algılarda cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır.

Stoica ve Feleaga, (2021) yapmış oldukları çalışmada dünyanın her yerindeki muhasebeciler ve denetçilerin, mesleği geleneksel paradigmanın ötesine taşıyabilecek yüksek bir dijitalleşme hızıyla karşı karşıya oldukları ifade edilmiştir. Çalışmada dijitalleşme çağında muhasebe ve denetime ilişkin mevcut literatür yapılandırılmış literatür taraması kullanarak gözden geçirilmiş ve alandaki araştırma durumu eleştirel olarak tartışılmıştır. Çalışmanın sonucunda, muhasebe ve denetim alanının dijitalleştirilmesi, özellikle büyük veri ve veri analitiğinin yanı sıra bulut bilişim, blok zinciri (blockchain), dijital raporlama ve robotik süreç otomasyonu gibi dijitalleşmenin diğer alt alanlarına yönelik araştırmalara ilginin arttığı ifade edilmektedir. Ancak bu alandaki araştırmaların emekleme aşamasında olduğu ve literatürde hâlâ geliştirilmesi gereken boşluklar bulunduğu da belirtilmiştir.

Pushpalatha, (2021) yapmış olduğu çalışmasında, muhasebe alanındaki artan dijitalleşmeyi ele almaktadır. Çalışmada verilerinin muhasebe meslek mensupları ile yapılan görüşmelerle elde edildiği ifade edilmektedir. Çalışmada dijital muhasebenin, muhasebe işlerini kolaylaştırdığı, daha etkili vasıflı çalışanlar ve daha doğru veriler sağladığı ve muhasebenin dijitalleşmesi ile verilere anında erişim sağlama, aynı zamanda yeni müşterilerin çalışanların artmasına da yardımcı olabileceği sonucuna varılmıştır.

Erturan ve Ergin (2018), çalışmasında endüstri 4.0'ın muhasebe mesleğindeki üzerindeki etkisini incelemişler. Dijital iş yapma ve dönüşüm süreci olarak tanımlanan Endüstri 4.0 sürecinde muhasebe meslek mensuplarının geleneksel yöntemlerin dışına çıkarak teknolojik sistemleri kullanabilecek donanıma sahip analitik zekâları yüksek olmaları

gerektiği sonucuna varmıştır.

Tekbaş vd., (2018) yaptıkları çalışmada muhasebe meslek mensuplarının dijital sistemlere karşı tutumlarının belirlenmesi ve dijital sistemlerin doğru, etkin ve verimli kullanılabilmesi için dijital muhasebe okuryazarlığının gerekliliğinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Buna göre, muhasebe meslek mensupları kullandıkları dijital ürünleri genelde verimli buldukları ve kullanabilme hususunda kendilerini yeterli gördükleri, meslekleriyle ilgili dijital gelişimleri yakından takip ettikleri fakat dijital sistemlerin kullanımı için verilen eğitimlerin yetersiz olduğu ve bu nedenle dijital muhasebe okuryazarlığının gerekliliği sonucuna varılmıştır.

ıtak ve Başkan (2020), yaptıkları çalışmada muhasebe uygulamalarındaki teknolojik gelişmelerin muhasebe meslek mesleğine etkisini araştırılmayı amaçlamışlardır. Çalışmada, muhasebe meslek mensuplarının teknolojik yeniliklere açık olduğu ve dijitalleşmenin muhasebe meslek mensupları için faydalı olduğu ve teknolojik yeniliklerin muhasebe mesleğinin alanını genişleteceği savunulmaktadır.

Kurnaz vd. (2020) yaptıkları çalışmada, dijitalleşmenin muhasebe eğitimine etkisi ve muhasebe eğitiminin uygulamada yeterli olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda, mevcut muhasebe eğitiminde dijital sistemlere yeterince yer verilmediği için iş dünyasının ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikte muhasebe meslek mensuplarının yetişmesine katkı sağlanamadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Avcı (2020) alışmasında, muhasebe mesleğinin dijitalleşmeden ne şekilde etkilendiğini incelemiş. Dijitalleşmenin meslek mensuplarının iş yüklerini hafiflettiği gibi iş ile ilgili sorumluluklarını da artırdığı ve ülkemizde dijital muhasebe konusunda nitelikli eleman konusunda daha mesafe alınması gerektiği sorunlarına varılmıştır.

Çarıkcı (2020) alışmasında, dijitalleşme ile beraber ortaya çıkan e-dönüşümün muhasebe mesleği ve meslek mensuplarının iş tatmini ve stres durumlarına etkisini inceleyip stres ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını tespit etmeyi amaçlamıştır. Muhasebe meslek mensuplarının dijital uygulamalar konusunda katıldıkları eğitim, seminer ve panel gibi organizasyonların streslerini azalıp iş tatminlerinin artmasına katkı sağlamış ve bunun sonucunda dijital dönüşümden olumsuz olarak etkilenmediklerini fakat ilgili eğitimlerin olmaması ve yetersiz bilgiye sahip olmaları durumunda iş tatminlerinin azaldığı, streslerinin arttığı ve dijital dönüşümden olumsuz etkilendikleri sonucuna varılmıştır.

Tuğay ve Güler (2021) yaptıkları çalışmada, muhasebe meslek mensuplarının elektronik uygulamalarla ilgili görüşlerini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda, muhasebe meslek mensuplarının, elektronik muhasebe uygulamalarının gerekli olduğunu, ancak teknik alt yapı ve bilgi eksikliği nedeniyle özellikle mükelleflerin uygulama için henüz hazır olmadıkları görüşünde oldukları tespit edilmiştir.

Şeker ve Hoş (2021) tarafından yapılan çalışmada, serbest muhasebeci mali müşavirlerin dijital muhasebe uygulamaları kullanımına ilişkin görüşlerini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda, dijital muhasebe uygulamalarına yönelik serbest muhasebesi mali müşavirlerin algıladıkları faydanın, kullanma niyeti üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Mert vd., (2022) yapmış oldukları çalışmasında, dijitalleşme sürecinin gelişimini incelemiş, dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarına etkilerini ölçmeye çalışmıştır. Araştırmada, muhasebe meslek mensuplarının dijital teknolojideki gelişmeleri muhasebe mesleği uygulamaları kapsamında takip ederek mesleki uygulamalarda önemli ölçüde kullandıkları sonucuna varılmıştır.

Sabuncu (2022) çalışmasında, dijital dönüşüm sürecinin muhasebe meslek mensupları tarafından nasıl karşılandığı, neler yaptığı, ihtiyaçları ve gelecekte bu süreci nasıl yöneteceklerini değerlendirilmeyi amaçlamıştır. Araştırma sonucunda, muhasebe meslek mensuplarının meslekte köklü bir değişime ihtiyaç duyduğu, profesyonel ve ekonomik olarak ayakta kalabilmeleri için dijital dönüşüme kısa sürede uyum sağlamaları gerektiği görülmüştür.

Eş ve Atasoy (2022) çalışmasında muhasebe meslek mensuplarının e-dönüşüm bilgi ve uyum seviyelerinin e-dönüşüm ile ilgili memnuniyet seviyelerine ve dijitalleşmeden kaynaklanan kaygı seviyelerine etkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda muhasebe meslek mensuplarının e-dönüşüm ile ilgili hakkında memnuniyet seviyelerinin ve dijitalleşmeden kaynaklanan kaygı seviyelerinin demografik yapıya göre farklılık göstermediği, e-dönüşüm bilgi ve uyum düzeyinin e-dönüşüm hakkında memnuniyet seviyesine olumlu ve dijitalleşmeden kaynaklanan kaygı düzeyine ise olumsuz etkisi olduğu görülmüştür.

Yaşar (2023) çalışmada muhasebe alanında mesleki süreçte oluşan sorunların kaynaklarına ve bu sorunların çözümüne odaklanmaktadır. Çalışmada, sorunların çözümü için, eğitim, teknolojik altyapı iyileştirmeleri, veri yönetimi standartlarına uyum, iş birliği

ve etkili iç kontrol mekanizmaları gibi önlemler alınması ile daha güvenilir ve etkili muhasebe süreçleri yürütülebileceği sonucuna varılmıştır.

Doğan (2023) çalışmasında, muhasebe mesleğinde kullanılan paket programların dijitalleşme sürecindeki yeri ve katkısını ortaya koymayı amaçlamıştır. Muhasebe uygulamalarında dijitalleşme sürecine yönelik çözümler yazılım şirketleri tarafından en üst seviyede sunulmaya çalışıldığı, web tabanlı programlar geliştirerek muhasebe uygulamalarına mekân ve zamandan bağımsız olarak erişim fırsatı sağlama ve bulut bilişimden faydalanarak veri saklama noktasında çözümler sundukları sonucuna varılmıştır.

Bağdat ve Şenol (2024) çalışmasında muhasebe meslek mensuplarının muhasebe mesleğindeki dijitalleşmeye, ortaya çıkan yeni kavramlara, muhasebe eğitime ve muhasebenin geleceğine bakışlarını ortaya koyarak, değişime uyum konusunda öneriler geliştirilmesine katkı sunmayı amaçlamaktadır. Çalışma sonucunda, endüstri 4.0 teknolojilerinin muhasebenin geleceğini şekillendireceği ve meslekte yeni kavramların ortaya çıkmasında etkili olacağı, meslek mensuplarına dijital dönüşüm ile ilgili verilen eğitimlerin yetersiz olduğu ve muhasebe mesleğinin gelecekte müşavirlik, danışmanlık, bütçeleme yönüne evrileceği bilgileri elde edilmiştir.

Açıkgöz ve Mutlu (2022) çalışmasında, dijitalleşme pandemi döneminde muhasebe meslek mensuplarının iş yapış şekillerini ciddi biçimde değiştirdiğini ve değiştirmeye devam edeceğini ifade etmiştir. Özellikle pandemi döneminde çalışanların sağlığını korumak amacıyla yaygın bir kullanım alanı bulan uzaktan çalışma sistemi muhasebe meslek mensupları için de yasal bir zemine oturtulması gerektiğini belirtmiştir.

Görüldüğü üzere literatürde yer alan çalışmaların neredeyse tamamı, dijitalleşme sürecinin gelişimi ve muhasebe meslek mensuplarına etkileri üzerinedir. Ancak literatürde; dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarına etkilerini serbest muhasebeci mali müşavirler, vergi dairesi yetkilileri ve yazılım şirketi yöneticileri açısından çoklu bakış açısıyla araştıran bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu yönü ile çalışmamız alanında özgün olma özelliğine sahiptir.

### 3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, araştırmanın süreci, evreni, örnekleme, veri toplama ve verilerin analizi yer alacaktır. Çalışmanın amacı doğrultusunda araştırma yöntemi olarak sosyal bilimlerde insan ve toplum davranışlarını inceleyen nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir.

Araştırma konusuyla ilgili literatürde kapsamlı tartışma ve değerlendirmelerin olmayışı ve araştırma konusuyla ilgili kuramsal bir çerçevenin olgunlaştırılmamış olması çalışmada nitel araştırma yönteminin tercih edilmesinde etkili olmuştur.

Nitel araştırma yönteminin bilimsel çalışmalarda kullanılmaya başlanması, 20. yüzyılın ilk zamanlarından beri yaygın hale gelmiştir. Nitel araştırmaların kullanımının yaygın hale gelmesi Rönesansla birlikte başlayan düşünce devriminin dünyayı akılcı bakış açısıyla anlamak, bilgiyi elde etmek, bilimsel çevrelerde geniş ölçüde kabul edilen pozitivist paradigmanın, bilhassa sosyal bilimler alanında yeterince kabul görmediği eleştirilerinin bir sonucudur (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Nitel araştırmayı daha iyi kavrayabilmek için paradigma kavramını açıklamak faydalı olur. Paradigma, araştırmacıların gerçeği anlamak, bilginin nasıl üretileceği konusunda model oluşturmak, ve dünyayı tanımak için tercih edilen yöntem (Tracy,2019) şeklinde tanımlanabilir. Paradigma kavramı, Thomas Kuhn'un 1962'de yayımlanan "Bilimsel Devrimlerin Yapısı" (The Structure of Scientific Revolutions) kitabı ile birlikte bilimsel çalışmalarda sıklıkla üzerinde bir kavram olmuştur. Thomas Kuhn (1962), "bilgi; kuramlardan akla uygun olarak ortaya konan, ölçülebilen, deneysel olarak tekrarlanabilen, objektif, belli bir sistematigi olan ve değerlerden bağımsız olan" genel kabulü eleştirel yaklaşarak; kuramların paradigmalardan kaynaklandığı, paradigmalardan ise sosyal, ekonomik ve siyasal açıdan güçlü olan araştırmacıların fikirleri ve düşünceleri ile oluşma eğiliminde olduğu, paradigmanın değerlerden soyutlanmadığını ve değişebilir olduğunu ileri sürmüştür.

20.yüzyıla başlarına kadar olan süreçte bilimsel alanlarda genel kabul gören paradigma, pozitivistdir. Pozitivism; sayılabilir, ölçülebilir ve bir tek gerçekliğin olduğunu, kabul edilebilecek tek bilgi kaynağının bilimsel bilgi olduğunu ve doğruyu ortaya koymada kullanılabilecek tek yöntem, bilimsel yöntemler olduğu ontolojisine dayanan olgudur. Pozitivism, gerçek bilgiye ulaşmanın yolunun dinsel metinlerde yer alan açıklamaların

değil, gözlem ve deneysel çalışmaları savunmakla beraber, nedensellik (sebeup sonuç) içeren bakış açısını savunmaktadır (Glesne, 2015). Pozitivist bakış açısı, herhangi bir şeyin parçaların toplamından oluştuğunu ve bu parçaların birbirleri ile aralarında nedensellik bağlantısının belirlenmesi, parçalar arasındaki bağlantının sonuçlarının öngörülebileceğini ifade eder. Gözlem ve deney yöntemleri ile elde edilen veriler, yeterli ve gerekli matematiksel modeller oluşturulursa, yeterli ve gerekli hesaplamalarla gerçeğin belirlenip ortaya konması için yeterli olacaktır. Bu sebeple pozitivism olguları ölçülebilir, gözlemlenebilir nitelik yapılarına dönüştürerek, onları sayısal olarak ifade edebilme yolunu tercih etmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2016).

Yorumlayıcı paradigma, 20. Yüzyıldan itibaren yaygınlaşmaya başlamış ve esasında pozitivist paradigmaya eleştirel bir yapı olarak ortaya çıkmıştır. Pozitivist paradigmanın aksine yorumlayıcı paradigma, objektif gerçeğin varlığının parçalara ayrılarak araştırılabilir olduğunu savunan pozitivist görüşe karşı, çoklu subjektif gerçeklikler bulunduğunu ve göreceli bir dünyanın varlığını savunmaktadır (Guba ve Lincoln , 1994). Yorumlayıcı paradigma bakış açısı olarak, gerçeğin sosyal ortamda oluştuğu, karmaşık ve değişiklerin görülebileceğini savunur. Her bir parçanın bütüne ait bilgi taşıması, aralarında etkileşim halinde olmasının yanında parçalar arasındaki ilişki doğrusal değildir. Parçalar arasındaki ilişki ve etkileşimin yönü net olarak tahmin edilemez, olası sonuçlar bilinebilmesine rağmen gelecekle ilgili net sonuçlar bilinemez, tabiatı gereğince gelecek belirsizlik içerir (Krauss, 2005; Sławecki, 2018). Bu sebeplerle objektifliğin yerini, yorumlayıcı paradigmadaki sübjektif gerçeklikler almıştır. Bu durum, gerçeğin sübjektifliği gözlemcinin ve araştırmacının duruma bakışının daha önemli hale gelmesine neden olmuştur. Pozitivist paradigmadaki varsayım veya kuram ile başlayan araştırmalar yerine, yorumlayıcı yaklaşımda araştırma ve gözlem sonunda varsayım veya kurama ulaşılacak hedeflenebilir. Bu açıdan bakıldığında yorumlayıcı paradigmadaki metod olarak tümevarım kullanılır (Yıldırım ve Şimşek, 2016; Creswell, 2016).

Nitel araştırma yöntemi, yorumlayıcı paradigma anlayışına dayanan düşünce temelleri ile bireylerin tecrübelerini nasıl yorumladığını, dünyalarını nasıl yapılandırıldığını ve tecrübelerine hangi anlamları yüklediğini anlamaya çalışan araştırma yaklaşımı olarak tanımlanabilir (Merriam ve Tisdell, 2015). Nitel araştırma yöntemini bireylerin oluşturduğu anlam ve yorumları inceleyerek alana özgü açıklama ya da kuram geliştirme süreci olarak tanımlamak da mümkündür (Saban ve Ersoy, 2017). Kuram oluşturmak, araştırma sahasından elde edilen verilerden yola çıkarak daha önce tanımlanmayan elde

edilmeyen bir takım sonuçları bir biri ile ilişkisi içinde açıklayan bir modelleme çalışması anlamına gelmektedir (Glaser, 1978). Kuram oluşturmayı amaçlayan araştırmacıların nitel araştırmaları kullanması sosyal bilimlerde araştırmalara farklı bir bakış açısı getirmiştir. Glaser ve Strauss'a (2017) göre geleneksel kuramların gerçekleri durağan olgular olarak görmesi ve gerçeklerin hep aynı yönden bakılmasına sebep olmaktadır. Dolayısıyla bu anlayış; durağan olmayan, zaman, mekan, kişiler ve gerçekleştiği çevreye göre değişken bir durum ortaya koyan sosyal olguların anlaşılmasında geleneksel kuramların yetersizliğini ortaya koymaktadır. Bu açıdan nitel araştırma yöntemlerinin araştırılan konunun, araştıran kişilerin bakış açıları ile görebilmeye ve bu bakış açılarını oluşturan sosyal yapıyı ve süreçleri ortaya koymaya olanak verdiğini söylemek gerekir (Patton, 2014). yapay araştırma prosedürlerinin süreçteki etkisinin en düşük seviyeye indirilmeye çalışılması planlanır (Yın, 2011).

Odak noktası, araştırmaya dahil edilen bireylerin algıları ve deneyimleri olan nitel araştırma, araştırmacıların olayları nasıl algıladığı ve yorumladığını anlamaya çalışır. Araştırma aşamasında bireyler statik veya benzer bir ortamda değil yaşadığı doğal çevrede ele alınır.

Nitel araştırmaların araştırmacıların katılımcı rolü bir diğer önemli özelliğidir. Nitel araştırmacılar araştırma sürecinde araştırma sahasında bizzat zaman harcayarak, bireylerle doğrudan görüşme yapar, gözlemler ve sahada kazandığı deneyimler ve bakış açılarını elde edilen verilerin analiz sürecinde kullanır (Yıldırım ve Şimşek, 2016).

Nitel araştırmaların bir başka önemli özelliği ise insan tutum ve davranışlarının doğal ortama duyarlılığıdır. Araştırma sonucu elde edilen sonuçlar katılımcıların doğal oldukları ortamda anlamlı olacağı için, sonuçların farklı ortamlarla ilgili genelleme yapılması uygun değildir. Nitel araştırmalarda elde edilen bulgular, oluştuğu ortamdan bağımsız olarak yorumlanamazlar (Miles ve diğ., 2014).

Yorumlayıcı paradigmanın doğal sonucu olarak, nitel araştırmalar, doğruluğunu ya da yanlışlığını test etmek üzere daha önceden belirlenen bir kuram ya da hipotezden yola çıkmaz, aksine araştırmacı elde ettiği verileri analiz eder, araştırmış olduğu problem hakkında ana temalar çıkarır, araştırma problemini anlamaya ve problemleri çözmeye yönelik öneriler geliştirme amacını taşır. Bu açıdan bakıldığında nitel araştırmalarda tümevarım yöntemi hakimdir (Bernard, 2000; Have, 2004; Creswell, 2016).

Araştırma deseni, içeriğinde yer alan işlemlerle araştırmacıya yön belirleyen, araştırma sınırlarını belirleyen, araştırma süreci boyunca araştırmacıya rehber olan yol haritası, gibi ifade edilebilir (Creswell, 2016). Denzin ve Lincoln (2011) araştırma desenini, araştırma sürecindeki çalışmaların tutarlı ve amaca uygun olarak hareket edilmesini sağlayan, örneklem seçimi, veri toplama ve toplanan verilerin analizi gibi aşamalarda araştırmacıya yol gösteren bir araştırma stratejisi olarak ifade etmişlerdir.

Nitel araştırma yönteminin benimsendiği bu çalışmada araştırma deseni olarak gömülü teori kullanılmıştır. Dijitalleşmenin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarındaki etkisine yönelik bütünlük kuramsal bir çerçevenin henüz olgunlaştırılmamış olması çalışma deseni olarak gömülü teori deseninin seçilmesinde etkili olmuştur.

Dijital muhasebe uygulamalarını kullanan mali müşavirler, bu uygulamaların kullanımını teşvik eden vergi daireleri ve dijital uygulamaları üreten yazılım şirketleri tarafları açısından dijitalleşmenin getirdiği yenilik ve değişimlerin kuramsal olarak henüz tespit edilememiş olması çalışma deseni olarak gömülü teorinin seçiminde etkili olmuştur.

Gömülü teori araştırması, araştırmaya katılım sağlayanların bireysel deneyimlerine önem vermesi, araştırma konusu ile ilgili teoriyi araştırmaya katılım sağlayanların konuya yükledikleri anlam ve paylaştıkları tecrübelerinden çıkarmaya çalışması açısından, felsefi altyapısı sembolik etkileşimciliğe dayanan bir nitel araştırma desendir. Genel anlamda üzerinde çalışılması düşünülen konu ile ilgili kapsamlı bir teori veya ayrıntılı bir açıklama sunan gömülü teori deseninde araştırmacı mevcut kuramsal çerçevelerden ziyade, direkt olarak araştırma alanından toplanan verilerden hareket ederek teori, hipotez ve öneriler keyfetmeyi amaçlar (Bryant ve Charmaz, 2010). Araştırma sürecinde, kod, kategori ve temaların toplanan verilerden çıkarılması ve araştırmacının konuyla ilgili varsayımları çıkan bulgulara dikte etmemesi, gömülü teori deseninde kişisel deneyim ve gerçekliklerin korunmasını sağlamaktadır (Annells, 1996; Age, 2011).

Glaser ve Strauss'un (1967) yayınladıkları "Gömülü Teorinin Keşfi" (The Discovery of Grounded Theory) kitabında sosyal bilimlerde araştırmaya dayalı teori oluşturmayı amaçlayan yeni bir metodoloji olan gömülü teori deseninin ayrıntılarını kaleme almışlardır (Glaser ve Strauss, 20179).

"Gömülü Teorinin Keşfi" kitabı ile sosyal bilimler alanında teori üretmeye yönelik yeni metodoloji ortaya koyan Glaser ve Strauss, zamanla metodolojinin uygulanması sürecinde farklı noktalarda farklı fikirleri benimseyip farklı iki gömülü teori deseni ortaya

çıkmasını sağlamışlardır. Glaser'in uygulamaları "klasik gömülü teori deseni" olarak anılırken, Strauss'un halk sağlığı uzmanı olan Juliet Corbin'le yaptığı çalışmalar "sistemik gömülü teori deseni" olarak oluşmuştur. İki farklı gömülü teori deseni incelendiğinde, araştırma sorusu konusunda farklı oldukları görülmektedir. Glaser, araştırmacının araştırma yapacağı alanı önceden belirleyebileceğini fakat araştırma sorusunu kodlama başladıktan sonra bulacağını, araştırma sorusunun önceden belirlenmesinin veriyi zorlayacağını ve analizi yönlendireceğini savunmaktadır (Glaser, 1978). Straus ve Corbin'e (1990) göre ise araştırma sorusu problemin derin bir şekilde incelenebilmesi için çalışılacak alanın sınırlarını belirler, çalışılacak olguyu tanımlamaya yardımcı olur ve araştırma metodunu belirleyebilir.

Gömülü teori deseninde iki farklı bakış açısının araştırmacının rolü konusunda da bir birinden ayrıştığı görülmektedir. Glaser (1978) araştırmacının araştırma sürecini etkileyen ya da değiştiren biri değil, araştırma sürecine dışarıdan bakan bağımsız biri olarak boş bir zihinle araştırmaya başlaması gerektiğini savunur. Straus ve Corbin (1990) ise araştırmacıyı araştırma sürecinin bir parçası olarak görür ve araştırmacıya aktif rol biçerler. Gömülü teori deseninde araştırmacıya bakış açısında yaşanan bu farklılık literatür incelemesi konusunda da gözükmektedir. Sistemik gömülü teori desen, kuramsal duyarlılığı güçlendirmek için araştırmacının veri toplama sürecine başlamadan literatür incelemesi yapmasının faydalı olacağını savunurken, klasik gömülü teori desen araştırmacının veri toplama sürecinden evvel yaptığı ya da yapacağı literatür incelemesinin zihni bulandıracığı, bakış açısını etkileyeceği ve kategorilerin ortaya çıkışını zorlaştıracığını savunmaktadır.

Bu araştırmada metodoloji olarak Strauss ve Corbin'in (1990) geliştirdiği "Sistemik Gömülü Teori Deseni" kullanılmıştır. Araştırma sürecinin belirgin ve kesin adımlarla tanımlanmış olması, veri toplama ve literatür süreci dikkate alınarak sistemik gömülü teori deseni tercih edilmiştir.

### **3.1. ARAŞTIRMANIN SÜRECİ VE MODELİ**

Araştırma süreci ve araştırma modelinin belirlenmesine ilişkin adımlar şekil 3.2'de yer almaktadır. Araştırmanın modeli ve araştırmadaki tarafların ilişki ve iletişim süreci görsel de gösterilmektedir.

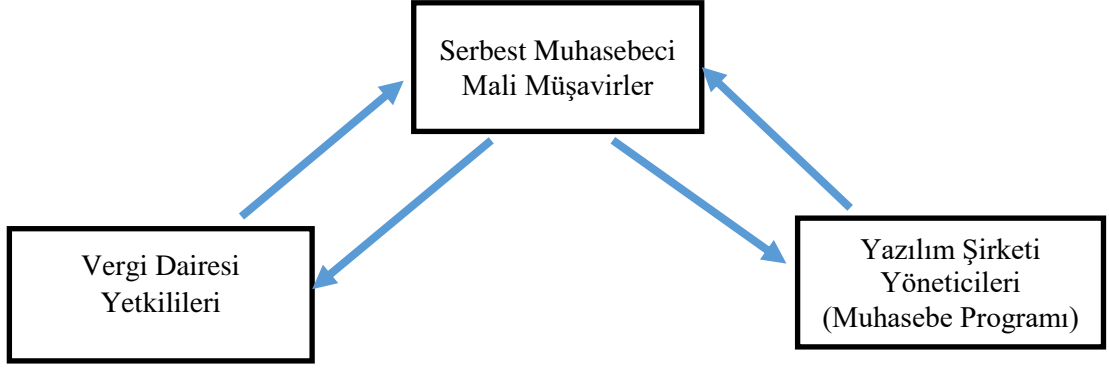
Araştırma amacının ilk aşaması olan araştırmanın amacı olarak, araştırmanın ana amacı ve alt amaçları belirlenmiştir. “Dijitalleşmenin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarındaki değişimi ve muhasebe mesleğine etkisi” araştırmanın ana amacı olarak belirlenmiştir. Araştırmanın alt amaçları ise;

- Dijitalleşmenin serbest muhasebeci mali müşavir ve muhasebe mesleği üzerindeki etkisi;
- Dijitalleşmenin vergi dairesi uygulamaları üzerindeki etkisi;
- Dijitalleşmenin yazılım şirketleri üzerindeki etkisini tespit etmektir.

Araştırmanın ana amacı ve alt amaçlarına yönelik yapılacak olan araştırmanın yöntemi ise, nitel araştırma yöntemi ve nitel araştırma deseni olarak da, araştırmaya katılım sağlayanların bireysel deneyimlerine önem vermesi, araştırma konusu ile ilgili teoriyi araştırmaya katılım sağlayanların konuya yükledikleri anlam ve paylaştıkları tecrübelerinden çıkarmaya çalışması açısından, gömülü teori deseni belirlenmiştir.

Dijitalleşmenin her alanda olduğu gibi muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarına etkisini, meslekteki meydana gelen değişimi yaşayan ve bu sürece uyum sağlamak durumunda kalan muhasebe meslek mensubu ve defter tutmakla yükümlü olan serbest muhasebeci mali müşavirler, vergi dairesi yetkilileri ve muhasebe programı üreten yazılım şirketi yöneticileri araştırmanın perspektifini oluşturmaktadır.

Serbest muhasebeci mali müşavirler, mükelleflere muhasebe işlemleri konusunda hizmet verebilmesi açısından devlete karşı olan yükümlülüklerin yerine getirilmesi için vergi dairesi yetkilileri ve bunun yanında dijitalleşme ile birlikte muhasebe uygulamalarında kullanımı yaygınlaşan e-muhasebe uygulamaları konusunda destek alabileceği yazılım şirketi yöneticileri arasında ilişki ve etkileşim anlamında bir köprü görevini üstlenmektedir. Bu anlamda araştırma perspektifini oluşturan serbest muhasebeci mali müşavirler, vergi dairesi yetkilileri ve muhasebe programı yazılım şirketi yöneticileri arasında, serbest muhasebeci mali müşavirler dijitalleşmenin getirdiği yenilikler ve zorunluluklar nedeniyle vergi dairesi yetkilileri ve yazılım şirketi yöneticileri ile karşılıklı etkileşim halindedir. Bu nedenle araştırma modeli şekil 3.1’de görüldüğü gibi oluşturulmuştur.



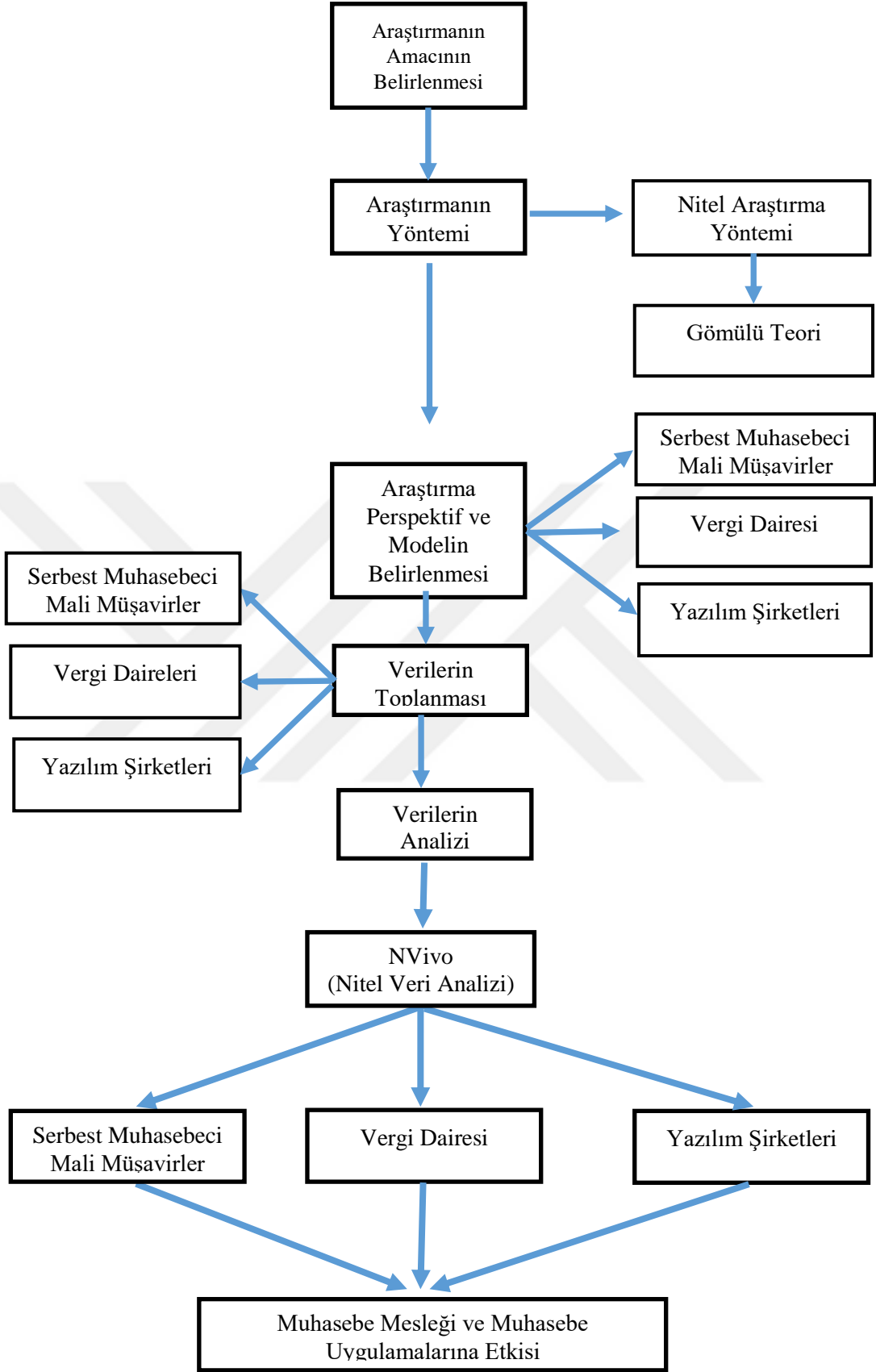
Şekil 3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modelinde yer alan taraflarla araştırmanın amacına göre bireysel ön görüşmeler yapılmıştır. Dijitalleşmenin muhasebe mesleğine getirdiği yenilikler, değişimler ve muhasebe uygulamalarına etkisini ana hatları ile belirlemek ve başlangıç aşamasında keşif yapmak amacıyla, yapılandırılmamış görüşme gerçekleştirilmiştir. Yapılandırılmamış görüşme, görüşme yapılan kişiye esneklik ve serbestlik sağlaması, görüşlerinin ve yargılarının ifade edilmesine fırsat vermesi açısından tercih edilmiştir.

Veri toplama sürecinden önce, modelde yer alan taraflardan uzman olan kişilerle ön görüşmeler yapılmıştır. Muhasebe meslek mensubu Serbest muhasebeci mali müşavir tarafında görüşme yapılan kişiler olarak; Düzce SMMM Odası başkanı, Ankara, Sakarya, Sinop, Samsun SMMM odasına kayıtlı serbest muhasebeci mali müşavirler yer almaktadır.

Vergi dairesi yetkilileri tarafında görüşme yapılan kişiler olarak; Aydın vergi dairesi başkanı, Efeler vergi dairesi müdürü, Denizli vergi dairesi başkanı, Düzce Defterdarı, Düzce vergi dairesi müdürü, Kastamonu defterdarı ve Kastamonu vergi dairesi müdürü yer almaktadır.

Yazılım şirketi yöneticileri tarafında ise; Bilsoft Yazılım Bilgisayar Sanayi Ticaret Ltd Şti. Genel Müdürü, Mikrokom Karadeniz Bölge Satış Sorumlusu, LUCA Proje koordinatörü ile ön görüşmeler yapılmıştır.



Şekil 3.2. Araştırma Süreci

### 3.2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evreni, Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği'ne (TÜRMOB) kayıtlı serbest muhasebeci mali müşavirler, vergi dairesi yöneticileri ve muhasebe programı yazılım şirketi olarak faaliyet gösteren dijital muhasebe uygulamaları üreten yazılım şirketi yöneticilerinden oluşmaktadır.

Muhasebe meslek mensubu olan bağımsız denetçiler, yeminli mali müşavirler mükelleflerle ilişki içinde olmadıkları, araştırma konumuz olan dijital muhasebe uygulamaları kullanımı ve takibi yapmadıkları ve mükellefle ilgili vergi daireleri ile ilişkileri olmadığı için ve mükelleflerin defterlerini tutmadıkları için, ön muhasebeciler resmi muhasebeci statüsünde olmadıkları için kapsam dışı bırakılmıştır.

Defterdarlık bünyesinde olan vergi daireleri kapsama alınmakla birlikte, büyükşehir statüsünde bulunan illerdeki Vergi Dairesi Başkanlıklarından araştırma izni alınamadığı için, Vergi dairesi başkanlığı bünyesinde bulunan vergi daireleri kapsam dışı bırakılmıştır.

Bu çalışmada araştırmaya katılım sağlayan katılımcıların seçiminde örneklem yöntemi olarak kartopu örnekleme tekniği yoluna başvurulmuştur. Bu çerçevede araştırmaya katılım sağlayan katılımcılardan araştırmaya katılım sağlayabilecek katılımcı önerileri (mümkünse) alınmıştır. Bu yöntemle yeterli ve nitelikli veri çeşitliliğinin sağlandığı katılımcı sayısına ulaşılmaya çalışılmış ve araştırma verilerinin benzerleri elde edilmeye başlandığında yeterli katılımcıya ulaşıldığı düşünüldüğünden alandan veri toplama süreci sonlandırılmıştır.

Çalışmanın örneklem grubunda yer alan katılımcılar şu şekildedir;

- Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği'ne (TÜRMOB) kayıtlı 8 farklı il merkezinden 24 serbest muhasebeci mali müşavir,
- Türkiye'deki il merkezlerinde yer alan 7 farklı vergi dairesinden, her vergi dairesinde farklı yönetici pozisyonunda olan toplam 21 vergi dairesi yöneticisi,
- Türkiye'de muhasebe programı üreten ve müşterilerine (SMMM ve mükellefler) dijital yazılımlar konusunda ürün ve kullanım desteği veren, 5 farklı yazılım şirketinin her birinden birer tane olmak üzere 5 yönetici.

### 3.3. VERİ TOPLANMASI SÜRECİ

Bu çalışmada araştırmanın perspektifinde yer alan tarafların görüşleri, düşünceleri göz önüne alınarak, kişilerarası etkili iletişim imkânının yanında iletişim sürecinde esneklik fırsatı sunması ve farklı yan soruların soruşabilmesi içinde araştırmacı uzman desteği ile yarı yapılandırılmış görüşme formları oluşturmuş ve veri toplama sürecinde yarı yapılandırılmış görüşme formları kullanılmıştır.

Görüşme formları serbest muhasebeci mali müşavirler, vergi dairesi yetkilileri ve yazılım şirketi yöneticileri için ayrı ayrı oluşturulmuştur. Serbest muhasebeci mali müşavir ile görüşmede kullanılan görüşme formu (32 Soru), vergi dairesi yetkilileri ile görüşmede kullanılan soru formu (31 Soru) ve yazılım şirketi yöneticileri ile yapılan görüşme formu (13 Soru) EKLER bölümünde yer almaktadır.

Araştırma da görüşmeye katılan serbest muhasebeci mali müşavir, yazılım şirketi yöneticileri ve vergi dairesi yetkililerinin belirlenmesinde kartopu tekniği uygulanmıştır. Bu sebeple araştırmaya katılan kişilerin muhasebe mesleğini ve muhasebe uygulamalarını etkileyen dijitalleşme konusunda görüşlerini ifade etme konusunda istekli ve gönüllü olduklarını ifade etmek gerekir.

Etkin iletişim sağlanması adına verilerin toplanması sürecinde katılımcılarla imkânlar dâhilinde yüzyüze görüşme yöntemi tercih edilmiştir. Ancak, Covid-19 dönemindeki koşullar ve katılımcıların bulunduğu iller dikkate alındığında zaman, mesafe gibi durumlar dikkate alınarak bazı görüşmelerin online görüşme yöntemi ile gerçekleştirilmesi tercih edilmiştir.

Verilerin toplanması sürecinde, resmi kurum olması itibariyle vergi dairesi yöneticileri ile yapılan görüşmelerin tamamının yüzyüze olması koşulu ile veri toplamak için görüşmelerine müsaade edilmiştir. Araştırmacı serbest muhasebesi mali müşavirlerden 18'i ile yüz yüze görüşme gerçekleşmiştir. Yüzyüze görüşmenin yapıldığı 7 farklı ildeki vergi dairesi yöneticileri ile yüzyüze görüşmenin yapıldığı serbest muhasebeci mali müşavirleri ile yapılan görüşmelere araştırmacı kendi imkânları erişim sağlamıştır. Diğer serbest muhasebeci mali müşavirler ve muhasebe paket programı yazılım şirketi yöneticileri ile yapılan görüşmeler zaman, mekan, ulaşım gibi nedenlerle online gerçekleşmiştir. Covid-19 salgınının da, tarafların sağlık güvenliği gereği, görüşmelerin online yapılmasında belirleyici ve etkili olduğunu da belirtmek gerekir.

Yüzyüze yapılan görüşmeler araştırmacının kişisel cep telefonundaki ses kaydedici uygulaması ile kaydedilirken, online yapılan görüşmeler ise araştırmacının kişisel bilgisayarındaki “Zoom Video Communications” (Zoom) uygulaması ile kayıt altına alınmıştır.

Görüşmeler sürecinde, görüşmeye katılan kişilerin buldukları konum ve kurum itibari ile dijitalleşmenin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarına etkisi hakkındaki görüşlerinin çeşitliliği dikkate alınmış ve aynı konumda ve kurumdaki kişilerin verdikleri cevaplar benzer olmaya başladığında veri toplama süreci ile ilgili görüşmeler sonlandırılmıştır.

Verilerin toplanması sürecinde görüşmeye katılan muhasebe meslek mensubu serbest muhasebeci mali müşavirlere ait görüşme bilgileri Tablo 3.1’de, vergi dairesi yetkililerine ait görüşme bilgileri Tablo 3.2’de yazılım şirketi yöneticilerine ait görüşme bilgileri Tablo 3.3’de yer almaktadır.

Kaydedilen verilerin transkript (yazıya dökülmesi) edilmesi sürecinde “Transkriptor” ve “Speechtexter” programları kullanılarak veriler yazılı hale dönüştürülmüştür. Araştırmacı, dijital ortamdaki görüşme kayıtları ile programlar aracılığı ile yazılı hal getirilen görüşme kayıtlarının uyumlu ve doğru olarak dönüştürüldüğünü teyit etmek için, dijital ortamdaki ses kayıtlarını dinleyerek yazılı haldeki kayıtların kontrolünü sağlamıştır. Bu süreçte dijital görüşme kaydından yanlış olarak transkript edilen ifadeler, dijital ses kaydındaki hali ile aynı hale getirilmiştir. Yani görüşmeye katılan kişinin dijital kayıttaki ifadesi ile transkript edilen yazılı halde ifadesinin aynı olması sağlanmıştır. Görüşmeye katılan kişilerin araştırma ile ilgili ifadelerinin kendileri tarafından ifade edildiği şekli ile olmasına özen gösterilmiştir.

Araştırmacı, dijital görüşme kaydı ile transkript edilen görüşme kaydının kontrolü sürecinde, cümlelerin kurallı veya devrik olması gibi konularda görüşme kayıtlarına müdahale etmemiş, sadece kelime hatalarının tespit edilmesinde ilgili kelimeler düzenlenmiştir. Bu durum araştırmaya katılan kişilerin konuyu anlatmada farklı cümle türü ile rahat ifade edebilmesi açaşımdan önemli bir yaklaşım olarak ifade edilebilir.

Tablo 3.1. Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Görüşmelerle İlgili Genel Bilgiler

	<b>Katılımcı Kisi /Kurum</b>	<b>Tarih</b>	<b>Süre (dk)</b>	<b>Şehir</b>	<b>Veri Toplama Yöntemi</b>
1	A*** E***	14/10/2022	70	Burdur	Online
2	A*** A***	16/10/2022	34	Ankara	Online
3	A*** S***	27/09//2022	59	Sinop	Yüzyüze
4	B*** Ü***	20/10/2022	42	Samsun	Yüzyüze
5	B*** C***	07/10/2022	43	Samsun	Yüzyüze
6	B*** D***	07/10/2022	56	Samsun	Yüzyüze
7	C*** U***	20/09/2022	41	Sinop	Yüzyüze
8	C*** Y***	27/07/2022	48	Düzce	Yüzyüze
9	C*** Ş***	30/09/2022	62	Samsun	Yüzyüze
10	F*** K***	14/10/2022	21	Samsun	Yüzyüze
11	F*** Ç*** K***	27/07/2022	43	Düzce	Yüzyüze
12	G*** K***	21/09/2022	52	Sinop	Yüzyüze
13	G*** Ç***	13/10/2022	55	Samsun	Yüzyüze
14	İ*** Ş***	19/10/2022	42	Samsun	Yüzyüze
15	İ*** T***	14/10/2022	52	Gaziantep	Online
16	K*** T***	14/10/2022	15	Samsun	Yüzyüze
17	K*** M***	15/10/2022	55	Sakarya	Online
18	M*** T***	12/08/2022	17	İstanbul	Yüzyüze
19	M*** Ü***	27/07/2022	36	Düzce	Yüzyüze
20	N*** S***	04/10/2022	52	İstanbul	Online
21	O*** P***	20/09/2022	34	Sinop	Yüzyüze
22	S*** G***	22/10/2022	51	Ankara	Online
23	S*** Y***	27/10/2022	52	Sinop	Yüzyüze
24	Y*** Y***	27/07/2022	29	Düzce	Yüzyüze

Tablo 3.2. Vergi Dairesi Yetkilileri ve Görüşmelerle İlgili Genel Bilgiler

<b>Katılımcı Kişi /Kurum</b>	<b>Unvan</b>	<b>Tarih</b>	<b>Süre (dk)</b>	<b>Veri Toplama Yöntemi</b>
Çankırı Vergi Dairesi (3 Kişi)	Gelir Uzmanı Şefi	29/07/2022	21	Yüzyüze
	VHKİ	29/07/2022	18	Yüzyüze
	Vergi Dairesi Müdürü	29/07/2022	41	Yüzyüze
Düzce Vergi Dairesi (3 Kişi)	Gelir Uzmanı	26/02/2022	28	Yüzyüze
	Vergilendirme Bölüm Şefi	26/02/2022	30	Yüzyüze
	Vergi Dairesi Müdürü	26/02/2022	40	Yüzyüze
Karabük Vergi Dairesi (3 Kişi)	Gelir Uzmanı	28/07/2022	29	Yüzyüze
	Vergi Bölüm Şefi	28/07/2022	25	Yüzyüze
	Vergi Dairesi Müdürü	28/07/2022	24	Yüzyüze
Kastamonu Vergi Dairesi (3 Kişi)	Gelir Uzmanı	29/07/2022	35	Yüzyüze
	Vergi Bölüm Şefi	29/07/2022	27	Yüzyüze
	Vergi Dairesi Müdürü	29/07/2022	26	Yüzyüze
Sinop Vergi Dairesi (3 Kişi)	Gelir Uzmanı	07/09/2022	36	Yüzyüze
	Sicil Okuma Şefi	07/09/2022	33	Yüzyüze
	Vergi Dairesi Müdürü	07/09/2022	63	Yüzyüze
Tokat Vergi Dairesi (3 Kişi)	Gelir Uzmanı	09/08/2022	19	Yüzyüze
	Bilgi İşlem Sorumlusu	09/08/2022	28	Yüzyüze
	Vergi Dairesi Müdürü	09/08/2022	23	Yüzyüze
Uşak Vergi Dairesi (3 Kişi)	Gelir Uzmanı	29/08/2022	27	Yüzyüze
	Vergi Dairesi Müdür Yrd.	29/08/2022	34	Yüzyüze
	Vergi Dairesi Müdürü	29/08/2022	48	Yüzyüze

Tablo 3.3. Yazılım Şirketleri ve Görüşmelerle İlgili Genel Bilgiler

<b>Katılımcı Kişi /Kurum</b>	<b>Unvan</b>	<b>Tarih</b>	<b>Süre (dk)</b>	<b>Veri Toplama</b>
Bilsoft – A*** V***	Genel Müdür	29/12/2020	38	Yüzyüze
Kolaysoft – K*** Ö***	İşletme Sahibi Bilgisayar Mühendisi	12/11/2022	59	Online
LUCA – C*** İ***	LUCA Proje Koordinatörü	14/11/2022	26	Online

Tablo 3.3 (devamı) Yazılım Şirketleri ve Görüşmelerle İlgili Genel Bilgiler

Mikro – H*** B***	Ürün Yöneticisi	11/11/2022	36	Online
Mikrokom – M*** Ü**	Karadeniz Bölge Satış Destek Sorumlusu	07/10/2022	34	Yüzyüze

### 3.4. VERİLERİN ANALİZİ

Sistematik gömülü teori deseninde veri analiz süreci sırasıyla; açık kodlama, eksen kodlama ve seçici kodlama olarak üç adımda gerçekleşmektedir (Strauss ve Corbin, 1990; Creswell, 2016)

Açık kodlama (kod); bu aşamada verinin toplanmasıyla beraber başlayan ve toplanan verinin anlamlı bölümlere ayrılarak etiketlendiği analiz sürecidir. Açık kodlama sürecinde anlamlı veri bölümlerine verilen etiketler kavramsallaştırılır ve ilk kodlar elde edilir. Bu çalışma kapsamında her soruya karşılık katılımcılardan elde edilen her veri satır satır kodlanarak aynı soruya karşılık elde edilen diğer veriyle karşılaştırılması sağlanmıştır. Çalışma kapsamında toplanan 411 sayfalık ham veri açık kodlamaya tabi tutulduktan sonra elde edilen kodların tekrar eden, aynı durum veya olguyu ifade eden kodların elenmesi sonucu toplam 36 kod elde edilmiştir.

Eksen kodlama (kategori); bu aşamada sistematik gömülü teori deseninde, açık kodlama aşamasında (ilk aşama) elde edilen kodlardan aynı/benzer durum veya olgulara işaret edenler aynı kategorinin eksenini etrafında toplanmaktadırlar. Yapılan eksen kodlama sonucunda, açık kodlamada (ilk aşama) elde edilen kodlar kategorilere ayrılmıştır.

Seçici kodlama (tema); bu aşama araştırmacının eksen kodlamalar (kategori) arasındaki ilişkilerden elde edilen ana temaların belirlenerek teoriyi yazmaya başladığı aşama olarak ifade edilir.

Toplanan verilerin analizi sonucu elde edilen kod, kategori ve temalar, bulgular bölümünde Tablo 4.1’de yer almaktadır.

## 4. BULGULAR

Bu bölümde araştırma sürecinde görüşme yapılan kişilere yöneltilen sorular ve görüşme yaptığımız kişilerin cevapları yer almaktadır.

### 4.1. MESLEK MENSUPLARI; SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİR

Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ile görüşme sürecinde 32 adet soru sorulmuş olup görüşme de yöneltilen sorular şunlardır;

1. Dijital uygulamaların meslek mensuplarının görev ve yetkilerindeki değişimi hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
2. Kamunun dijital uygulama zorunlulukları hakkındaki görüşleriniz? (Yeterli mi?, dahası olmalı mı?)
3. Dijital muhasebe uygulamalarının bilişim firmalarıyla olan ilişkisi?
4. Mükelleflerinizin dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarına bakış açıları hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (e-fatura, e-defter, e-beyanname vb.)
5. Dijital muhasebe uygulamaları açısından alınan eğitimin (fakültede veya stajda) düzeyinin yeterliliği hususundaki görüşleriniz nelerdir? (Yeterli mi yetersiz mi?)
6. Bağlı olduğunuz odanın dijitalleşme sürecindeki sizlere katkısı ve eğitim desteği ile ilgili çalışmalar hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
7. TÜRMOB'un dijitalleşme sürecindeki sizlere katkısı ve eğitim desteği ile ilgili çalışmalar hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
8. Dijitalleşme sürecindeki değişiklikleri ve uyum sorununu hangi enstrümanlarla çözmeye / uymaya çalışıyorsunuz? (Kendi kendine, TÜRMOB eğitimleri, yazılım firması eğitimleri gibi..)
9. Dijital uygulamalarının muhasebe mesleğine getirdiği kolaylıklar nelerdir? (İşlem hızı, tek yevmiye kaydıyla diğer işlemlerin yapılması, yansıtımlar, raporlama vb.?)

10. Dijital uygulamalarla iş yükünün azalması, tek bir işlemle birden çok işin yapılması gibi sonuçların personel ihtiyacının azalmasına neden olması hakkında görüşleriniz nelerdir? (3 personel yerine 1 personel çalıştırması gibi)
11. Muhasebe belgelerinin korunması ve saklanması, fiziki ortamdaki elektronik ortama aktarılmasının size sağladığı kolaylıklar ve faydaları hakkında ne düşünüyorsunuz? (e defter, e-belge vb, bu durum maliyet azalışı “kâğıt ve yazdırma gibi”)
12. İlişkili olduğu (Vergi Dairesi, Mükellef, SGK, Bankalar vb.) taraflarla iletişim (e-posta) kolaylığı nelerdir?
13. İlişkili olunan taraflardan süreç hakkında destek alınıp alınmaması hakkında görüşleriniz nedir? (GİB web sayfasında bilgilendirici videolar, e-dokümanlar gibi)
14. Uygulamalarda sistemin hata yapma riskinin azalması hususu hakkında görüşleriniz nelerdir? (sistemin hatada uyarı vermesi vb.)
15. Arşivleme, depolama kolaylığı, evraklara ulaşım kolaylığı ve bunları ilgili taraflara ulaştırma kolaylığı hakkında görüşleriniz nelerdir? (Mesai ve ofis dışı erişim kolaylığı gibi)
16. Dijital uygulamaların beraberinden mesleki belirsizlik getirdiğini veya getireceğini düşünüyor musunuz? Neden? Yani bu mesleğin ortadan kalkacağı endişesini taşıyor musunuz?
17. Mesleğin evrileceğini (defter tutma sisteminden denetim ve danışmanlık sistemine geçiş) düşünüyor musunuz? (Muhasebe mühendisliği, veri analisti gibi)
18. Dijital uygulamaların kullanımının zorunlu hale gelmesi hangi durum / durumların (kaygı, rahatlık, mesleki gelişim vb.) hissedilmesine sebep olmakta ve bu gelişimlere kendinizi nasıl hazırlıyorsunuz? Neden?
19. Dijital uygulamaların meslek mensuplarının ihtiyacını karşılamadığı veya uygulamada meydana gelen teknik problemlerde bilişim uzmanına ihtiyaç duyulmasının ek maliyet olarak algılanması hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
20. Dijitalleşmeye uyum sürecinde, dijital uygulamaları kullanabilecek personel sıkıntısı yaşanması hakkındaki görüşleriniz nelerdir?

21. Dijital uygulamalara karşı duyulan güven problemi hakkındaki görüşleriniz nelerdir?  
Bu konuda bireysel ve kurumsal çözüm veya çözüm önerileriniz neler olabilir?
22. Verilerin saklanması ve güvenliğinin sağlanması sorumluluğu hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (mükellef, vergi dairesi, GİB,.. )
23. Dijital uygulamalara meslek mensuplarının ve mükelleflerin mecburen uyma zorunluluğunun endişesi nelerdir?
24. Dijital uygulamalara karşı siber suçların işlenmesi konusunda bireysel ve kurumsal önlemleriniz hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
25. Dijital uygulamalara karşı siber suçların işlenmesi durumunda bu olayın gerçekleşmesinden sorumlu olan taraf ya da tarafların kimler olduğu hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
26. Dijital uygulamalardan kaynaklı hatalarda işlem sorumluluğu, düzeltme sorumluluğu ve meydana gelen yanıtıcı sonucun sorumlu tarafı ya da tarafları kimler olmalı?  
Neden?
27. Dijital uygulamaların pandemi (Covid-19) sürecinde öneminin ve kullanımının artmasını nasıl değerlendirirsiniz?
28. Meslek mensuplarının dijital uygulamalara mecburen uyum sağlamasının sonuçları neler olabilir?
29. Meslek mensupları arasından dijital uygulamalara ilişkin okuryazarlığının artması ve beraberinde kullanımının yaygınlaşması, alışılmış iş tanımının ve faaliyetlerin değişimi konusundaki sonuçlar hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
30. Kamu tarafından oluşturulan dijitalleşme zorunluluğu ile program yazılımlarının zamanında ve doğru oluşturulabilme, uygulayabilme imkânınız hakkında görüşleriniz nelerdir?
31. Dijitalleşme ile birlikte GİB sistemine erişimde sıkıntının yaşanıp yaşanmadığı durumlar ile ilgili görüşleriniz nelerdir?
32. Güncellenen muhasebe programlarının kullanımının maliyetli olup olmaması hususundaki görüşleriniz nelerdir?

#### 4.1.1. Ankara SMMMO'ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler

##### 4.1.1.1. SMMM A\*\*\* A\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; iş yükü açısından biraz hafifletme oldu, daha hızlı daha güvenilir. İlerlerse daha güzel olur, nasıl güncellemeler olacak bilemiyoruz. Yetkilendirme anlamında görevlerde bir değişiklik olmadı.
2. Soruya verilen cevap; daha da genişleyebilir ama Türkiye şartlarında esnaf ya da şirketlerde bu işin hani bilgi işlem kısmında zayıflar, doğal olarak bize iş yükü biniyor. Mükelleflerin bu konuda dijitalleşmeye karşı ilgisizliğinden kaynaklanan bir durum var.
3. Soruya verilen cevap; bilişim firmaları ile olan ilişki de bize her desteği sağlıyor. Güncellemeler en kısa zamanda program firmaları açısından hemen güncellemeleri yapıyor. İşte hemen onlar çalışmasını yapıp, zaten programı açtığımızda otomatik güncelleme var diyor bizi uyarıyor.
4. Soruya verilen cevap; mükellefler çok umursamıyorlar. “Sistem nasıl gidiyorsa o şekilde devam edelim ama bu işi siz götüreceksiniz” diyor. Yani burada mükellefin hissettiği herhangi bir durum yok, biz hissediyoruz.
5. Soruya verilen cevap; staj esnasında yapılan çalışmalar, pratik çok önemli bizim işte. Hesap kaydını anlatıyorlar ama yani işi görmek lazım. Okul sadece anlatıyor teorik olarak, pratik çok önemli. Staj süreci de bu konuda çok önemli.
6. Soruya verilen cevap; yani ben destek almadım, hani alanda görmedim. Biz kendi çabalarımızla kendi araştırmalarımızla, nasıl yapılıyor, şeklinde ilerleyerek doğruyu bulup devam ediyoruz.
7. Soruya verilen cevap; TÜRMÖB’unda desteğini, eğitim videosu vesaire gibi ben görmedim hocam. Belki yapıyorlardır ama bilmiyorum. Yani şey bize bu konuyla ilgili bilgi gelmedi.
8. Soruya verilen cevap; yani şöyle üç ayırabiliriz, %30’unu kendimiz araştırarak, %30’unu diğer arkadaşlarımız, kalan kısmını da yazılım firmalarından destek alıyoruz.
9. Soruya verilen cevap; muhasebe kaydı, beyannameyi kendisi yapıyor, KDV, muhtasar, geçici vergi yılsonu kapanışları zor olur, orada bayağı bir faydası oluyor.

10. Soruya verilen cevap; dijitalleşiyoruz ama iş yük de artıyor. Şimdi artık zihinsel beceriye sahip elemana ihtiyacımız var. Ofislerde elemanlarının niteliği biraz değişti.
11. Soruya verilen cevap; maliyet açısından bize faydası oldu, hard disklere kaydediyoruz onları, gayet iyi. Kağıt açısından olsun, ulaşım kolay, istediğiniz anda aratabiliyorsunuz. Ankara dışındaki firmanın işini yapabiliyorum ben bu sayede. Zaman mekân sınırı da kalktı, hiç zaman mekân sınır yok.
12. Soruya verilen cevap; internet vergi dairesi üzerinden de vergilerin yatırılması olsun takip açısından gayet başarılı ama SGK biraz hantal, biraz daha gelişmesi lazım. Bankalarla çok bizim şeyimiz olmuyor. İŞKUR'la da sadece işte belli bir sayıyı geçen firmalarda oraya işte personel sayılarını falan bildiriyoruz.
13. Soruya verilen cevap; kendi web sayfalarında şey yayınlıyorlar. O da bayağı faydalı oluyor bize. Değişen kanunlar olsun, güncel, başarılı.
14. Soruya verilen cevap; daha iyi öncesine göre, şimdi vergi numarasını yazıyoruz fatura keseceğim firmanın bütün bilgileri bana geliyor. Şimdi direkt sisteme sadece vergi numarasını yazdığımızdan A firması B firması, o zaman devam ediyoruz. İleride daha da geliştirebilirler, nasıl güncellemeler gelecek, takip ediyoruz.
15. Soruya verilen cevap; işin ilerlemesi konusunda güzel, ama mesai dışında bizim zamanımızdan alıyor, sosyal hayatı etkiliyor, ailemizi etkiliyor. Ben şuan Pazar evde çalışıyorum, evrak getirdim, öyle dezavantajlıları da var.
16. Soruya verilen cevap; bu meslek devam edecek mecbur yani. Dijital ortama geçseler de devletler var olduğu sürece muhasebe, maliye olacak ve nu meslek devam edecek.
17. Soruya verilen cevap; evet düşünüyorum, danışmanlık yaptığınız firmalarımız var. Kayıtlar yerinde tutuluyor, biz tutmuyoruz. Biz sadece gidip evrakları inceliyoruz, sonunda mizanı alıp bir gelir tablosu, bir bilanço çıkartıp, kâr – zarar, bilanço, öz kaynak durumunuz budur. Buna göre dikkat etmeleri gereken konular uyarıyoruz.
18. Soruya verilen cevap; ilk başta hani uyum sağlayabilecek miyiz, yapabilecek miyiz kaygısı oldu. Çünkü yanlış yaparsak her şeyden önce cezalardan korkuyoruz. Ama zamanla hani alıştıkça daha iyi olduğunun farkına vardık. Hem mesleğin gelişmesi açısından, hem maliyetler açısından fırsat, çağa ayak uydurmak lazım.
19. Soruya verilen cevap; olsa bile şey yapıyorlar yazılım firmaları, onu ayarlıyorlar hani yolumuzu açıyorlar. Herhangi bir maliyet falan yaşamadık biz.

20. Soruya verilen cevap: yani personel anlamında hani bir hevesle “yapıcam, tutucam” falan deyip, zamanla işin biraz daha gerçek boyutunu görünce “bu işi yapamayacağım” diyerek ayrılanlar oluyor. Nitelikli personel sıkıntısı yaşanıyor.
21. Soruya verilen cevap: dijital programlarda bugüne kadar herhangi bir güven problem görmedik, zaten onlar gerekli önlemleri alıyorlar. Sistemin ağırlaştığı dönemler oluyor, bazen bakım oluyor, yoğunluk oluyor. Bu da sistemi kilitliyor doğal olarak.
22. Soruya verilen cevap: yedek alıyoruz, e-defter mükellefi olanlarınkini program kendisi saklıyor. Bulut programlarında salkıyoruz ve sıkıntı yaşamıyoruz. Ama e-fatura, e-defter olmayanlar, sınırın altına kalanlarınkini arşivimizde muhafaza ediyoruz. Arşivimiz dolduğunda mükelleflere bir tutanakla teslim ediyoruz.
23. Soruya verilen cevap: mükellefler gayet memnunlar. Kâğıt faturadan, maliyetten kurtuluyor, fatura bastırmıyor, vergi dairesine gitmiyor ve saklaması kolay. Bizim açınızdan herhangi bir endişe oluşturacak bir durum da yok.
24. Soruya verilen cevap: bilgisayarımızda güvenlik duvarı, anti virüs kurma gibi önlemler alıyoruz. Paket programını zaten yazılım şirketi güvenli olarak bize verir, ana bilgisayarımızı da anti virüs programıyla, dışarıdan saldırılara karşı koruyoruz.
25. Soruya verilen cevap: bu iş tamamen mükellefin üstüne diyelim ama mükellef de maliye müşavirin üstüne bırakıyor. Mükellef bu iş benim demiyor, “sen koruyacaksın, sen basiretli bir iş adamısın, gerekli önlemleri alacaksın, uyanık olacaksın, ben sana muhasebe ücreti veriyorum, bu iş sende” diyor.
26. Soruya verilen cevap: şimdi mükelleften kaynaklanan bir şey varsa bu mükellefin sorunu. Ama bizim hatamız, gözümüzden kaçan bir şey varsa biz bedelini ödüyoruz.
27. Soruya verilen cevap: pandemi sürecinden dijital uygulamaların kullanımının artmasına ve öneminin artmasına katılıyorum. Covid döneminde uzaktan bağlantıyla bu işin yapılacağını onlar da gördü, biz de gördük.
28. Soruya verilen cevap: bu süreçte bazı yaş üzerindeki mesleği bırakma durumuna geldi. Bunun dışında ofisteki çalışan personelin, stajyerlerin niteliğinde elemanların niteliğinde bir değişim oldu. Dijitali daha iyi bilen, bilgisayarı daha iyi kullanabilen, veri aktarımı yapabilen personel istihdamı arttı.
29. Soruya verilen cevap: eskiden defterleri elle yazıyorlarmış, yazısı güzel olanı alıyorlarmış, iyi hesap makinesi kullanıyordu alıyorlarmış. Şimdi bilgi işleme, bilgisayar,

kendini geliştirmiş, dijital uygulamalarla erişim kolaylığından dolayı çalışmanın mekân ve zamanı değişti. Böyle insanlarla yola devam ediyoruz. Yenilikçi olacak.

30. Soruya verilen cevap: yani çok nadir gecikme olur ama genelde önceden şey yapılıyor, hazırlanıyor, yükleniliyor. Biz de açıp bir inceliyoruz acaba nereye ne yazılması lazım, bakıyoruz, Gelir idaresi başkanlığı bu konuda iyi yani, bu konularda uygulama yapabilme şansımız da daha önceden oldu.
31. Soruya verilen cevap: sadece yoğunluğun olduğu günlerde erişim sıkıntısı oluyor. Bugünler dışında normal süreçte girişlerde herhangi bir sıkıntı yok, bazen sistemde bakım falan olduğunda kapatıyorlar. Yani cep telefonundan bile giriyoruz artık gelir idaresi başkanlığı uygulamasına.
32. Soruya verilen cevap: güncellemeleri yapıyorlar, yıllık güncelleme bedeli var. Çok da bir şey değil aslında, her yılda cüzi bir miktarda bizden ücret talep ediyorlar. Sonuçta bir emek veriyorlar. E-fatura uygulamalarında mükellefe kontör satıyorlar. Bir entegrasyon programıyla anlaştığımız zaman onlar hem yedekleme hem de destek hizmeti veriyorlar. Tabii onun da bir bedeli oluyor.

#### 4.1.1.2. SMMM S\*\*\* G\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap: bizim hamallık işleri dediğimiz kısımları çok azalttı. İşlerimizin hani yüzde yetmişini (%70) yazılımlar yapacak hale geldiler. Bu da denetime, danışmanlığa, firmaya yol göstermeye, mali tablolar analizine, bütçelemeye vakit ayırmama neden oluyor. Yani benim görev tanımımı; standart muhasebe görevlerinden, daha ileri düzey danışmanlık, müşavirlik, denetim gibi alanlara kaydırıyor. Tüm meslek mensuplarının görev ve yetkileri aslında değişmiş oluyor.
2. Soruya verilen cevap: yani zorunlulukları bence artık değiştirmeye çok büyük bir gerek yok.
3. Soruya verilen cevap: bilişim firmaları destek sağlıyor. Bilişim firmaları artık hemen her ihtiyacı karşılayacak düzeye geldiler. Kendi ofisini kurmuş, mali müşavirin mükelleflerine veremediği hizmetleri onlar veriyor. Böyle ara çözümler bile var.
4. Soruya verilen cevap: ilk on yıl içerisinde hata yapmaktan çekiniyorlardı. Sonra yavaş yavaş uygulamalar yaygınlaşmaya başlayınca, bunların pratikliği, rahatlığı anlaşılnca bu süreç değişti.

5. Soruya verilen cevap: bir anket yapılsa mesela bütün üniversitelere, dijital muhasebe dersini ya bir, ya iki üniversitede bulursunuz. Oysa dijitalleşmenin 10 yıllık artık tarihsel bir süreci var. Üniversitelerde bunun zorunlu ders olarak konulması lazım. Bizim meslekte de var sıkıntı, “dijital muhasebe” ile ilgili bir tane sınavımız yok. Ankara Mali Müşavirler Odası’nda oda başkanıyla konuştuğumuzda, “mali müşavirlere dijital muhasebe eğitimi, e-fatura dersleri kursu açalım”, dedim. “Ya kim gelir ki buna” dediler. Kayıtlar dolmuştu, talep inanılmaz yüksekti, hâlâ talep yüksek.
6. Soruya verilen cevap: odalar çok eğitim verdi. Biz de çok verdik tabii odalarla, ben çok eğitim veriyorum.
7. Soruya verilen cevap: TÜRMOB e-uygulamaların dokuzuncu senesinde bir karar aldı ve 30 kişilik eğitim kadrosu kurdu. Uzaktan ve seminer mantığıyla dört defa eğitim verildi. Böyle genel anlatma yöntemiyle tutmadı ve bir daha da eğitim verilemedi.
8. Soruya verilen cevap: videolar, YouTube'daki seminerlerini canlı veya kaydını mutlaka izlettiriyoruz. Anlatabildiğimiz kadar anlatıyoruz ve sorun bazlı gidiyoruz.
9. Soruya verilen cevap: yazılımları birbirine entegre ederek, işlemleri yazılımlar aracılığıyla hızlı yapmanız, eskiden yapılan hatalı işlem sayısını azaltma konusunda kolaylıklar sağladı. Yansıtma kayıtlarını, amortisman fişlerini, ay sonunda yaptığımız KDV, kira tahakkuklarını, bordro kayıtlarını otomatik oluşturuyor yazılımlar.
10. Soruya verilen cevap: artık zihinsel becerisi daha yüksek olan personele doğru bir ihtiyaç oluştu. Bu dijital uygulama şunu getiriyor, “burada şuna dikkat edin, burada buna dikkat etmezseniz şöyle ceza yiyebiliriz, bunlara dikkat edin” gibi ekstra analiz yönü olan eğitilmiş personele ihtiyacı arttırdı.
11. Soruya verilen cevap: hem arşivde arama sıkıntısı yok, hem de istediğiniz bilgiye hemen ulaşıyorsunuz. Anında çoğaltıp isteyen tarafa hemen mail atabiliyorsunuz. Beş dakika sürmüyor, yani talebi gerektiği kadar cevap verebiliyorum. Bir avantajı oluyor.
12. Soruya verilen cevap: bütün mali müşavirler de aynı derdi duyarsınız. Şu şifre defterimiz bizim, aynı mükellefin SSK şifresi, maliye şifresi, mali mührü burada, bunları ne yapıyoruz? Şöyle, eskiden işlemleri mükellefin orada hallediyorduk, şimdi iki mali mühür aldırıyoruz, biri bizde biri de onda duruyor. Bankalarla iletişim ve veri paylaşım konusunda, verilerin gizliliği gereği vermek istemeyebiliyor. Veri paylaşım konusunda devlet kurumlarının hepsi birbirlerine düşman gibi yaklaşıyor. Vergi dairesi “tamam muhtasarın onaylandı” diyor, SGK'dan cevap bekliyoruz. Ortak

bir database ile birbirlerine bilgi paylaşımını açsalar daha hızlı olacak.

13. Soruya verilen cevap: hiç desteği olmadı, kendi personellerini eğitsinler başka bir şey istemiyorum. GİB'in web sayfalarındaki videolar çok açıklayıcı değil.
14. Soruya verilen cevap: hata yapma riski artıyor, veri tabanı şişiyor. Eskiden mesela e-defter beyan sistemine çok rahat ulaşıyordu. Bir sürü bilgi geliyor. Onun da nedenini mükellef sayısındaki artışı çok iyi planlayamıyor vergi idaresi.
15. Soruya verilen cevap: bu konuda ara yazılımlar var. Müşteri kendi şifresiyle giriyor. Kendi dosyalarını istediği arşivden, buluttan alıyor, ben ona bir şey göndermiyordum. Bu durum telefon trafiğini azaltıyor, "Akşam gece beni arayacağına gir şifreni, oradan al istediğini" diyorsun. O da oradan alıyor verilerini, biz de uğraşmamış oluyoruz.
16. Soruya verilen cevap: meslek daha iyiye gidecek diye düşünüyorum. Rutin işlerden oluşan, hata yapmaya neden işlemleri yazılımlar yapmaya başlayacak.
17. Soruya verilen cevap: bilgisayarların yazılımların meslekte kullanımının artmasıyla, müşavirlik yönünün artacak. Muhasebe veri analisti, yapay zekâ muhasebe analisti işte ne bileyim böyle yeni yeni meslekler çıkacak bizim alanda.
18. Soruya verilen cevap: şöyle, fırsata çeviren de çok, yani erteleyeyim, öteleyeyim, hiç yaklaşmayayım diyen de çoktu ilk başlarda. Ama artık herkes, hemen hemen herkes bu uygulamalara adapte oldu yani.
19. Soruya verilen cevap: hemen teknik desteği arıyorlar, bizim meslektaşlar öyle kolay kolay para vermezler. Teknik desteği arıyorlar, onlar çözsün diye uğraşıyorlar yani. Öyle ben hiçbir muhasebe bürosunda bilişim uzmanımız çalışıyor, efendim şu teknik destek elemanımız dendiğini duymadım.
20. Soruya verilen cevap: bilgisayarı iyi kullanabilen personel ihtiyacı arttı. Bunun yanında dijital uygulamaları kullanmada sıkıntı yaşayan personele gerekli eğitim videoları izleterek veya yazılım şirketinden destek alarak, programı kullanmada sıkıntı yaşan personel sorununu aşmaya çalışıyoruz.
21. Soruya verilen cevap: şahsen ben güven problemi yaşamıyorum. Yanlış bir rakam veya veri girdiğinizde sizi uyarıyor.
22. Soruya verilen cevap: verilerin saklanması konusu biraz karışık bir konu, çünkü verilerin saklanması sorumluluğu mükelleftedir. Ancak bizim meslektaşlarımız bazı mükelleflerin verilerini kendileri saklıyorlar. Çünkü mükellefte bu bilinç yok.

23. Soruya verilen cevap; ilk zamanlarda meslek mensubu ve mükelleflere uyma zorunluluğu geldiğinde sisteme hazır olmadıkları için uyum sağlama konusunda “acaba nasıl yapabiliriz” gibi düşünceler oldu. Sonra uygulamaların kullanımı ve zorunluluğu artmaya başlayınca, kullanma pratikliği oluştu ve herkes bu zorunluluğun devam edeceğini düşünerek uyum sağlamak zorunda kaldı.
24. Soruya verilen cevap; hala en zayıf olduğumuz yönün burası olduğunu söyleyeyim. Bizim meslektaşlar da siber güvenlik eğitimleri hiç yok. Siber güvenlik kültürü bizde çok oturmamış. Ancak başına bir siber saldırı gelince, verileri kaybedince bununla ilgili, kendince çözümler almaya başlıyor. Siber güvenlik konusu dijital uygulamalarının yumuşak karnı ve bir siber güvenlik bilinci yok.
25. Soruya verilen cevap; dosyaları bilgisayarda kaybetmiş, dosyalarına siber saldırı olmuş. Yedek almamış, ana bilgisayarı çökmüş format atılmış, o kadar çok geliyor ki bunlar bizim başımıza ve bunları da incelemelerde ağır ceza kesiyorlar. Defteri ibraz etmemekte, savcılığa suç duyurusunda bulunmaya kadar gidiyor.
26. Soruya verilen cevap; tabi ki hatayı yapan sorumluluk altındadır. Mükellefin yaptığı işlemlerden hata varsa mükellef sorumluluğunu yerine getirip düzeltmeli veya cezai işlem söz konusu ise cezayı öder. Aynı şekilde muhasebesi olarak bizden kaynaklı bir hata varsa burada gerekli düzeltme ve cezayı biz ödüyoruz.
27. Soruya verilen cevap; Covid bu sürecin daha da gelişmesine yaygınlaşmasına sebep oldu. Neredeyse işlemlerin tamamı dijital uygulamalar ile yapıldı. Bu süreç birazda dijitalleşmenin önemini ve bizi hayatımıza getirdiği bir konfor olarak da görüldü.
28. Soruya verilen cevap; mecburen uyum sağlamanın sonuçlarından en önemlisi dijital uygulamalara adapte olmak gerekiyor. Meslek mensupları genelde sürece uyum sağlıyor. Belli bir yaşın altındakiler zaten teknoloji ve muhasebe programlarını kullanmaya aşina oldukları için sürece uyum sağlayabiliyorlar. Ancak yaşı ileri olanlar, ya işi bilen birini istihdam ediyor ya da mesleği devrediyor,
29. Soruya verilen cevap; önceden bulunduğunuz yerdeki mükelleflerin defterini tutabilirken şimdi farklı şehirlerden defter tutabiliyorum. Kestiği faturaları, nereden fatura aldığımı görebiliyorum. Böylelikle firmaya hiç gitmeden muhasebe kayıtlarını girebiliyorum. Muhasebedeki verilerin yüzde doksanına ulaşabiliyorum yani uzaktan.
30. Soruya verilen cevap; onlar zaten şöyle bir sistem geliştiriyorlar. Yazılımı geliştirince test ediyorlar. Kendi iş süreçlerinden geçiriyorlar. Ondan sonra zorunlu hale

getiriyorlar. Gelir idaresi kendi hazır değilse yükümlülük getirmiyor.

31. Soruya verilen cevap; dijital ortamda işlem yapan mükellef sayıları çok arttı. Uygulamaya beklenenin üzerinde geçiş olunca, o trafiğe cevap verecek veri bandına ulaşamıyorlar. Maliye Bakanlığı sisteme erişim sıkıntısı yaşandığında, işlem yapma süresini uzatma kararı alıyor, yani artık yoğunluğu idare edebiliyorlar.
32. Soruya verilen cevap; evet muhasebe programlarını kullanmak maliyetli oldu. Biz eskiden noter defter tasdik ücretleri falan alırdık. İşte notere bin lira yatırılıyorsa, bin yüz lira alırdık, o yüz lirayla da işte ekstra görünmeyen giderleri finanse ederdik. Ama artık e-defter olunca defter tasdik ücretleri kalktı ortadan. Ekstra bir para alamaz olduk. Yani bu yazılım giderleri falan ve yazılımların fiyatları çok arttırınca, mali müşavirler bundan dert yanar hale geldi. Burada da işte Luca'ya yani bizim TÜRMOB'un geliştirdiği yazılıma çok iş düşüyor. O yazılım sürekli güncellense, o yazılım ihtiyaçları birebir karşılayacak hale getirirsek bizim meslektaşların çoğunluğu onu kullanır yani.

#### **4.1.2. Burdur SMMMO'ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler**

##### *4.1.2.1. SMMM A\*\*\* E\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap; görev ve yetkileri kesinlikle değiştirdi. İnteraktif vergi dairesinden e-arşiv fatura indirip, e-fatura sisteminden otomatik faturalar işleyebiliyorsun. Muhasebeci buradan bir zaman kazanmış oluyor ve defterle daha fazla ilgilenerek muhasebenin biraz daha finans yönüne ve şirketin yönlendirilmesine destek veriyor. Yani aslında dijitalleşme sizi müşavirliğe yönlendiriyor.
2. Soruya verilen cevap; şimdi şöyle, e-defterin belli hadleri var. Dolayısıyla yavaş yavaş bütün şirketlerde geçiyor ve bilanço tutan defterlerinde yani normal bir iş potansiyeli varsa onlarda yavaş yavaş geçeceğini düşünüyorum. Bence şu aşamada yeterli olduğunuzu düşünüyorum.
3. Soruya verilen cevap; ilk bu e-defter, e-fatura işlemleri olduğunda zaten bu bilişim firmaları böyle biraz da para kazanmak için kimisi bedava yaptı, bedava e-defter, e-fatura, kesimi kontur verdi. Şimdi artık herkes geçmeye başlayınca aradığın anda ulaşmak problem. Ama tabii ki yine de karşılaşılan sorunları çözüyorlar.
4. Soruya verilen cevap; bunun birçok bakış açısı var. Mesela bir avantajı şu, şu an faturalar otomatik çıktığı için mükellefin burada bir beğenisi var. Bir de tabi ki sonuç

itibariyle eskiden bir yıl boyunca geriye dönük yapabileceğiniz bütün işlemleri artık her ay ay yaptığınız için daha dikkatli olması lazım. Yani bakış açısı, genel anlamda ama ben memnun olduklarını düşünüyorum.

5. Soruya verilen cevap; şimdi dijital muhasebe dediğimiz zaman yelpazesi geniş, mesela staj ve üniversite eğitiminin kesinlikle yetersiz olduğunu düşünüyorum. Üniversitede dijital muhasebe eğitiminin yetersiz olduğunu düşünüyorum. Staj da bütün hepsini öğreniyorsun, çünkü onu yapmak zorundasın. Ama stajı eğitimini yaptığın yani çalıştığın ofis burada çok önemli.
6. Soruya verilen cevap; muhasebede her sene bir yenilik yapıldı, mesela e-defter, e-fatura ya da defter beyan yani daha adı aklıma gelmeyen elektronik sistemlerde bir yenilik olduğu zaman, odamız bu konuda eğitim düzenledi. Yeni bir uygulama için zorunluluk olduğunda odamız zaten öncesinde hemen bir eğitim düzenliyor.
7. Soruya verilen cevap; TÜRMOB'un kendi sitesinden de işte bununla alakalı hem video hem işte PDF formatında olan şeyler verilir.
8. Soruya verilen cevap; problemle karşılaştığımda ilk önce kendim çözmeye çalışırım. Yapamazsam bir meslektaşımı ararım, eğer programlık bir sıkıntı varsa direk zaten yazılım firmasını arayıp çözeriz.
9. Soruya verilen cevap; muhasebe, eskiden evrak toplama sanatıymış. Şimdi işlemler dijital uygulamalar yardımıyla kısa sürede çok sayıda mükellefin işlemlerini yapabiliyorsun. Şimdi herkes senin yaptığın işi yapıyor ve eğer bir farklılık yaratmak istiyorsan bu sefer mükellefi yönlendirme yani ilk başta dediğim bu müşavirlik kısmına yöneliyorsun.
10. Soruya verilen cevap; ben şuna inanıyorum mali müşavirler personel almamalı. Çünkü artık dijitalleşmeye geçiyorsun. Personel alımında da E-defter, e-fatura gibi dijital uygulamaların kullanımı için nitelikli eleman alacaksın ve nitelikli elemanı da asgari ücret çalıştıramazsın. Dijital uygulamaların kullanımı ile nitelikli personel, eskiden fazla sayıdaki personelin yaptığı işin daha fazlasını yapabilir. Yani burada işlerin hızlanması bir anlamda bence personel ihtiyacın azalmasına neden oldu.
11. Soruya verilen cevap; bulut sistemine kaydettiği zaman hem maliyet azalışı var, hem kâğıttan tasarruf var, hem çevresel muhasebe açısından faydalı işlem yapmış oluyorsun. Bu sayede fiziki arşiv alanı veya bölgesine gerek yok. Bilgiye erişim de kısa sürede gerçekleşeceği için zamandan da tasarruf edebiliyoruz.

12. Soruya verilen cevap; vergi dairesiyle interaktif vergi dairesi üzerinden iletişim kurabiliyoruz. Mükellefle direk telefonlar iletişim, bankalarla ise mükellef bana hesap bilgilerini verirse oradan gerekli bilgileri indiririm, banka personeli ile telefon üzerinden iletişim kurarım. İŞKUR ile genelde e-posta ile iletişim oluyor.
13. Soruya verilen cevap; vergi dairesinden hiçbir destek almadık, şey oldu mesela bu eğitim oldu odanın işte vergi dairesi müdürü geldi, işte “bunlara yapın” falan dedi.
14. Soruya verilen cevap; riskleri azaltma konusunda evet, mesela faturaları otomatik indiriyoruz ya, eskiden fatura numarasını yanlış yazabiliyordun ama şimdi zaten ctrl+c ctrl-v yapıyorsun. Yani o fatura neyse onu alıp kopyalıyorsun. Bu tabi dijitalleşme işleminde de hatayı minimize ediyor.
15. Soruya verilen cevap; tabiki belgelerin korunması ve saklanması ve istenilen tarafa gönderimi konusunda dijital uygulamalar çok kolaylıklar sağlıyor. Bugün mükellefler internet bankacılığını öğrenmek zorunda kaldılar. Belgeleri depolama ve belgelere erişim işlemini benden destek almadan yapabilir. Bu konuda mükellefi eğitmek lazım.
16. Soruya verilen cevap; her yeniliğin muhasebe mesleğine artısı olacağını düşünüyorum. Bu kendini yeniliğe açık olmayan mali Müşavirler için bir endişe taşıyor.
17. Soruya verilen cevap; zaten bizim mesleğin tanımını müşavirlik, yani mali kısmın müşavirliğini yapmaktır. Dolayısıyla mesleğin kesinlikle evrileceğini düşünüyorum.
18. Soruya verilen cevap; Mesela ilk olarak “ne yapacağız, nasıl edeceğiz” kaygısı olmuştu. Sonra artık herkes e-deftere, e-fatura, e-arşivler sayesinde fatura toplama derdi ortadan kalktı, bir rahatlık oldu. Bu süreçte açıkçası kendimiz de geliştirmek zorunda kaldık. Bu duruma kendinizi hazırlamak için de kendimizi eğittik, kaygıyı ortadan kaldırmak için öğrendik. Bu çabamız rahatlığı beraberinde getirdi.
19. Soruya verilen cevap; hiç başıma gelmedi, hiç bilgisayarıcı çağırmadım. Ama olursa tabi ek maliyet olur. Mali Müşavirler hiçbir zaman cebinden para çıkarmayı sevmez bir şekilde mükellefe yansıtma mükellefe yansıtır.
20. Soruya verilen cevap; yani burada sıkıntı yeniliğe açık olmayan insanların hepsi işlerinde kötüler. Yani dijitalleşme uyum sağlayan ve yeniliğe açık olan personel bulmak konusunda zaman zaman problemler yaşanıyor. Bu süreci eğitim desteği ve iş başı eğitim destekleri ile aşmak gerekiyor.
21. Soruya verilen cevap; güven problemi bizim çapımızda yok. Bunun yanında vergi

daresinin sisteminde bu zaman kadar bir kere karşılaştım. O da şöyle işte ben buradan sistemden gönderdim beratı, buradan “tamam” dedim ya da ben okumadım. Çünkü her şeyi “tamam tamam” diyoruz, yani okumuyoruz. Sonra bir sonraki ay diğer beratı gönderdiğimde önceki ayın beratının gönderilmediği söylendi. Ama programda gönderilmiş gözüküyor. Sonra girdim baktım evet “gönderilmemiş” aslında, biz bu gönderdiğimizde beyannamenin içine gireriz, gönderilmiş mi bakarız, ben oraya girmeye üşendim, “bu zamana hiç hata olmadı, şimdini olacak” dedim ama oldu.

22. Soruya verilen cevap: yedekleme yapıyoruz, zaten program kendisi saklıyor. Saklamayı bilmeyen veya beceremeyen mükellefin verilerini belli bir süre biz arşivimizde tutuyoruz. Bazı mükellefler entegratör kullanıyor. Verileri belli bir süre saklama sorumluluğu mükellefte olduğu için burada mükellefe çok iş düşüyor.
23. Soruya verilen cevap: ya burada endişe olarak işte yani denetlenirim korkusu var. Yani aslında tek problem bu. Meslek mensubunun tek endişesi var işte mükellef denetlenirse mükellef benden kaçarsa ki, ekonomik kaybı düşünür.
24. Soruya verilen cevap: ben her hafta yedek oluşturur ve anti virüs programı kullanırım. Siber saldırı sonucu verileri kaybetmemek için entegratör firmalarda saklamanın olumlu olduğunu düşünüyorum, ama kendim hiç yapmadım.
25. Soruya verilen cevap: siber suçlar konusunda saldırıyı yapan tarafın ve gerekli önlemleri almayan mükellef ve mali müşavirin sorunlu olduğunu düşünüyorum. Gerekli önlemler alınmışsa, bence dijital programları oluşturan yazılımcı sorumludur
26. Soruya verilen cevap: işlem sorumluluğu konusunda, hepsini ben yapıyorum. Şimdi bu ihracat faturasını mükellef kesemiyor, “mükellef bu konuda sorumlu kişidir” diyor ama mükellef kesemediğinde, mecbur sen yapacaksın. Bazı durumların sorumlu tarafı mükellef gözüküyor ama bütün sorumluluk aslında dolaylı yoldan mali müşavir de oluyor. Dolayısıyla işlemi yapan da düzeltmeyi yapan da muhasebeci olmuş oluyor.
27. Soruya verilen cevap: Covid'in döneminde muhasebeciler, personelin uzaktan çalışabileceğini anladılar. Mükellef de buna mecbur uyum sağladı.
28. Soruya verilen cevap: mecburen uyum sağlamanın sonuçları şöyle; farklı şehirlerde mükellef bulabilirsin, işletmeye gitmene, mükellefin elden evrak göndermesine, vergi dairesine gitmene gerek kalmadan işlemler yapılabilir. Dijital uygulamaların kullanımı arttıkça yapacağın işin interaktiften yapılabilirdiğini görüyorsun.

29. Soruya verilen cevap; iş tanımımızda bir değişiklik olmadı. İşlemler hızlandı ve kolaylaştı. Uzaktan hem mükellef hem de vergi dairesi işlemlerinin yapılabilmesi sağlandı. Muhasebecinin, mali müşavirlik tarafı ön plana çıktığını söyleyebilirim.
30. Soruya verilen cevap; dijitalleşme zorunluluğu genelde kanunun çıktığı zaman oluyor. Mesela defter beyan sisteminin başlaması için verilen tarihte program altyapısı hazır hale getiriliyor. Altyapı hazır değilse erteleniyor. Bu bizim için kaygı oluşturmuyor. Ama mesela e-faturaya geçmiş mükellefler yıl tamamladıktan sonra e-deftere geçme zorunluluğu var. Sen zaten mecbur geçeceksin geçmezsen cezası var.
31. Soruya verilen cevap; ben erişimde hiç yaşamadım. Çünkü son güne evrak bırakmam. Kamu olarak, dünyada dijitalleşmede bence iyi olduğumuzu düşünüyorum.
32. Soruya verilen cevap; bunu kullanılan muhasebe programına göre değerlendirmek lazım. Mesela bazı muhasebe programlarında, işleme girdiğinde hem muhasebe, hem stok takibi, hem ciro, hem günlük kâr. hepsi çıkıyor. Yani kullanılan programdan alınan hizmetin seviyesine göre program maliyeti değişebiliyor.

#### **4.1.3. Düzce SMMMO'ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler**

##### *4.1.3.1. SMMM C\*\*\* Y\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap; görev olarak çok fazla iş ve işlem yükümüz arttığını düşünüyorum. Yetkilerimizde bir değişiklik olmadı fakat dijitalleşmeye uyum sağlayamayan müşterilerimizin iş ve işlemlerini yapmasında biz daha çok katkı vermeye çalışmaya başladık.
2. Soruya verilen cevap; kamu kurumları dijital uygulamalarla ilgili farklı altyapılarda çalışıyor, bizler bunları öğrenmek durumunda kalıyoruz. Kamunun zorunluluk haline getirdiği dijital uygulamaları öğrenmekte ve uygulamakta biz dijitalleşmenin hızına gerçekten yetişemiyoruz, diyebilirim.
3. Soruya verilen cevap; bizim muhasebe programlarımız mali müşavir programı “Luca” adlı TÜRMOB'un programı. Burada bütün firmalar elinden geleni yapıyor.
4. Soruya verilen cevap; kurumsal firmalar bu elektronik uygulamalara daha kolay uyum sağlıyor, küçük esnaf diyeceğimiz kesim bu uygulamalara da uyum sağlamada problem yaşıyor. Özellikle elektronik ortamda fatura düzenlemesi ve değişik uygulamalardaki faturalarda sıkıntılar yaşanıyor.

5. Soruya verilen cevap: bizim meslek örgütümüz de dijital uygulamalara yönelik uygulamalar güncellendikçe veya yeni bir uygulama olduğunda bunlarla ilgili eğitimler oluyor. Zaten okullarda da buna yönelik eğitim verilebileceğini düşünmüyorum. Çünkü sürekli güncelleniyor, değişiyor.
6. Soruya verilen cevap: odamız uygulamalardaki güncellemeleri ve değişiklikleri, yeni uygulamalarla ilgili sürekli gerek uzaktan eğitim, gerek yüz yüze eğitim yapıyor.
7. Soruya verilen cevap: bağlı olduğumuz oda ve TÜRMOB ikisi de farklı farklı eğitim vermiyor birlikte hareket ediyor. Biz ihtiyaç olunan eğitimi TÜRMOB'dan talep edebiliyoruz, TÜRMOB ona bağlı olarak yüzyüze veya uzaktan eğitimler düzenliyor.
8. Soruya verilen cevap: TÜRMOB eğitimleri, kendi kendimize ve programını kullandığımız yazılım şirketleri ile çözdüğümüz sorunlar oluyor.
9. Soruya verilen cevap: işlemler daha çabuk yapılıyor. Ama dediğim gibi ticaret o kadar büyüdü ki, çok fazla belge sayısı var. Zaten dijital uygulamalara geçilmeseydi şuan uyguladığımız muhasebe sisteminin uygulanabileceğini ben zannedemiyorum. Dijitalleşme ile birçok konuda çok sayıda bilgiye ulaşmanız imkânlı hale gelmiş oldu.
10. Soruya verilen cevap: dijital uygulamalar tabii ki bizim işlerimize kolaylık sağlıyor ama çok sayıda yeni iş çıkıyor, çok fazla bilgi isteniyor her şeyin kayıt altına alınmaya çalışılması gibi bir durum söz konusu. Bu da bize ek bir iş yükü getiriyor.
11. Soruya verilen cevap: aslında bizi kurtarmadı müşteriyi kurtardı. Biz gene yine birçoğunun çıktısını alıyoruz bir inceleme halinde kağıt ortamında isteniyor bazı evraklar, yani yine çıktı alınıyor. Belgelerin sanal ortamda korunması konusunun hem bizim hem mükellef için son derece kolaylık sağlıyor.
12. Soruya verilen cevap: uzaktan görüşmemiz gerektiği durumlarda bazen ulaşamıyoruz yetkililere. En basitinden bilgi istiyorlar yazıyla, yazının altında e-posta adresi var memurun, memura e-posta atıyorsun, cevap gelmiyor. Bu sefer telefon açıyorsun, telefonda ulaşamıyorsun. İletişim sağlayan dijital bir uygulama ortak platformu yok.
13. Soruya verilen cevap: kurumum web sayfasında kendi sistemine ilişkin, uygulamalara ilişkin videoları da oluyor, yönergeleri oluyor.
14. Soruya verilen cevap: hata yapma riskini azaltıyor elektronik uygulamalar. Bilginin aktarılacağı kişilerin vergi kimlik numaralarını giriyorsunuz, bir numarayı yanlış yazdığınız zaman farklı yerlere gidebiliyor bazı bilgiler. Onun için elektronik

uygulamalar hatayı yapma riskini azaltıyor. Fatura keserken T.C. numarasını yanlış yazdığınız zaman, hatalı işlemlerin yapılması gibi durumların önüne geçmiş oluyor.

15. Soruya verilen cevap: kendi arşivlerimize ve serverlarımıza dışarıdan ulaşabiliyoruz. Bunun yanında gelir idaresinin veya diğer kurumların bilgilerine de ulaşabiliyoruz. Yeter ki elimizin altında bilgisayar ve bağlı internet olsun.
16. Soruya verilen cevap: öyle bir endişe hiçbir zaman duymadım aksine daha çok da ihtiyaç duyulduğunu düşünüyorum. Çünkü çok profesyonel çalışan firmalardan bahsetmiyorum ama özellikle bizim işlemi yaptığımız esnaf, sanatkârın ve işte ticaret erbabının bizlere sürekli ihtiyacı olduğunu düşünüyorum. Dijital uygulamaların bize herhangi bir bu yönde olumsuz bir etkisinin olacağına inanmıyorum.
17. Soruya verilen cevap: tabii dönüşüm geçirecektir. Fakat bu bir süreç veya mesleğimiz içerisinde kişilerin tercihi olacak. İşte belge işleyen veya belge işleyenden ziyade belge işleminin yanı sıra, danışmanlık, denetim yönüne yönelen arkadaşlarımız olacaktır. İşte hem belge işleme, hem danışmanlık faaliyetlerini, denetim faaliyetlerini aynı anda bir kişinin yürütülemeyeceğini düşünüyorum. Onun için burada bir uzmanlaşma veya meslektaşlarımızın bir tercih yapması gerekeceğini düşünüyorum.
18. Soruya verilen cevap: “uyum sağlayabilecek miyiz, işte bizi etkileri ne olacak” diye kaygı her zaman oluyor. Özellikle uyum konusunda devamlı eğitim almak zorunda kalıyoruz. Kendimizi geliştirmek için fazladan mesai de harcadığımız oluyor bu konularla ilgili, böyle bir kaygı oluyor. Meslek mensupları buna uyum sağlayacaktır.
19. Soruya verilen cevap: herkes bir bilgisayar firmasıyla çalışıyor. Bilişim uzmanına ihtiyacın ek maliyet olarak bizim muhasebe ofisleri olarak çok fazla yaşadığımızı düşünmüyorum. İşte entegratör firmalarla çalıştığı için müşterilerimiz onların ek maliyetleri daha çok arttı. Biz kendimiz zaten sistemlerimizi oluşturduk. Ama bilgisayarlarımızı yeniliyoruz, elektronik olarak bu maliyet biraz fazla oluyor.
20. Soruya verilen cevap: her zaman mesleğimizi icra ederken personel sıkıntısı geçmişten beri yaşıyoruz. Ama bu dijital uygulamalarla birlikte daha çok yaşamaya başladık.
21. Soruya verilen cevap: güven problemi ben yaşamıyorum, yani meslek mensuplarımızın çoğunda yaşadığını düşünmüyorum. Çünkü artık bilişim uzmanları profesyonel olarak çalışıyor.

22. Soruya verilen cevap: sorumluluk mükellefin, bilişim firmalarıyla anlaşarak bunları saklıyorlar bulut üzerinde veya yetki verilen firmalarla anlaşılıyorlar. Zaten gelir idaresinin fatura, defter ve belge saklaması konusunda yetkilendirdiği firmalar var.
23. Soruya verilen cevap: işte buna uyum sağlayabilecek miyiz, öğrenebilecek miyiz, ne kadar bize işte ek maliyet getirecek, hep bunların endişelerini yaşıyoruz. Bu konuda her şeyin daha düzgün kayıt altına alması gerektiği konusunda biz de uyarılarımızı yapıyoruz ve müşterilerimiz de bunlara uyum sağlıyor.
24. Soruya verilen cevap: bireysel olarak herhangi bir önlemimiz yok, siber suçlara ilişkin. Entegratör firmaları, kamu kurumları siber suçlara karşı her türlü önlemini almaya çalışıyor. Kullandığımız “Luca” programında önlemi yazılım şirketi alıyor.
25. Soruya verilen cevap: sorumlu, siber saldırıyı yapan ve program güvenliğini sağlayan yazılım şirkettir. Doğal olarak program yöneticileri her türlü tedbiri almalı.
26. Soruya verilen cevap: tabii hatalar her zaman oluyor. Biz, bizim de hatalı yaptığımız bazı kayıtlar oluyor. Yani her herkes yaptığı hatanın sorumluluğunu üstlenecektir diye düşünüyorum. Biz beyannameyi hatalı yaptıysak düzeltiyoruz, biz yani orada şimdi hatayı yapandır sorumlu diye düşünüyorum.
27. Soruya verilen cevap: covid-19 dijitali kullanmayı hızlandırdı. Ama özellikle dijital uygulamalarla ilgili uzaktan eğitimlerin çok başarılı olduğuna inanmıyorum. Ayrıca mükelleflerin neredeyse tamamı dijital uygulamaların kullanımını öğrendiler.
28. Soruya verilen cevap: müşteriler ve mükellefler ile yüzyüze görüşmeler azalmış olabilir. Ama dijital uygulamalar bizim, bence iş yükümüzü azaltmadı, yani bizim iş yükümüz daha da artıyor dijital uygulamalarla daha çok uygulama yapılıyor, daha çok bilgi veriyoruz, yani daha çok çalışıyoruz.
29. Soruya verilen cevap: tabii bizim meslek mensuplarımızdan uyum sağlayamayanlar da var. Ama genç arkadaşlarımız daha çabuk uyum sağlıyor bunlara devam ediyor. İş tanımımızda ufak tefek değişiklikler oluyor ama özünde hepimiz aynı işi, aynı şeyi yapıyoruz, özü değişmiyor. İşte faturasını kendi entegrasyon firmasında kesince direkt bizim muhasebe programımıza aktarıyor, yine belli tanımlamaları yaptığımız takdirde onların hepsi bizim kayıtlarımıza otomatik aktarılıyor. Tabii bunu yapabilen firmalar var, bir de yapamayan firmalar var. Yapamayanları yine manuel işlediklerimiz de var. İşte denetim aşaması biraz daha fazla ilgileniyoruz, daha çok mali tablolara ağırlık verilebiliyor. Daha çok analiz yapabiliyoruz.

30. Soruya verilen cevap; kamu tabii zorunluluk getiriyor ama bununla beraber bazı aksaklıklar da oluyor. Mesela, dijital ortamda uygulanması için yeterli altyapı olmadan yasanın çıktığını gördüğümüz de oluyor. Bu uyum sürecinde hem kamu, hem bilişim tarafı, hem bizler, herkes bazı sorunlar yaşıyor.
31. Soruya verilen cevap; Gelir İdaresi Başkanlığı sistemi bazen hata veriyor. Çok fazla bilgi isteniyor, her şey kayıt altına alınmaya başlandığı bir dönemdeyiz. Bu da depolama yeterliliği, yani işte dışarıdan etkiler oluyor mu bilmiyorum ama, genellikle server yetersizliği oluyor diye düşünüyorum veya işte bilişim uzmanlarının işte hatalarından kaynaklanan bazı sorunlar olur, işte yazılımların birbirine entegre olamamasından kaynaklanan sorunlar olabilir, ama sorunlar hep yaşanıyor. Bizler de en son bunların uygulayıcısı olarak en çok sıkıntıyı da bizler yaşıyoruz diye inanıyorum.
32. Soruya verilen cevap; ben çok fazla maliyetli olduğunu düşünmüyorum bu programların. Yani şimdi fatura programlarına bütün müşterilerimiz bir ücret ödüyor. Önceden matbaaya ödüyordu ücreti, şimdi bilişim firmasını ödüyor.

#### 4.1.3.2. SMMM F\*\*\* Ç\*\*\* K\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; hem kolaylaştırdı hem zorlaştırdı. Kolaylaştırdığı yöntemler; istediğimiz saatte iş ve işlemlerimizi yürütmek anlamında kolaylaştırdı. Zorlaştırdı; hizmetin sunulması anlamında bir sınır kalmadı. Yani gecenin on ikisinde de bir hizmeti verebilirsiniz dijital ortamda, mesai kavramını ortadan kaldırması nedeniyle zorlaştırdı. Yetkilerde, şimdi mesela eskiden vergi dairesinde tahakkuk takip tahsilat vardı. Tahakkuk kısmını da, takip kısmını da biz yapıyoruz.
2. Soruya verilen cevap; bazı şeyler dijitalleşirken mali müşavirler odası, ticaret odaları, esnaf odaları ile birlikte keşke işi yaparak hayata geçirilse daha iyi olur. Çünkü onlar da biliyor kendi mükellef müşteri yapılarının nasıl olduğunu. Bu durumda şuandaki dijital uygulamaların oldukça yeterli olduğunu düşünüyorum.
3. Soruya verilen cevap; kendi paket programımız için şöyle söyleyebilirim, bir TÜRMOB'un "Luca" programını kullanıyorum. Hizmet anlamında istediğim zaman destek alabiliyorum. Yani bugün mail atıp bir beş dakika sonra dönüşümü sağlıyor.
4. Soruya verilen cevap; mükellef beyannamenin nasıl gittiği, nasıl hazırlandığı, onunla ilgilenmiyor. Mükellef, gelirini giderini getiriyor, sonucu raporluyoruz, tahakkukunu

veriyoruz, tahakkuku ile ilgileniyor. Onları sadece kendi alanları olan e-fatura, e-irsaliye ön muhasebesi ilgilendiriyor.

5. Soruya verilen cevap: eğer bir meslektaş adayı bir meslek mensubunun yanında çalışıyorsa, ben yeteri kadar eğitimini aldığımı, dijitalleşmeyle de ilgili eğitimini aldığımı düşünüyorum. Çünkü müşteri de zorluyor, yani çünkü müşteri de talepleri var; e-fatura talebi var, e-irsaliye talebi var. Banka ekstrasını dijitalden nasıl alabiliriz, excel'i de öğrenmek zorunda kalıyor, world'ü de öğrenmek zorunda, PDF'ten excel'e çevirmeyi de öğrenmek zorunda kalıyor. Firmada çalışan arkadaşların eksik olan, noksan olan yerlerinin olduğunu düşünüyorum. Üniversitelerde, mesela meslek yüksekokulları açısından düşündüğümüzde orada dijitalleşme ile ilgili çok fazla eğitim olduğunu düşünmüyorum. Sadece paket programı öğretiyorlar o kadar.
6. Soruya verilen cevap: odamız dijitalleşmenin başında hemen hemen her konuda, e-faturaya nasıl geçiririz, e-defter nasıl olur, dijital ortamda banka entegrasyonu nasıl yapılır, bu konularda bizim odamız çok başarılı bir süreç yönetti.
7. Soruya verilen cevap: Odayla paralel oldu, bizim eğitmenlerimizin hepsini TÜRMOB karşıladı.
8. Soruya verilen cevap: bazen kendi kendimize çözüyoruz, bazen bize bilişim konusunda hizmet veren yazılımcılar destek oluyor. Bazen de “Luca” kullandığımız için oradaki dijitaldeki arkadaşlardan destek alıyoruz, bazen meslektaşlarımızı arıyoruz, bazen odanın getirdiği eğitmenlerden destek alıyoruz. Çok nadir de bazen GİB videolarından destek aldığımız oluyor.
9. Soruya verilen cevap: dijital ortamda işlemleri kısa sürede oluşturabiliyorsun, kaydını oluşturuyorsun. Ön muhasebesi olan arkadaşın listesini alıp direkt kendimiz genel muhasebeye aktarıyoruz. Yani bizim için dijitalleşmek işlerimizi kolaylaştırdı.
10. Soruya verilen cevap: şimdi aslına bakarsanız personel ihtiyacımız azalmadı. İş hacimleri büyüdü. Biraz dijitalleşme bize evraksal anlamda yük getirdi. Yeni işlerle birlikte aslında mesai azalmadı. Hatta daha fazlalaştı, verinin niteliği çoğaldı. Eskiden iki tane veri istiyorsa şimdi on tane veriyi istiyor. Şimdi personel ihtiyacımız biraz daha bu işlere uyum sağlayan veya bilen kişilere doğru yöneldi.
11. Soruya verilen cevap: biz henüz oraya uyum sağlayamayanlardanız, hem dijital ortamda saklıyoruz hem de çıktı alıp dosyalıyoruz. İşte kâğıt israfını, ek maliyetleri, toner masrafını hani değiştirmedim. Aslında bakarsanız, bilgisayarın kendisinde

yedeğim var, yedeğinde yedeği var, bulutta da sakladığım var. Müfettiş “ben dijital ortamda değil kâğıt ortamında istiyorum” diyor. Bazı müfettiş de “bana dijital ortamında göndersen olur” diyor. O yüzden ortada kalıyorsun.

12. Soruya verilen cevap; şimdi, vergi dairesiyle yüz yüze ya da telefonla iletişim kuruyoruz. Mükellefle yüz yüze görüştüğümüz de var, dijital ortamda e-mail yöntemiyle konuştuğumuzda var, whatsapp ortamında görüştüğümüz de var. SGK’yla genelde çok sorun yaşamıyoruz.
13. Soruya verilen cevap; şöyle, Düzce defterdarlığı ve vergi dairesi şöyle bir şey yapıyor, hani bizimle iletişimleri iyi, yeni bir kanun çıktı mesela, hemen bir toplantı organize edip bize bununla ilgili hemen sunumlarını varsa programlarını paylaşıyorlar.
14. Soruya verilen cevap; özellikle GİB için söyleyebiliriz. Mesela sistem hata raporu verdiği zaman biz kendimizi check ediyoruz, hata riskimizi de azaltmış oluyoruz.
15. Soruya verilen cevap; sanalda depolama işlerimizi kolaylaştırıyor. Sanaldan bilgileri istediğimiz yerden istediğimiz tarafa telefondan, bilgisayardan ulaştırabiliyoruz.
16. Soruya verilen cevap; belirsizlikten ziyade belirli bir alana gideceğini düşünüyorum.
17. Soruya verilen cevap; ben evrileceğini düşünüyorum. Yani yeni yetişecek meslektaşların bizim gibi veri kaydeden, raporlayan, vergi dairesine, SGK ya da kamu kurumlarına çalışan değil, biraz daha denetime, danışmanlığa, yatırım analistliğine doğru yöneleceğini düşünüyorum.
18. Soruya verilen cevap; dijitalleşmenin hani gittiği yere baktığın zaman şahsımı kaygılandırıyor. Sorumluluğun çerçevesi belli değil. Yani istediğim yerden veriyi e-mail atabilirim. Yani bu ben tatildayken de, gece uyuyorken de olabilir. Hani o korkutuyor, kaygılandırıyor.
19. Soruya verilen cevap; ek maliyet olarak algılanır, yani ihtiyaç duyulabilir. Yazılımla ilgili sıkıntımız olduğunda, bilgisayar yazılımcısı arkadaşımızı çağırıyoruz geliyor, iki tıklıyor, faturasını kesip gidiyor.
20. Soruya verilen cevap; tabii ki dijital uygulamaları kullanabilen eleman temini anlamında sıkıntı yaşıyoruz. Biz elemanlarımızı eğitiyoruz, şu an benim ekipte uzun süredir çalışanlar var. Bizden ayrılmasınlar diye gözlerinin içine bakıyorum.
21. Soruya verilen cevap; biraz daha dokunsal ve görsel şeylere güven duyuyorum. Biz hâlâ kâğıda basıp notlarımızı oraya almayı seviyoruz, sanalda da alıyoruz. Fotoğraf

çekiyoruz üstüne not alıyoruz.

22. Soruya verilen cevap; vergi dairesi zaten saklama hizmeti vermiyor artık. En son aşamada dedik ki; artık kendi verilerinizi kendiniz saklayın. Bazı şeyleri, e-arşivde bazı şeyleri saklıyor. Mükellefler saklamak zorunda olduğu verilerin saklanması ile ilgili bu süreçlerin gerçekten hiçbir yerinde çok alakalı değiller.
23. Soruya verilen cevap; biz endişe taşımıyoruz. Mükelleflerimiz endişe taşırsa iyi olur, çünkü onlar bu sisteme nasıl geçileceğini, nasıl sancılı olacağını pek farkında değil.
24. Soruya verilen cevap; şimdi mesela şey diyebiliriz, hani bireysel önlem olarak şifrelerimiz var. Tabii ki antivirüs programınız var zaten.
25. Soruya verilen cevap; bence yazılım firmasının sorumluluğunda. O kesinlikle meslektaşın ya da mükellefin noktasında olan bir şey değil. Çünkü siber saldırı direk yazılıma yapılan bir şey, sorumluluk bence yazılımcı firmaya aittir.
26. Soruya verilen cevap; silsile, geri dönüyoruz. İlk önce oradaki kayıt düzeliyor. Sonra biz kendi kaydımızı düzeltiyoruz. Ya da tam tersi, biz düzeltiyoruz onlara düzeltin diyoruz.
27. Soruya verilen cevap; eğitimlerin hepsi internet ortamındaydı. Pandemi döneminde imdadımıza yetişti. Çok açığımızı, noksanımızı, eksikimizi kapattık. İşleri evden yapma kolaylığı sağladı. Kesinlikle, hani biz ofislere geldiğimiz süreç doldu. Dijitalleşme bizi o anlamda en azından evlerde evimizden çalışmayı, hizmeti evimizden vermeyi kolaylaştırdı, dijital olduğu için, hani illa ofise gelip çalışmak durumunda kalmadık. Evimizde de çalıştık, o anlamda kolaylık sağladı.
28. Soruya verilen cevap; bilgisayar başından kalkamıyoruz, akşamda gidip bilgisayarda iş yapıyoruz, sabah da bilgisayarda iş yapıyoruz. Yapılan işlerin daha doğru olması için tabii ki sürekli kontrol. Sürekli oradan oraya sağlamasını yapıyorsun.
29. Soruya verilen cevap; iş tanımı ve faaliyetlerimiz bira değişti. Önceden sadece muhasebe kaydı yapan bir meslek mensubuyken, dijitalleşmeyle birlikte artık biraz daha yorumluyoruz, kontrol ediyoruz. Mesela, “öz kaynağın da, sermaye yapında bir bozukluk var, artık senin öz kaynağın yaptığın hacmi karşılamıyor”, veri üzerinden gittiğimiz için yorumlamak ve analistiklik biraz fazlalaştı.
30. Soruya verilen cevap; şimdi kamu tarafı, mesela en son defter beyan sistemini geliştirdi. Yazılım kötü bir yazılım, hani geliştirilebilir mi, tabi ki geliştirilebilir.

Kullanıcı açısından uygulamayı kullanmak zor, kullanıcı açısından zor. Hani keşke daha pratik daha kolay şeyler yapsalardı.

31. Soruya verilen cevap: mesela KDV'nin son günü, bunu her ay bir şekilde yaşıyoruz. Bazı arkadaşlar daha fazla şiddetli yaşıyor. İdarenin anlamadığı, algılamadığı şey şu; “meslektaşım son güne bırakıyor”, aslında “meslektaşım onu son güne bırakmıyor”. Hizmet verdiği kişiler, evrağını son güne getiriyor. Son güne kaldığı zaman Türkiye'de şu anda 6.000 kusur tane meslektaş var. Yükleniyor sisteme, sistem kilit. Dolayısıyla o insanı sinir halini yaşattırıyor. Bazen de bizim meslektaşlarımız işini zamanında bitiyor. İdare kendi sisteminden kaynaklanan sıkıntı olduğunda da uzatıyor.
32. Soruya verilen cevap: yani bizim kullandığımız program maliyetli değil ama da başka programlar var, maliyetli. Luca bizim kullandığımız program hiçbir güncellemede ücret almıyor. Ama mesela atıyorum LOGO Tiger kullanıyorsa bir güncelleme geldiyse güzel paralar alıyorlar. Mesela LOGO Tiger bildiğim için söylüyorum. İyi paralar alıyorlar.

#### 4.1.3.3. SMMM M\*\*\* Ü\*\*\* tarafından sorulara ilişkin verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap: mutlaka değişim oluştu. Yani güncel her şey güncel takip etme açısından, verileri daha hızlı, daha pratik ulaşmak açısından, yani bir yerden bir yere gitmeden veya kitap karıştırmadan, güncel mevzuatları bile elektronik ortamında araçları bulmaktan çok büyük artışı var. Yetki konusunda ciddi bir değişiklik yok.
2. Soruya verilen cevap: işte uygulamalar tabii bize çok baskı olmuş oluyor. Birden çok dijitali cevap vermek, her kurum bir şeyler de istiyor. Zamansız çalışıyorsun. Şu an uygulamalar anlamında getirilen zorunluluklar yeterli, fazlası ağır iş yükü getirir.
3. Soruya verilen cevap: bilişim firmaları tabii talepleri oluyor, eğitim verelim falan diyorlar. Birçok eğitimi biz kendi başımıza çözmeye çalışıyoruz.
4. Soruya verilen cevap: farklı görüşler var, “kâğıt kalem alıp keseceksin” deyip hoşuna gitmeyenler var, “çok güzelmiş bilgisayar karşında tıklar tıklar faturamı kesiyorum, faturam kaybolmuyor, güzel olmuş diyenler” var, “kaybolduğu zaman anında orada bulabiliyoruz”, diyenler var. Bazen de “ben kesemem diyenlere” biz farklı bir yapıyı gösteriyoruz, “bak şöyle bir uygulama var, çok güzel daha rahat kesersin” diyoruz.

5. Soruya verilen cevap: tabi düzgün eğitim aldıklarını zannetmiyorum. Heves eden öğrenci göremiyoruz. Meslek mensubu sınavlarına girmek için zorunlu stajyerler onlar adapte oluyorlar. Onlar da tabi mesleği yapacakları için öğrenmeleri gerekiyor.
6. Soruya verilen cevap: mesela odadaki eğitimler falan katkısı var. Uzaktan eğitimleri ayda bir iki üç sefer falan yaptık pandemiden dolayı. Yani biz başkana iletiyoruz bazı durumları eğitmen talep ediyoruz birliğimizden, uzaktan bağlantıyla eğitim veriliyor. İşte e-defter gönderilmesi vesaire gibi onunla ilgili hatalar, artılar, eksiler çıktığı zaman odadan eğitimler buluyoruz.
7. Soruya verilen cevap: Oda dışında TÜRMOB'da düzenliyor. Türkiye genelinde şifremize ve TMMOB'a girip oradan eğitim alıyoruz yani.
8. Soruya verilen cevap: burada kendi kendimize çözmeye çalışıyoruz, arkadaşlara “sen nasıl yapıyorsun” diye soruyoruz. Gelir idaresinden telefon desteğiyle çözüm almaya çalışıyoruz ama onlara yoğunluktan ulaşmak çok zor oluyor.
9. Soruya verilen cevap: tabii veriye daha çabuk ulaşıyorsun. Daha hızlı bir şekilde kayıtlar yapıyorsun. Bir kaydı aynı anda kendimize gelir, öbür taraftan gider yazabiliyoruz. Tabi çok rahatlık olmuş oldu.
10. Soruya verilen cevap: personel sayısı azaltma durumumuz yok. Nitelikli olması gerekiyor. Burada bir bilgi donanımını arttırması gerekiyor. Bilgisayar altyapısına sahip olması gerekiyor. Yani iş yükü de artmış oluyor.
11. Soruya verilen cevap: şimdi mesela e-faturada bir ilk hedefimiz, fatura çıktısını bize getirmiyor. Excel'den listesine mail atıyor oradan teyit ediyorsun. Özellikle durumlar olursa o faturayı istiyoruz. Bundan dolayı saklama için fiziki ortama da ihtiyaç kalmıyor. Bulut ortamında saklanıyor. Bir de defterler bulut ortamında saklanıyor. Entegre firmalarının on yıl boyunca saklama zorunlulukları var.
12. Soruya verilen cevap: genelde e-posta oluyor, telefonla oluyor. Vergi dairesiyle e-posta, bankalarla telefonla görüşürüz, e-mail çok kullanılıyor. SGK'yla e-posta ve telefonla iletişim kuruyoruz.
13. Soruya verilen cevap: yani biz çok oralardan bilgi alıp da işimizi çözdüğümüzü göremedik. Genelde meslektaşlarla çözmeye çalışıyoruz.
14. Soruya verilen cevap: tabi çok kolaylık olmuş oldu hata oranının azalması. T.C. numarasından sorgulama yapıyor, kişiyi sorguluyor. Yani sonuç olumlu bunda.

15. Soruya verilen cevap; sisteme girip verilere ulaşıyoruz. Yani buluttan şifremizle girip oradan veri çekip 24 saat ulaşabiliyoruz, ofise uğramak gerekmiyor.
16. Soruya verilen cevap; tabii şu anki süreç onu getiriyor. Artık e-muhasebeye gittiğine göre alınan fatura, kesilen faturayı, maliye gördüğüne göre artık bunun kaydını maliye yapacaktır. Hepsi e-ortamında olduğu için de artık bunun bir denetçisi olacak, muhasebe mesleği kalmayacak piyasada.
17. Soruya verilen cevap; evet, dönüşecek, analistlik, raporlayan, derleyen, sonuç çıkartan tarafa doğru gidecek.
18. Soruya verilen cevap; tabii burada bir rahatlık var ama bazı kaygılarda var. Mesela arkadaşlarımla sohbetimizde “ben verilerimi bulutta saklıyorum” dedim, “nasıl güveniyorsun” deyip kaygılarını dile getiriyorlar.
19. Soruya verilen cevap; ek maliyet mutlaka oluşacaktır. Hatta ofislerinize, bilgi sistemleri gibi bir şey kurulması gerekiyor. Sıkıştığınız zaman oradan bir yerden destek almamız lazım. Bu ek maliyet oluşturuyor, ama şu anda öyle bir şeyimiz yok, kendi çabamızla çözüyoruz. Danışmanlık aldığınız bir bilişim uzmanı yok, ama ihtiyaç mı, evet ihtiyaç, olduğunda da bu bir ek maliyet olarak dönecek.
20. Soruya verilen cevap; şu anda pek yaşamadık ama sıkıntı var piyasada bununla ilgili. Yeterli seviyede personelde şu anda piyasada yok.
21. Soruya verilen cevap; şifreleme var, kurumun kendi güven politikasına göre yapmış olduğu, saklamış olduğu güven şeyleri var. Firmanın yapmış olduğu güvenlik tedbirleri onu alması gerekiyor. Ama profesyonel olmak lazım.
22. Soruya verilen cevap; mali müşavirin olmayacağı kesin. Burada nasıl defterleri, vergi mükellefleri saklaması gerekiyor, 5 yıl, 10 yıl boyunca ondan alması gerekiyor. Bu mali verileri de ondan alması gerekiyor. Mali müşavir sadece hizmeti yapar, defteri sakladığı gibi kasadaki para sakladığı gibi verileri saklama yükünü mükellef sunar.
23. Soruya verilen cevap; “sistem gittiği zaman benim internetim yok nasıl keseceğim faturamı” diyor. “Benim bilgisayarım yok nasıl keseceğim” diyor. Tabii bunlara karşı bizim tedbirlerimiz var.
24. Soruya verilen cevap; bireysel önlemlerde ancak biz bilgisayarlarımıza virüs taraması yapabiliyoruz. TÜRMÖB'un verileri her akşam yedekliyor. Türkiye'nin üç yerinde farklı yerinde yedek yaptığımı biliyorum. Farklı yerlerde, serverlarda vesaire, SOS

sistem yedekleme güvenlik sisteminin olduğunu biliyoruz.

25. Soruya verilen cevap: tabii bu da şimdi olayın gerçekleşmesi olayda mali müşavir mi ve müdahil oldu yoksa mükellef mi olmuştur? Yani bilgisayarı ve sistemi kullanan kişinin bazı virüs programlarına girebilecek sitelere girmesi de farklı siteler girip oradan virüs bulaştırmasın. Sorumluluk biraz da o kişide olmuş oluyor.
26. Soruya verilen cevap: düzeltmeyi biz yapıyoruz. Vatandaş faturasını iptal etmiş. Biz faturayı işlemişiz, bize bir ay sonra deniliyor, “bu fatura iptal oldu”, bununla ilgili sıkıntıyı biz yaşıyoruz. Gidip o beyannamesini düzeltmeye çalışıyoruz. Buna karşılık bir bedel de almıyoruz. O zaman bedel almamız lazım. Sen yaptığın hatayı bana da söylemiyorsun. Farklı bir yerde çıkıyor bu. Yani buna benzer farklı şeyler çıkabiliyor.
27. Soruya verilen cevap: tabii bu olumlu bir sonuç oldu. ofise gelmeden çalışma sistemi oldu. Uzaktan çalışmalar oldu. Burada yani işe bile gelmesek iş yaptık. Yani pandemi öncesindeki sistem neyse yine pandemi döneminde aynısını devam ettirdik. Sadece işte İŞKUR'la ilgili bazı verileri mail ortamında atabilirsiniz dediler. Pandemiden olayı elden evrak almadılar. Mail yöntemiyle istediler. Evraklara kaşe, imza yapıp, taratma işi falan vardı. Evrakları taratıp evrakları mail ortamında gönderdik.
28. Soruya verilen cevap: yani dijital ortama uymazsan sistemden geri kalırsın o evrağı ulaştıramazsın. Dijital ortamlar elden evrak kayıt kabul etmiyor kurumlar. Dijital ortamdan vermen lazım diyor. Biz de bütün evrakları oradan veriyoruz. Mecburen sistemi bilmemiz lazım.
29. Soruya verilen cevap: bu konudaki mesleki zorunlu meslek yaşamızdaki olduğu gibi, bunda da öğrenmezsen sistemden geri kalıyorsun. Mecbur o zorlukla beraber bilmediklerimizi öğrenmeye çalışıyoruz. Öğrenmezseniz yanınızda bilen bir kişi istihdam etmek, mutlaka bilen bir kişi olması gerekiyor. Öyle bir kişiyi bulundurmamak zorunda çünkü her şeyi elektronik ortamında verecek.
30. Soruya verilen cevap: bizim bildiğimiz TÜRMOB işte LUCA, gelir idaresi herhangi bir şey yaptığı zaman, diyor ki beyanlarına şu formatta vermen lazım diyor. Yeni bir şey geliyor. Hemen yazılı olarak TÜRMOB bizim LUCA programımız, hemen güncelleme yapıyor. Yani kamu burada aslında bazı konularda zorunluluk getiriyor ama işleyiş konusunda uygulamaları çok geciktirmiyor, çok kısa sürede hallediyorlar.
31. Soruya verilen cevap: erişim sıkıntısı neredeyse her ay beyannamenin son günlerinde yoğunluktan kaynaklanıyor. “Beyanname hatalı” diyor, “böyle biri yok” diyor.

Aksaklık yaşıyor, bu aksaklıkları gidermek için de ertelemeye geliyor.

32. Soruya verilen cevap; LUCA bizden bununla ilgili hiçbir maliyet almıyor. Birliğimiz bu konuda bize çok şey yapıyor. Bundan 10 sene önce de fiyatı 900 lira, şu anda da gene 900 lira herhalde. Çok ticari amaçla yapılmadığı için mali müşavir destekleme amaçlı olduğu için, her gün güncellemeler yapılıyor. Her gün bakımlarla hiçbir ücret talep etmiyor. Sadece yıllık bir bakım maliyetimiz var bizim. Onu ödüyoruz.

#### 4.1.3.4. SMMM Y\*\*\* Y\*\*\* tarafından sorulara ilişkin verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; tabii ki getirdi, yani dijitalleşmeye uyum sağlamamız, uyum sağlamak için de meslek mensubu olarak bilgisayar teknolojisi konusunda bilgiye sahip olmamız gerekiyor. Süreç hakkında mükelleflere destek olmak zorundayız.
2. Soruya verilen cevap; şu an yeterli değil, kapsamı genişlemesi lazım, hem de alt yapı çalışmaları yeterli değil şu an, yeterli olmadığı için biraz alt yapısını biraz daha güçlenmesi lazım. Gün geçtikçe artan mükellef sayısı var. Mükellef sayısı arttığı için de kendisini teknoloji bakımında güçlenmesi lazım.
3. Soruya verilen cevap; ilişki olarak eğitim desteği veriyorlar. Sistemsel problemler olduğunda onların çağrı merkezinden bildiriyoruz, e-mail veya telefonla dönüyorlar.
4. Soruya verilen cevap; biraz zorlanıyorlar tabii dijitalleşmeye, özellikle mesela yaşı biraz daha olan mükellefler biraz daha zorlanıyor, şey yapmakta uyum sağlamakta biraz zorlanıyor. E-uygulamalara iyi bakan da var, kötü bakan da var.
5. Soruya verilen cevap; tabii uygulama olmadığı sürece yeterli olmuyor. Stajda bu uygulamayı kazanabiliyor meslek mensupları veya stajyerler. Okulda sadece paket program öğretiyorlar ama uygulama olması lazım. Yani mali müşavirlik stajlarının biraz daha fazla etkisi var.
6. Soruya verilen cevap; yani mail olarak olsun, sosyal medya olsun hepsinden gerekli destekleri alabiliyoruz.
7. Soruya verilen cevap; onlar da aynı şekilde, youtube olsun, uzaktan eğitimler olsun destek verdiler. Pandemi dönemi ve sonrası eğitimler hep yüzyüze olmadı, uzaktan olduğu için eğitim desteği oldu.
8. Soruya verilen cevap; yani hepsi olabilir yani, çünkü sadece genelde bir şeye bağlı kalmıyoruz. Sorun ve uyumu hangisi çözüyorsa, çözmeye çalışıyoruz.

9. Soruya verilen cevap; işlem hızı tabii ki oldu. Yani işlem hızı baya işimizi kolaylaştırıyor. Bankalar olsun, excel'den veri aktarımı falan baya işimizi hızlandırıyor. Raporlama konusunda da gerçeğe yakın durumu, o günkü durumunu gerçeğe en yakın şekilde tespit edilmesini sağlıyor. Sürekli olarak dijital ortama aktarıldığı için bilgiler güncel olabiliyor.
10. Soruya verilen cevap; personel ihtiyacında, nitelikli personel ihtiyacı her zaman var.
11. Soruya verilen cevap; en azından kâğıt olarak bir israftan kurtulduk. Tabii bunun yanında siber saldırılara açık olduğu için yani güvenli olarak saklanması lazım.
12. Soruya verilen cevap; vergi dairesinin kendisinin dijital platform var çoğu şeyi oradan yapıyoruz. SGK biraz daha şey farklı, yani onun böyle bir sistemi yok, e-posta var ama çok böyle aktif değil. Bankalar aynı şekilde e-posta, uzaktan, genelde yüz yüze artık şeyler biraz daha azaldı.
13. Soruya verilen cevap; evet bilgilendirme oluyor, hani görüşler oluyor, baya bir şeyi var yani doküman var. Doküman ve bilgileri bulmamız biraz zaman alıyor, çünkü çok çeşitli ve bilgi deposu olduğu için doğru şey kelimeleri aratıp bulmamız gerekiyor.
14. Soruya verilen cevap; riski tabii en aza indiriyor ama yine bir hata var yani. Çünkü veriyi giren siz olduğunuz için bir rakamı falan yanlış hazırlama tabii risk oluyor yani.
15. Soruya verilen cevap; tabii ki ulaşabiliyoruz, yani internet olduğu için, bilgisayardan hariç internet önemli, Web tabanlı olduğu için mesela o işimizi kolaylaştırıyor. Evraklara her an ulaşabiliyoruz yani.
16. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar veya dijitalleşme muhasebe mesleğinde belirsizlik getirmediğini, sadece işlerin şeklini değiştirdiğini düşünüyorum.
17. Soruya verilen cevap; evet evrileceğini düşünüyorum, veri analisti, denetim, bağımsız denetim, raporlama, yani o veriyi tamam bilgisayar işleyecek ama sonra raporlamasında muhasebeci gerekecek, analiz yapacak yani.
18. Soruya verilen cevap; kaygı da var, rahatlık da var, mesleki gelişim de var. Kaygı biraz işte dediğiniz gibi meslek nereye gidiyor falan diye olabilir. Rahatlık, işte dijitalin verdiği bir rahatlık, her şeyi hızlı bir şekilde yaptığımız için rahatlıkta olabilir. Tabii bunları şey yapmanız gerekiyor, kendinizi geliştirmeniz gerekiyor.
19. Soruya verilen cevap; bazen ek maliyetleri olabiliyor. Yani teknik olarak bazen yeterli kalamıyorsunuz. Destek aldığınız zaman işte ek maliyetleri katılabiliyorsunuz yani.

20. Soruya verilen cevap; tabi bu aldığımız personel de mesela dijitalleşmeye uyum sağlaması, teknik bilgi olarak donanımlı olması gerekiyor ki size faydalı olsun. Eğer öyle bir şey yoksa yani, tabi sıkıntı yaşıyoruz. Eğittiğimiz personel 3 yıl sonra başka bir yere gidiyor. Tekrardan yeni bir personel alıyorsunuz.
21. Soruya verilen cevap; güven problemi bazen olabiliyor, yedekleme yapmak gerekiyor ama her zaman da mümkün olmuyor. Özellikle şey konusunda virüsler, verilerin karşı tarafa gidip gitmediği ile ilgili problemler.
22. Soruya verilen cevap; veri kime aitse mesela o saklanması lazım bence. Mali Müşavirlere yüklenen bir sorumluluk yok yani.
23. Soruya verilen cevap; bizde endişe yok, mükelleflerde var. Faturayı kendi kesmesi lazım ama her zaman olmuyor. Bilgileri sisteme giriyor, bütün fiyatların gözükmesinden endişeli oluyor.
24. Soruya verilen cevap; yani güvenli sayfalara girmesi lazım. Yani virüs programı olabilir, aynen güvenlik duvarı açık olması lazım her zaman. Kurumsal olarak, Gelir idaresi kendisine teknolojik olarak güvenlik şey yapmıştır yani, onu yapmıştır.
25. Soruya verilen cevap; hem kullanıcı, hem karşı taraf sorumlu olabilir.
26. Soruya verilen cevap; ön muhasebedeki elemanın düzeltilmesi lazım. Yani bizim yapacağımız bir şey varsa yani düzeltmemiz gereken bir şey varsa biz düzeltiyoruz, ama onların düzeltilmesi gereken bir şey varsa onu düzeltmesini sağlıyoruz.
27. Soruya verilen cevap; covid döneminde belgeler kâğıt olarak değil de elektronik olarak geldiği için teması engelledi. Evden çalışmayı sağladı ve bu süreç dijital uygulamalara insanların zorunlu olarak uyum sağlamasına katkısı olmuş olabilir.
28. Soruya verilen cevap; teknoloji geliştiği sürece yani ayak uydurmak zorundayız. O yüzden mecburen teknolojiye adapte olmak zorundayız. Kendini eğitmesi lazım.
29. Soruya verilen cevap; yani bir bilgiyi anında ulaşabiliyorsunuz. Yani tabi bunun sakıncaları var. Mesela doğru bilgiye ulaşmak önemli burada. İş tanımı faaliyetlerde evraksal olarak bir şey kalmadı, hepsi elektronik hale geldi. Defterler elektronik hale geldiği için tanım bayağı değişti.
30. Soruya verilen cevap; kamu taraf kendi yaptığı için, bizim görüşümüzü almıyorlar, bazen sıkıntı çıkabiliyor, yanlışlar çıktıkça doğruya ulaşıyorlar. Uygulamalarla ilgili dökümler gönderiyorlar veya odaların verdiği eğitimlerle uyguluyoruz.

31. Soruya verilen cevap: özellikle mali tatil dönemlerinde, özellikle 20'sinden 25'inden sonra sistemin yoğunluğundan dolayı kaldırmadığı için bayağı bir sıkıntılar yaşıyoruz. Çok fazla veri de var o yüzden de oluyor, bir de herkes işlemleri de 20' sinden bitirdikleri için mecburen o şekilde oluyor. İster istemez son güne kalıyor.
32. Soruya verilen cevap: mesela bazı programlar çok maliyetli, bazıları maliyeti düşük. Bazı yazılımcılar güncellemelerde ek maliyet isteyebiliyor ama şu an ekonomik süreç biraz dar olduğu için yani şu an bayağı yani, maliyetler arttığı için güncellemelere bir de şey istiyorlar, yani fiyat yansıtıyorlar, fiyat farklılığı yansıtıyorlar.

#### **4.1.4. Gaziantep SMMMO'ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler**

##### *4.1.4.1. SMMM İ\*\*\* T\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap: yani orada kesin net olarak değişim olduğunu düşünüyorum. Görev olarak manuel yapılan işlerin ortadan kalkacağını, bunların dijital sistemler tarafından yapılacağını düşünüyorum. Tabii burada da yeni fırsatlar ortaya çıkacak. Yani orada bir değişim olacak. Muhasebeciler artık bir üst versiyona, biraz daha strateji, analiz, yorum, danışmanlık, veri bilimcileri o aşamaya geçecek. İşte o aşamaya geçebilmesi için de bu gibi konularda eğitim alması gerekiyor.
2. Soruya verilen cevap: dijital dönüşüm biç bir zaman durmaz. Şimdi böyle bir şey var, e-faturayı çıkarıyor Gelir İdaresi Başkanlığı ama buna hem mükellefler hem de muhasebeciler hazır mı veya nasıl hazırlanması lazım. Bununla ilgili nasıl bir strateji ve yol haritası belirlenmesi lazım. Yani ben burada Gelir İdaresi Başkanlığını başarılı ve dijital uygulamalar konusundaki zorunluluklarını şimdilik yeterli buluyorum.
3. Soruya verilen cevap: bizde dijital dönüşüm projesini önce Gelir İdaresi Başkanlığı açıklıyor, buna teknoloji firmaları uyum sağlamaya çalışıyor, sonra mükellefler uyum sağlamaya çalışıyor, daha doğrusu mali müşavirler uyum sağlamaya çalışıyor. Ama ben e-defter e-fatura sürecinde başarılı görüyorum bilişim teknolojilerini, mali müşavirlerle iletişimde bu sürece adaptasyonları noktasında başarılı buluyorum.
4. Soruya verilen cevap: bakış açısı mükellefin yapısına, büyüklüğüne, şirket olmasına, holding olmasına, esnaf olmasına, bulunduğu bölgeye göre çok değişiyor. Yani büyük şirketler, kurumsal şirketler e-faturaya geçiyor, hatta e-arşiv faturaya geçiyorlar. Ama diğer taraftan ayakkabıcı veya işte bir esnaf, “sen artık e-arşiv fatura kesmen lazım diyorsun”, diyor ki “ben kesmem, ben elektrik faturasını zor yatırıyorum” diyor. Bu

esnafa e-faturayı nasıl keseceğini anlatamazsınız. Burada hem tedirginlik yaratıyor.

5. Soruya verilen cevap; yeterli değil, stajdaki muhasebe eğitim müfredatının değişmesi lazım, daha çok teknoloji tabanlı olması lazım. Şimdi biz e-defter e-faturayı bir dijital sistem olarak, dijital dönüşüm olarak algılıyoruz. Aslında bunlar dijital dönüşüm değil, sadece vergi uygulamalarının getirmiş olduğu uygulamalar, yani esas dijital dönüşüm yapay zekâ, blockchain teknolojisi, nesnelerin interneti burada muhasebecilere, dijital okuryazarlık eğitimi verilmesi lazım.
6. Soruya verilen cevap; işte dijital dönüşüm altında işte e-arşiv e-fatura eğitimleri verildi. Bu da TÜRMOB'dan verildi. Zaten odalar TÜRMOB'la paralel ilerliyor.
7. Soruya verilen cevap; bir kere bu eğitimin dışında TÜRMOB'un bir stratejik yol haritası olması lazım. TÜRMOB bünyesinde dijital dönüşüm departmanı kurulabilir.
8. Soruya verilen cevap; bu konuda da bir çalışma yapmıştık zaten biz, orada en başta şey çıkıyor sosyal medya, sonra internet geliyor, sonra whatsapp grupları geliyor, sonra arkadaşlar geliyor. Yani orada eğitimler çok altta geliyordu.
9. Soruya verilen cevap; ilk önce konfor rahatlık, yani insanlar istediği yerden istediği şekilde sistemine ulaşabiliyor. Ondan sonra hatayı azalttı, verinin kalitesini arttırdı, mali müşavirlere bir konfor sağladı, süreci hızlandırdı, kısa sürede bilgiye ulaşmayı sağladı, güvenlik açısından ve arşivleme açısından maliyetleri azalttı.
10. Soruya verilen cevap; hem bir iş yükünü azalttı hem de iş türlerini arttırdı. Bugün fatura geliyor e-fatura sistemine otomatik yevmiye kaydını yapan yazılımlar, muhasebe programları var artık onu yapmak zorunda kalmıyorsunuz. Ama diğer taraftan vergi dairesinin istediği beyan türleri arttı.
11. Soruya verilen cevap; hem avantajı var maliyetler konusunda ama bir diğer taraftan da siber güvenlik açısından tehlike. Yani hackerların sistemleri hacklemesi bir taraftan da tehlike arz ediyor.
12. Soruya verilen cevap; şöyle herkes kendi sistemini kullanıyor ve yavaş yavaş ortak platforma geçiyorlar. Şuan SGK da kendi e-tebligatına geçmeye başladı. Yani şu an %85-90'ı kendilerinin dijital platformlarından yapılıyor. Bankalar da internet şubeleri var, oradan giriyorsunuz.
13. Soruya verilen cevap; ben başarılı buluyorum Vergi Dairesi Başkanlığını, ya bu konuda broşür yayınlıyorlar, eğitim düzenliyorlar, bilgilendirme yapıyorlar.

Uygulamaya geçmeden önce bir taslak hazırlıyor ve bu konuda geri bildirim istiyor. Hem iletişim hem uygulamalarda genel olarak başarılılar.

14. Soruya verilen cevap: bu risk ilk çıkan uygulamada her zaman var. Çünkü müşteri kullandıkça geri bildirimlerle kendini düzeltiyor. Çünkü hem mükellefler hem mali müşavirler hem vergi dairesi hem de diğer paydaşlar bir şekilde dijital dönüşüme alıştılar. Birbirlerinin dilini daha iyi biliyorlar ama hepsinin doğasında var ilk uygulama ortaya çıktığında sizin tüm olasılıkları tahmin etmeniz veya tüm ortaya çıkan hataları tahmin etmeniz çok zor. Ama eskiye göre daha başarılı bu noktada.
15. Soruya verilen cevap: çok basit bir uygulama var, siz mükelleflerinizin bilgilerini sisteme yüklüyorsunuz, bir şifre veriyorsunuz. Onun uygulaması da var. Mükellef istediği saatte 7/24 ulaşabiliyor.
16. Soruya verilen cevap: muhasebe bir evrimdir. Yani Mezopotamya'dan beri dönüşüyor ve değişiyor, işte 19. Ve 20. yüzyılda bilgisayarlı muhasebeye geçildi, işte 21. yüzyılda işte nesnelerin interneti, blockchain teknolojisi işte bunları konuşuyoruz, yani değişime ve dönüşüme ayak uyduramayan yok olur gider.
17. Soruya verilen cevap: burada şeyler çok önemli eğer biz de bu dönüşümü yapamazsak, muhtemelen bize alternatif meslekler ortaya çıkacak, nedir işte finansçılar, özellikle veri bilimcileri, veri mühendisleri, işte mühendisler, diğer mühendisler, strateji uzmanlığı, muhasebecilerin ileride yapacağı işleri yapması gibi, bir tehlikeyle karşı karşıyalar muhasebeciler.
18. Soruya verilen cevap: insanlar kaygı içerisinde stres içerisinde “ne yapacağım, ne edeceğim, hangi eğitimi alabilirim”, diye sosyal medyaya bakıyorlar araştırıyorlar. Burada TÜRMOB'un verdiği eğitimler de var. Meslek mensuplarında ciddi mesleki hastalıklar ortaya çıkıyor kaygı, stres, depresyon, bir de mesleği bırakıp sonradan mesleğe dâhil olanlar veya yaşça büyük olup dijital sistemleri doğru yorumlayamayanlar. Bunlar ciddi bu süreçte sıkıntı yaşıyorlar. Ama bunun yanında teknoloji sadece muhasebe için söylemiyorum, insanlığa her zaman refah etmiştir.
19. Soruya verilen cevap: yani ek maliyet olarak algılanıyor. Çünkü daha önce böyle bir gideri yoktu. Böyle bir harcama yapmıyordu. Şu an bu kendisi için bir dijital dönüşüm masrafı ve ek maliyeti o şekil algılanıyor, bence de o şekil algılanması lazım.
20. Soruya verilen cevap: mali müşavir ya da meslek mensubu olmak isteyen kişilerde bir azalma olduğu, bu konuda bir personel sıkıntısı veya mevcut personel açısından

da buna uyum sağlayamayan personel sıkıntısı oluyor. Sizin de bir yol haritanız yoksa eğitim müfredatları da buna güncellenemiyorsa, geriden takip ediyorsanız hem yetişen meslektaşlar hem meslek mensuplar için bu zor bir süreç.

21. Soruya verilen cevap; sistemsel anlamda siz beyannamenizi gönderemiyorsanız, sistemde ortaya çıkan mücbir sebepten dolayı bir uzama süresi alındığını biliyorum. Burada bir mevzuatla yasal bir düzenleme yapılabilir bu gibi kaygılar güvence altına alınabilir. Ama böyle problemi herkes yaşıyor.
22. Soruya verilen cevap; şimdi şöyle sonuç itibariyle verileri mükellefleri adına tutanlar muhasebeciler ama verilerin saklanması ve korunması sorumluluğu tüm paydaşlar.
23. Soruya verilen cevap; yeni bir şey ortaya çıkartmışsınız, yeni bir sistem, bu konuda gerekli eğitim, altyapı verilmemiş ve bir tarih koyuyorsun, zorunluluk tarihi, bu noktada ister istemez insanlar kaygı ve ağır cezai müeyyideleri var. İnsanlar ister istemez kaygı korku panik yaratılabiliyor.
24. Soruya verilen cevap; burada şey antivirüs programları var, işte arşivleme programları kullanılıyor. Ama burada o programların üzerinde çok daha eğitim verilmesi lazım, yazılım firmalarının veya bilgisayar firmalarının yönlendirmesiyle burada hem bilinçlenme noktasında eğitim verilmesi gerektiğini düşünüyorum. Yani burada bireysel bir çözüm, bireysel çözümler daha etkili. Herkes kendi kendine çözüm üretmiş ama burada daha planlı bir eğitim verilebilir.
25. Soruya verilen cevap; bunlar bir yine dijital dönüşüm mevzuatıyla belirlenmesi lazım. Şimdi mali müşavir entegratör firmadaki silinen veya kaybolan bilgi için sorumlu olmaması lazım. Çünkü adamın orada yapabileceği, alabileceği bir önlem yok ama kendi bilgisayarından sorumlu olması lazım, işte Gelir İdaresi Başkanlığındaki kaybolan veriler için muhasebeci niye sorumlu olsun, burada bir dijital dönüşüm mevzuatı kapsamında şey olması lazım belirlenmesi lazım.
26. Soruya verilen cevap; mali müşavir yapıyor, beyanı mali müşavir yaptığı için. Eğer beyannamede hata varsa muhasebeci, eğer fatura da hata varsa vergi mükellefi, herkesin kendi sorumluluğun düzeltme zorunluluğu sorumluluğu var.
27. Soruya verilen cevap; biz 5 senede yaşayacağımız veya 10 senede yaşayacağımız dijital dönüşümü 1 senede gerçekleştirdik. Burada bilgisayar sistemlerinin kullanımı muhasebeciler tarafından daha da fazlalaştı. Dijital sistemlerinin önemini ortaya çıktı, insanlara dokunmadan evraklara dokunmadan biz beyanlarımızı, bildirimlerimizi

yapabilecek hale geldik. Bu da dijital dönüşüm sayesinde oldu.

28. Soruya verilen cevap; uyum sağlayanlara gelir yarattı. E-defter e-faturada olanlara daha fazla ücret talep ettiler. İkincisi bu işleri yapanlar bu meslektaşlara yöneldi. Diğer taraftan bu konuda farklı şehirlerden mükellef bulma durumları da oluştu.
29. Soruya verilen cevap; şu anda geleceği tahmin etmek çok zor ama tahmin olarak şu anda görülen öngörü, danışmanlık, strateji, analiz, yorum, veri mühendisliği alanına yöneliyor. Ama gelişen teknolojilerle birlikte orada değişebilir.
30. Soruya verilen cevap; muhakkak aksaklıklar, eksiklikler, ertelemeler yaşanıyor.
31. Soruya verilen cevap; zaman geçtikçe bu gibi hatalar gittikçe azalıyor. Hem teknoloji geliyor hem de Gelir İdaresi Başkanlığı geri bildirim aldıkça bu hatalar düzeltiyor.
32. Soruya verilen cevap; maliyeti bence yüksek. Hem yazılım şirketi sizi kontöre bağlamışlar, bir de durmuyor yani devamlı geliyor, devamlı versiyon değişikliği burada muhasebecilere özel bir indirim yapılabilir veya özel bir tarife uygulanabilir.

#### **4.1.5. İstanbul SMMMO'ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler**

##### *4.1.5.1. SMMM M\*\*\* T\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap; dijital uygulama sayesinde iş yoğunluğu oldukça azaldı. Vergi dairesi ve SGK'ya gitmeyerek zaman kaybı minimum seviyeye indi. Beyannamelerimizi internet ortamında gönderiyor ve bütün e-fatura e-arşiv fatura her evrakları görebiliyor ve kağıt ortamından çıkmış oluyoruz. İşlerimizi kolaylaştırıyor.
2. Soruya verilen cevap; kamunun dijital uygulama küçük esnaflar haricinde kurumlaşmış firmalarda yeterli seviyeye geldiğine inanıyorum. Ama küçük sanayi kollarında esnaflarda hala büyük zorluklar olduğunu görüyorum.
3. Soruya verilen cevap; bilişim firmalarıyla zaman zaman problemler olmasına karşı iyi ilişkiler içinde olduğumuzu söyleyebilirim.
4. Soruya verilen cevap; dijitalleşme sayesinde uzaktan bağlanıp mükelleflerin uygulamalarına yardımcı olabiliyor. Tuttukları e-defter, e-fatura, ve e-beyannameyi kontrol edebiliyor. Bu da hatayı minimum seviyeye indirebiliyor. Yani memnunuz.
5. Soruya verilen cevap; vallahi dijital muhasebe uygulamasında açısından benim fazla bir eğitim olmadı. Fakat stajlara katılanların yeterli seviyeye geldiklerini görüyorum. Yanımda çalışan insanların onların sayesinde ben de belli eğitim almış oluyorum.

6. Soruya verilen cevap; odamız zaman zaman dijital ortamda bizlere katkıda ve eğitimde bulundular ve bu bakımdan odamıza çok minnettarız, yardımcı oluyorlar ve istediğimiz an ulaşabiliyor ve bize yardımcı olabiliyorlar.
7. Soruya verilen cevap; TÜRMOB’da bizim odamızın verdiği bilgileri daha detaylı olarak zamanla kurslar açarak bu eğitimimize yardımcı oluyorlar.
8. Soruya verilen cevap; kullandığım muhasebe programı “Luca” bizim odanın yani TÜRMOB’un çıkardığı bir program ve çok da güzel eğitimler veriyor. Uzaktan da olsa bize yardımcı oluyor. Ufak tefek aksaklar olsa da memnunum.
9. Soruya verilen cevap; valla dijital uygulama sayesinde meslekte çok kolaylıklar kazandı. Eskiden defterler elle yazılırdı, muazzam zaman kaybı, şimdi ise her kaydı bir tuşa basarak anında görüyor, daha fazla mükellef kazanabiliyor.
10. Soruya verilen cevap; dijital uygulama sayesinde tek bir işlemle birden çok işin yapılmasını ve bu bakımdan da personelden tasarruf yapılması ve iş yükünün azalması sayesinde personel tasarrufunda bulunabiliyor ve daha ekonomik oluyor bizim muhasebeciler bakımından.
11. Soruya verilen cevap; muhasebe belgelerinin korunması ve saklanması, muhasebecilerin işini kolaylaştırdığı gibi mali yönden de oldukça tasarrufta bulunmalarını sağladı, aynı zamanda zamandan da tasarruf edildi.
12. Soruya verilen cevap; vergi daireleriyle, SSK ve bankalarla dijital ortamda iletişim muhasebecilere büyük kolaylıklar sağladı. Bir misal verecek olursak, bankaların e-posta ile attıkları verileri anında muhasebe kayıtlarına intikal ettiriyor ve vergi dairelerine dijital ortamda dilekçelerimizi gönderip bize kolaylıklar sağlıyor.
13. Soruya verilen cevap; ilişkili taraflarından kısa sürede destek alabiliyoruz. Bu da yaptığımız işi kolaylaştırıyor ve doğrusunu yapmamızı sağlıyor gibi düşünüyorum.
14. Soruya verilen cevap; uygulama sistemin hata yapma risklerini dijital ortamında minimum seviyeye indiriyor. Kullandığımız muhasebe programları hataları anında yanlış olduğunu uygulamasında ve uyarmasında bulunuyor.
15. Soruya verilen cevap; arşivle ve depolama kolaylığı ve evraklara ulaşım muhasebede büyük kolaylıklar sağlamıştır. Bilgisayarında bir dosya açarak arşivleme ve dosyalama yapabiliyor. Aradığında da kolayca bilgilere ulaşabiliyoruz.
16. Soruya verilen cevap; valla dijital uygulama meslekte belirsizlik getirdiğini

- düşünmüyorum. Çünkü hiçbir ticaret ortamı, muhasebe yapmadan bir yere gelemez.
17. Soruya verilen cevap; kısaca söylemek istediğim şey, mesleğin evrileceğini düşünmüyorum, muhasebeci yine muhasebeci olarak kalır, aynı işlemleri sadece dijital ortamdan yapmaya devam eder.
  18. Soruya verilen cevap; dijital uygulama konularımızı zamanla zorunlu hale gelmesi bence bir kaygı olacağını düşünmüyorum.
  19. Soruya verilen cevap; dijital uygulamaların meslek mensuplarının ihtiyaçlarını teknik olarak servis olarak fazla maliyet getirdiğine inanıyor. Bunu da mükelleflerimizi anlatmak için zorluklar çekiyoruz. Çünkü mükelleflere anlatmamız çok zor, bu maliyeti, servisi ücretlerinin ve maliyetlerinin artmasını.
  20. Soruya verilen cevap; dijitalleşme uygulamada kullanılacak personel sıkıntısı yaşanmasını sağlıyor. Kalifiye bilgisayar iyi bilen personeli bulmak biraz zorlaşıyor. Sebebini gelince, bilgisayar bilen var ama muhasebe programını bilen insan az var.
  21. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalara karşı güven problemi, görüşüm her işimizi doğru ve kısa zamanda yapmamızı sağlıyor güven problemi yaşamıyorum.
  22. Soruya verilen cevap; verilerini saklanması ve güvenliğin sağlanması hakkındaki çok titiz davranılması lazımdır. Bir sır olarak verilerin güvenli olmasını ve güvenli ortamda tutmasını isterim.
  23. Soruya verilen cevap; meslek mensuplarının ve mükelleflerimizin birbirlerine itimat etmeleri ve güvenmeleri şarttır. Bu güven ve itimat öyle olmalı ki aynı işi yapan iki firmanın muhasebesini tutan meslek mensupları, sır tutmasını çok iyi bilmelidir. Meslek mensupları dijital uygulamalarda endişe yaşadığını düşünmüyorum.
  24. Soruya verilen cevap; dijital uygulamada siber suçların işlenmesi konusunda bireysel olarak önlemim, bilgisayarınızı dış güçlere karşı çok iyi korunmasını sağlamak ve antivirüs programını muhakkak kullanmanız gerekiyor.
  25. Soruya verilen cevap; siber suçların işlenmesi durumunda bu olayın meydana gelmesinden sorumlu tarafın dijital ortamı kullananların olduğunu düşünüyorum.
  26. Soruya verilen cevap; Dijital uygulamalardan hataların sorumluluğunu bu programı kullananların olmalıdır diye düşünüyorum.
  27. Soruya verilen cevap; Covid19 sürecinde dijital uygulamalara çok önem kazanmıştır.

Kimse ile muhatap olmadan işlerinizi yürütebiliyorsunuz.

28. Soruya verilen cevap; meslek mensuplarının dijital uygulamalara mecburen uygun sağlanması şarttır. Aksi takdirde sağlıklı bir muhasebe yapamazsınız.
29. Soruya verilen cevap; meslek mensupları arasında dijital uygulamalara ilişkin beraberlikleri şarttır. İlişkileri iş tanımlarının ve faaliyetinin değişimi konusunda yardımlaşmış olmaları lazım geldiğini düşünüyorum. İş tanımı ve faaliyetlerin değişimi sürecinde beraber hareket etmelidir.
30. Soruya verilen cevap; kamu tarafından oluşturulan dijital uygulamaların zorunlu olduğunu ve program yazılımlarının zamanında ve doğru uygulanabilmeleri için kamunun sorumluluğu olduğunu inanıyorum ve bu konuda iyi çalışmalar yapılıyor.
31. Soruya verilen cevap; kimi zaman da bu sıkıntıyı yaşıyoruz. GİB yeni bir program uygulamasına geçişlerde yaptıkları zaman olarak sıkıntı yaratıyor. Bu sıkıntı bir beyanname gönderme sırasında bizlere büyük zorluklar yaşıyor.
32. Soruya verilen cevap; güncellemeden muhasebe programlarında maliyet olması zaten kamunun mükelleflerin kendisi yapıyor ve bu bakımından bize böyle bir maliyet yüklediğine inanmıyorum. Mükelleflerde bu yük.

#### 4.1.5.2. SMMM N\*\*\* S\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; dijitalleştirme ve teknolojinin ilerlemesiyle beraber birçok şey online ortama döküldü. Bununla beraber ilgili görevler aslında dönüşümlü olarak değişti diyebilirim. Muhasebecilerin işi birazcık daha aslında kontrole doğru yöneldi ve işin mükellefler açısından daha çok dikkat etmeleri gerekiyor.
2. Soruya verilen cevap; bence kamu daha da fazla zorunluluk getirebilir. Dijitalleştirmeyi bu konuda daha sıkı tutabilir. Fakat ben şöyle bir eksiklik görüyorum, onlar mükelleflerin, muhasebecilerin ya da vergiyle alakalı işleri olan insanlara bir şeyleri zorunlu kılıyorlar. Fakat kendi personellerine eğitim verilme kısmında sıkıntı var. Tıkandığımız yerde onlardan maalesef yeterli cevap alamıyoruz.
3. Soruya verilen cevap; bilişim firmaları bu süreçte bize kesinlikle destek sağlıyorlar. Zaten eğer onlar alt yapı ve entegre oluşturmasalar bizde gerekli desteği alamamış olsaydık maalesef düzenli bir şekilde ilerletemezdik. Buradaki ilişki ve iletişimimiz daha ziyade uzaktan olmaya başladı. Yani uzaktan bilgisayarımızı müdahale

edebiliyorlar, güncelleyebiliyorlar.

4. Soruya verilen cevap; işlemler ilk başladığımda tedirginlikleri vardı. Fakat herkes o kadar güzel adaptasyon sağladı ki ve işler daha düzenli gitmeye başladı mükellefler açısından, hal böyle olunca tabii bizim için de her şey düzenli gitmeye başladı.
5. Soruya verilen cevap; açıkçası ben bununla ilgili eğitimin yetersiz olduğunu düşünüyorum. Şöyle ki, dijitalleşme çok hızlı olmaya başladı, birçok eğitimi iş hayatına atıldığınız zaman deneyimleyerek öğreniyorsunuz. Yani okulda verilen eğitimde de, sonrasında staj süresinde de dijitalleşme eğitimi yetersiz. Açıkçası bilgisayar başında ya da hatalar yaptıkça, deneyimledikçe öğrenebiliyorsunuz.
6. Soruya verilen cevap; bağlı bulunduğum Oda gün geçtikçe, kendini yenilemeye ve sürekli eğitimde vermeye çalışıyorlar. Ama maalesef ki biz de çalışma şartlarından her dakika eğitime katılamıyoruz. Aslında eğitimleri online ortama dökseler bizim için daha faydalı olabileceğini düşünüyorum.
7. Soruya verilen cevap; TÜRMOB'un da desteği katkısı ve desteği odamızla paralel gidiyor. Meslek mensupları danışılıp, online olarak böyle "Zoom" üzerinden ya da herhangi bir şey üzerinden online olarak eğitim de verebileceğini düşünüyorum.
8. Soruya verilen cevap; kendi çapımızda bir araştırmaya başlıyoruz. Daha sonra onu meslektaşlarımızla istişare de yaparak, sonuçta herkes her konuda yetkin değil.
9. Soruya verilen cevap; verilere ulaşım daha hızlı oldu. Bunun dışında raporlamayı katkısı oldu. Düzensiz olan firmalara çok yararı oldu. Dijitalleşmenin zorunlu hale geldiği firmalarda raporlama kolaylaştı, işlem hızları daha arttı.
10. Soruya verilen cevap; daha önce bahsettiğimiz gibi işlem hızı arttı ama iş çeşitleri iş sayısı yükseldi. Bu sefer yani personel çıkarmaktan ziyade yeni personele ihtiyacımız var, böyle bir durum oluştu.
11. Soruya verilen cevap; maliyet, kâğıt tasarrufu, arşiv yeri kiralamak, dosyalama yapmak konularında kesinlikle kolaylıklar oldu. Artık kâğıt olarak arşivleme yapmıyoruz ama mobil ya da bilgisayar ortamında güvenli saklanabiliyor, siber saldırı olduğunda e-belgelerim ne olacak. Bence altyapı sağlam mı ona bakmak lazım.
12. Soruya verilen cevap; birçok dilekçeyi GİB üzerinden e-tebligat olarak online ortama çektiler. Aslında bu bizim için çok büyük bir kolaylık oldu. Fakat SGK kendini bu konuda vergi dairesi kadar ilerletememiş. Bankalarla yavaş yavaş kendini bu duruma

adapte ediyorlar. Mükelleflerle bir yüz yüze iletişim muhakkak oluyor. Çünkü onlar kendilerini bir muhasebeci ile görüşünce nedense bir güvenli hissediyorlar.

13. Soruya verilen cevap; web sayfasından video, broşür gibi dokümanlarla bilgilendirme desteği veriliyor. Fakat işlem yaparken bununla ilgili sıkıntı yaşadığımızda vergi dairesi gerekli desteği alamıyoruz.
14. Soruya verilen cevap; hata yapma riski giderek azalmakta ama nihayetinde hata olma olasılığı da var. Fakat daha fazla artışı olduğunu düşünüyorum. Çünkü, çapraz kontrolü çok fazla ve açıkçası ben bunun kontrol mekanizması olarak çok iyi düzeyde olduğunu düşünüyorum.
15. Soruya verilen cevap; vergi dairesi herhangi bir borç ya da herhangi bir bildirim yapması gerektiği zaman dediğiniz gibi e-tebligat kullanıyor. Geç saatte de olsa aynı şekilde e-mail size düşüyor. Ben bulunduğum ortamda telefonumdan ya da bilgisayarımdan direkt anında maili cevaplandırabilirim, hem o andaki iş yükünü kafamdan kaldırılmış oluyorum hem de unutmaya riskiniz azalıyor. O yüzden online ortama taşınmasının ben bu konuda çok iyi olduğunu düşünüyorum.
16. Soruya verilen cevap; yani mesleki olarak belirsizlik getirebileceği düşünüyorum fakat mesleğin kaybolacağını veya ortadan kalkacağını düşünmüyorum. Bildiğimiz gibi defter tutan, beyanname veren bir mali müşavir değil denetim yapan, rapor hazırlayan, bizim belgemizin mesleğin konusu altında “sistem kurmak” vardır. Yani dijitalleşme meslekte belirsizlik olabilir ama mesleğin yok olacağını düşünmüyorum.
17. Soruya verilen cevap; evrildiğimizi düşünüyorum aslında ve kendim de dahil olmak üzere bağımsız denetçiliğe doğru yöneldim şu anda, bir firmada çalışırsam iç denetçi olarak görev alacağım ya da şu anda Kamu Gözetim Kurumunun bağımsız denetçilik unvanını almaya çalışıyorum ya da denetçilik olarak yoluma devam edeceğim artık.
18. Soruya verilen cevap; ilk süreçlerde gerçekten kendimiz de “nasıl yapacağız” diye bir düşünmedik değil açıkçası, neyle karşılaşacağımızı bilmediğimizden bir kaygımız oldu. Zaman geçtikçe, eğitimler, geliştirmeler oldukça bu işim kolay olduğunu anladık o yüzden dijitalleştirmenin çok doğru bir adım olduğunu düşünüyorum.
19. Soruya verilen cevap; bilişim firmasından özel bir raporlama ya da özel bir modül istiyorum, benim isteklerime doğrultusunda benim için özel bir çaba sarf edip yeni bir modül çıkarıyorsa, bunun için bir maliyeti gerekiyor. Dijital uygulamalarla uyumlu olmayan, Office veya Windows gibi programları uyumlu hale getirmek ve

yükseltmek için hizmet aldığımızda bunlar ek maliyet olarak yansıyor.

20. Soruya verilen cevap; ilk zamanlarda mevcut personellerle ilgili tedirginlikler vardı. Yeni jenerasyonun teknolojiye açık olması, ve öğrenme isteğiyle beraber işbaşı eğitim desteğiyle dijital uygulamaları kullanabiliyorlar. Böyle bir sıkıntı kalmıyor.
21. Soruya verilen cevap; sistemde sıkıntı olduğu için işlemi gönderemediğimizde, bunun sistemsal bir sıkıntıdan kaynaklandığını ispatlamak amacıyla ekranda çıkan görüntüyü ekran görüntüsü alıyoruz, bunu onlara sunuyoruz. O şekilde önlem almaya çalışıyoruz. Benim kaygım aslında verilerin kaybolması ya da siber saldırıda verilerim kaybolursa, aradıklarımı ulaşamazsam gibi birçok sıkıntı beni korkutuyor.
22. Soruya verilen cevap; burada sorumluluk başka mükellefte, mükellefe verileri nerde saklayabileceği konusunda bilgiler veriyoruz, Mesela bulutta, entegratör firmalarında ya da kendi bilgisayarında yedek alarak belgeleri saklayabileceğini söylüyoruz.
23. Soruya verilen cevap; mükellefler bu konuda şöyle endişe yaşıyor, “günlük her şeyi bildirirsem, çok vergi öderim” diyor. Meslek mensubunun herhangi bir endişesi yok.
24. Soruya verilen cevap; bireysel olarak kendi bilgisayarım için, hiçbir şifremi kaydetmiyorum, anti virüs zaten olmazsa olmazım onu muhakkak kullanıyoruz. Ama kurum olarak sorarsanız sadece yazılım firmalarıyla bilişim firmalarıyla çözebiliyoruz. Yani onlar bizim bilgi işlemde destek aldığımız firmalar zaten bunun hizmetini veriyorlar bize ve güvenliğini sağlamak için de sözleşme oluşturduk.
25. Soruya verilen cevap; bilgi işlem olarak destek aldığım firmayı sorumlu tutarım. Çünkü zaten veri güvenilirliğini sağlamak ve bütün verilerimi saklamak için bunun hizmetini vereceğinin garantisini verdiği için ben onu sorumlu tutarım.
26. Soruya verilen cevap; duruma bağlı. Eğer, fatura kesmeyle alakalı bir durum ve faturaları mükellefim kesiyorsa, düzeltilmesi gerekir. Ama beyanname yanlış verildi, fazla ya da eksik gönderim durumu varsa o benim sorumluluğumda olan bir şey.
27. Soruya verilen cevap; demek ki istenince bazı şeyler online olarak yapılabilirmiş. Biz neden bu zamana kadar uğraşmışız, zaman kaybetmişiz diye düşünüyorum. Sonu olarak bazı işlemleri mükellefler yapmasını öğrendi.
28. Soruya verilen cevap; mesleki anlamda artık herkes konu hakkında bilgi sahibi olmaya başladı. Mükellef de bazı şeyleri daha çok fazla araştırmaya başladı. Hal böyle olunca da zaten mecburi uyum ortaya çıkmaya başladı.

29. Soruya verilen cevap; teknolojik ürünleri daha fazla kullanmaya yöneldik, işlemleri nasıl daha hızlı halledebileceğimize yöneldik. Yani dijitalleşmenin karşısında mesleğin gereklerinden daha farklı işler ya da tanımlarla kendimizi yüz yüze bulduk.
30. Soruya verilen cevap; ilk etapta tabii ki bir takım sıkıntılar yaşadık ama muhasebecilerinden ya da mükelleflerinden çok fazla geri dönüşüm alınca çözüm hızlı oldu. Haliyle onlarda altyapılarını düzelttiler. O yüzden problemle karşılaşmaktan ziyade problemle karşılaştığı zaman hızla cevap verebilirler mi, önemli olan bence bu. Bunu da gereğinden de hemen çözdüklerini düşünüyorum ben.
31. Soruya verilen cevap; şinin en yoğun zamanlarında ya da son günlerinde, alt yapıdan mı yoksa kaldırmadığından mı internet kesintisinden mi neden bilmiyorum, birçok problem yaşıyoruz. Yani kesinti oluyor, giremiyorsunuz, tuhaf hatalar verebiliyor. Her şey doğru olduğunda emin olmanıza rağmen hatalar verebiliyor.
32. Soruya verilen cevap; maalesef ki maliyetli oluyor. Bunu mükellefe anlatıp ondan temin edemiyorsun, tahsil edemiyorsun, fakat işlerin yürümesi içinde mükellefin beni tercih etmesi için de mecburen bu maliyeti yüklenmek zorunda kalıyorsunuz. Bu sebeple iş tamamen aslında hani işin bu kısmındaki maliyet, mali müşavir ya da bu işlemleri yapan kişilere kalıyor.

#### **4.1.6. Sakarya SMMM’ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler**

##### *4.1.6.1. SMMM K\*\*\* M\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap; bizim yaptığımız iş mükellefleri eğitmek ve eğitimlerini kontrol etmek şeklinde gitti. Yetki anlamında bir değişim olmadı ama görevde değişim oldu.
2. Soruya verilen cevap; kamu aslında bazı konulara zorunluluk getirirken, bunlarla ilgili sahadaki yeterliliğin ne olduğunu çok fazla bilmiyor, kesinlikle bilmiyor.
3. Soruya verilen cevap; bilişim firmalarının bu süreçte bize destek verdiğini ve gerektiği anda iletişim kurarak gerekli destekleri aldığımızı söyleyebilirim.
4. Soruya verilen cevap; bazı sıkıntılar yaratmasına rağmen genel anlamda e-faturaya geçirmiş olduğum müşterimin hepsi çok memnunum. Açıkçası çok fazla direnen müşterilerim oldu ama alıştıktan sonra hepsi şu anda çok memnunarlar.
5. Soruya verilen cevap; kesinlikle yeterli görmüyorum. Yani üniversitedeki

uygulamalar Şu anda maalesef birazcık daha teorik de sınırlı kalmıŐı durumda. Mali mŐşavirlik stajındaki Şansınız birazcık Şeye bağlı, hangi meslek mensubunun yanında staj gŐrdŐđünüzze bağlı.

6. Soruya verilen cevap; teorik eğitimlerde katkıları oldu. Bu sŐreĔte TŐRMOB ve odaların ticari manada bu yarıŐta geri kaldığını dŐŐŐnŐyorum. ĔŐnkŐ TŐRMOB'un Şu anda kendisine ait Ĕok harika bir yazılım var. Şu an piyasadaki programların yapabildiği her Şeyi Ĕok rahatlıkla yapıyor ve bŐtŐn modŐller ücretsiz Ĕok rahat kullandığımız bir program.
7. Soruya verilen cevap; genellikle TŐRMOB bu eğitimleri kendisi planladı diyebilirim. Bunlarda Ĕok interaktif Şekilde geĔmedi zaten. Teorik Şekilde geĔti ama eğitimin sonucunda da sahada bence personel gŐrevlendirmesi gerekirdi. Eğitim temsilcisi gibi kişiler olabilirdi diye dŐŐŐnŐyorum.
8. Soruya verilen cevap; biz TŐRMOB'un yazılımını kullandığımız iĔin Őanslılardandık aĔıkĔası Öyle söyleyeyim. TŐRMOB'un Ĕok gŐzel bir Youtube kanalı var. Bunların dışında Facebook ve Whatsapp gruplarımız var, gerekli konularda biz o gruplar vasıtasıyla bilgi alışverişi yapıyoruz.
9. Soruya verilen cevap; bizim eski uygulamada mŐŐterinin iŐletmesine gidip evrakları almamız, tasnif etmemiz, dosyalamamız ve iŐlememiz uzun bir zaman alırdı. Şu anda 15 dakikada bir eczanenin kesmiş olduğu tŐm faturaları ben bilgisayarıma indirip muhasebe kayıtlarını sıfır hata ile atabiliyorum.
10. Soruya verilen cevap; eskiden evrakların toparlanması, tasnif edilmesi, dosyalanması, arşivlenmesi iĔin ihtiyaĔ duydüğümüz personele artık ihtiyaĔ duymuyoruz. Niteliksiz personele ihtiyacımız kalmadı diyebilirim. Bu bize maliyet aĔısından avantaj sağlıyor.
11. Soruya verilen cevap; kağıt ortamında saklanan belgelerin zayı olması, hukuksal sıkıntılar, mahkeme sŐreĔleri söz konusu oluyordu. Dijitalleşmenin bu noktada Ĕok bŐyŐk bir katkısı olduğunu söyleyebilirim. Veri gŐvenliđini entegratör firmalara biz devrediyoruz. Kendi ofislerimizde yedekleme yaparak datalarımızı sakladığımız gibi eş zamanlı olarak bunları saklayan entegratör firmalarla da anlaŐma yapıyoruz. Yani bu aĔıdan kâğıt israfının azalmasını da ben Ĕok Őnemsiyorum. Gerek Ĕevre aĔısından gerek ormanlarımız Ĕok Őnemsiyorum.
12. Soruya verilen cevap; interaktif vergi dairesi Şuanda bizim tŐm ihtiyaĔlarımızı karşılıyor diyebilirim. Ben oturduğum yerden TŐrkiye'nin her vergi dairesine

yazışmaları çok rahatlıkla takip ediyorum. Bana göre kusursuz bir sistem, ama aynı şeyi SGK açısından söyleyemeyeceğim. Bunların zamanla aşılacağını düşünüyorum. Bankalarla olan bir iletişim konusunda orada da bir yetki konusunda maalesef problem var. İşte elektronik imzayla çıkan bir belgenin hala ıslak imza ve kaşeyle isteniliyor olması dijitalleşmeye olan güvenin tam olarak yerleşmediğini gösteriyor.

13. Soruya verilen cevap; maalesef hiç olmadı. Sadece kanunu çıkardılar, cezaları belirlediler, mevzuatı çıkardılar, tebliğ ettiler, bunu yapın dediler.
14. Soruya verilen cevap; buradaki hata yapma riski insanın hata yapma riskinden çok daha az olduğunu söyleyebilirim. Tabii şu var, çalışmış olduğunuz muhasebe programı ve firmaların belge düzenledikleri entegratör firmalar birbiri ile uyumlu çalışıyorsa, faturaların tarihlerini ya da vergi numaralarına girmek durum söz konusu olmuyor. O yüzden insanın hata yapmasından daha az olduğunu düşünüyorum.
15. Soruya verilen cevap; aslında bir sorunun cevabı hem evet hem hayır, şöyle söyleyeyim yani ben hem çalışarak hem de tatil yaparak mesleğimi sürdürebiliyorum. Eğer bu e-dönüşüm olmasaydı böyle bir şansım asla yoktu. Aslında Temmuz ayı mali tatil ama hiçbir mali tatil asla yapamıyoruz. Mükelleflerin her türlü bilgi, belge ihtiyacını oturduğumuz yerden, tatil yaptığımız yerden sağlayabiliyorum. Bu bize çok ciddi rahatlık sağlıyor. Ama bu rahatlığın mükelleflerimiz de öğrendiler. O yüzden sağ olsunlar zaman mekân tanımadan bizden bilgi ve belge istiyorlar.
16. Soruya verilen cevap; bizim unvanımız serbest muhasebeci mali müşavir. Bu dijitalleşmeden önceki süreçte bizim mesleğimiz sadece muhasebecilikten ibaretti. Bu dijital uygulamaların aslında bu süreç içerisinde bizim yerimize veri giriş işlemlerini bizim yerimize yapmış olması, müşavirlik kısmının önem kazanması gibi bir sonuç doğurdu. Aslında mesleğimiz yavaş yavaş gelmesi gereken noktaya geliyor. Yani meslekte belirsizlikten ziyade mesleğin daha belirgin hale geleceğini düşünüyorum.
17. Soruya verilen cevap; biz veri giriş elemanından ziyade finansal danışmanlık yapan, işletmelere yön veren, bir meslek mensubu meslek grubu haline gelmeye başladık.
18. Soruya verilen cevap; bazı meslektaşlarımız, özellikle ileri yaş olanlar bu durumdan biraz çekindiler ve ayak uydurmakta biraz zorlandılar ve bazıları mesleği bırakmak durumunda kaldı. Yaşı biraz daha orta ve genç olan meslek mensupları ise meslek unvanına uygun bir konuma gelmekten kaynaklı olarak, oldukça rahat ve mesleki

anlamda daha farklı fırsatların olabileceği bir durum oluştu diyebilirim.

19. Soruya verilen cevap; bu sürece ilk başladığımızda bazı programlar modül ya da güncelleme için ücret istemeyeceğiz şeklinde bizleri bir şekilde müşterisi hâline getirdi. Ama dijitalleşme sürecinde hiç de öyle olmadı. Bir muhasebe programında 3-4 ayrı kira bedeli ödemek zorunda kaldık. Bu da bize ciddi bir maliyet oldu.
20. Soruya verilen cevap; bizim şu anda dijital uygulamalardan anlayan personele ve dijital ortamdaki işleri takip edecek personele ihtiyacımız var. Yani bizim şu anda daha ziyade Excel de hakim, finansal okur yazarlığı yüksek, bu data aktarımı konusunda daha tecrübeli ve deneyimli arkadaşlara ihtiyacımız var.
21. Soruya verilen cevap; özellikle sisteme veri yüklemenin yoğun olduğu günlerde, sistem bizi çok uğraştırıyor. Ama sisteme karşı bir güven problemi taşıyorum. Bu konuda mümkün olduğu kadar işlemlerin son ana bırakılmaması ve sitemin veri kabul etme kapasitesinin artırılması gerektiğini düşünüyorum.
22. Soruya verilen cevap; aslında vergi mevzuatına baktığımızda belgelerin kayıtların saklanması herhangi bir değişiklik yok. Kâğıt ortamındaki belgeler ve elektronik ortamdaki belgelerden mükellef aynı şekilde sorumlu.
23. Soruya verilen cevap; meslek mensupları açısından bazı meslek mensupları alışılmış olan işlemlerin değişmesi ile acaba yeni düzene, sisteme ve dijitalleşmeye uyum sağlayabilir miyiz gibi endişelerden bahsedilebilir. Mükellefler ise tabii ki bazıları için söylüyorum, bu yeni sistemde dijitalleşme mesela e-fatura, e-irsaliye, e-arşiv işlemlerinin nasıl yapılacağını nasıl düzenleneceğini ve bunlar için nasıl bir maliyete katlanacağı ile ilgili belirsizlikler karşısındaki endişelerden bahsedilebilir.
24. Soruya verilen cevap; bu konuda her meslektaş kendi önlemini mutlaka alıyordur. Ama e-uygulamalarla artık ona da çok fazla ihtiyacınız kalmadı.
25. Soruya verilen cevap; “Luca” kullandığım için benim bilgisayarım da hiç veri yok. Bilgisayarım da veri alamazlar. Ama Windows tabanlı yazılımlarda bu risk var.
26. Soruya verilen cevap; vergi usul kanunu zaten burada tarafların sorumluluklarını açıkça belirliyor. Biz meslek mensuplarının sorumluluğu, gelen fatura ve belgelerle yapılan muhasebe kayıtları ve vergi beyannamenin birbirine uyumlu olması ile sınırlı. Fatura muhteviyatında olabilecek sıkıntılar mükellefin sorumluluğunda olan bir şey.
27. Soruya verilen cevap; olması gereken gelişme Covid döneminde birazcık daha buna

- hız kazandı. Yani sanki 5 yıl ve 10 yılda alacağımız bir süreyi biz 2 yılda kat ettik.
28. Soruya verilen cevap; uyum sağlayamayanlar işte mesleğe bıraktı ve yani çağın gerisinde kaldılar. Pozitif sonuçları kesinlikle oldu, maliyetler noktasında ciddi avantajlar sağladı.
29. Soruya verilen cevap; mesleğin biraz daha aslına doğru gittiğini mi gözlemliyorum. Yani müşavirlik tarafına doğru kaydığını düşünüyorum.
30. Soruya verilen cevap; her vergi uygulamasında her tebliğdeki süreler belli aralıklarda uzatıldı, mükellefe destek sağlandı. Bu da herkesin çok da güzel bir şekilde bu sürece ayak uydurmasını sağladı. Ben o konuda bunu yapanları tebrik ediyorum.
31. Soruya verilen cevap; maalesef “defter beyan sistemi” denen bir sistem var, biz meslek mensupları olarak ona da ayak uydurduk ama sistem çalışmıyor. Yani şöyle söyleyeyim, özellikle beyanname zamanına geldiğimizde yoğun olan günlerde bu sistem çalışmıyor. O bizim işlerimizi çok fazla yavaşlatıyor.
32. Soruya verilen cevap; bence yazılım şirketleri burada stratejiyi çok yanlış izliyorlar. Tabii ki para kazanmak için her ek modüle getirdiğiniz her anlamsız maliyette insanlar sizi terk ederlerse sadece mali müşavirler değil, satmış olduğunuz entegratörlerin kontörlerini de satamamanız anlamına geliyor. Bunu ne zaman görecekler, ben de merak ediyorum.

#### **4.1.7. Samsun SMMMO’ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler**

##### *4.1.7.1. SMMM B\*\*\* Ü\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap; değişimden ziyade zaman ve uygulama olarak daha pratik hale geldi. Bulunduğu yerden veya ofisinden işleri tamamlayabilme imkânına sahip olduk.
2. Soruya verilen cevap; e-defter, e-fatura zorunlulukları var. Mükellefin bu sorumlulukları artırıyor. E-defterde bunlar biraz bizi zorlayacak. Müşterilerin alışması açısından şu an için yeterli diyebilirim.
3. Soruya verilen cevap; bilişim firmalarından dijitalleşme sürecinde istediğimiz destekleri alıyoruz. Yeni gelişmeler hakkında yardımcı oluyorlar.
4. Soruya verilen cevap; ilk başta zorlanan kişilere meslek mensupları uygulamada nasıl yapacak, nasıl girecek, ne yapacak takıldığı yerlerde telefonla danışmanlık yapıyor. Bu manada biraz belki meslek mensubu arkadaşlarımızın yükünü artırabiliyor.

5. Soruya verilen cevap; şimdi mali müşavirlik 3 yıllık süreç içerisinde bir muhasebe bürosunda esnaf türlerine göre yapacağı işi eleman orada tek tek görüyor. Sonunda da ciddi bir sınava tabi tutuluyor. Bu süre öğrenme kapasitesi olan arkadaşlar için yeterli.
6. Soruya verilen cevap; dijitalleşme sürecinde odanın zaman zaman seminerleri İş eğitimleri, pandemi sürecinde uzaktan eğitim süreçleri oldu. Bunlara zamanımızın elverdiği katılıp veya katılamasak da dijital kayıtlarını, videolarını, alarak onları izlemek suretiyle her türlü kaynak veriyi ulaşabiliyorsunuz.
7. Soruya verilen cevap; az öncede belirttiğim gibi hem meslek odamız hem de TÜRMOB'dan zaman zaman eğitimler verildi online olarak.
8. Soruya verilen cevap; takıldığımız bir konuda işin uygulamasını ilk defa yapıyorsanız, bir başka meslek mensubu arkadaşımızın o konudaki fikrine başvurabiliyorsunuz. Bu açıdan yeterli kaynağınız var.
9. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar işin kolaylamasını, hızlı sonuca ulaşmayı sağlarken bir tarafta mevzuatın meslek mensubuna getirdiği yükü, iş yoğunluğu azalmıyor, belli seviyede tutuyor. Sürekli mevzuat çıkıyor onu takip edeceksiniz.
10. Soruya verilen cevap; yeni işlerde insan faktörü önemli. Dijital bilgisayar teknolojileri, yeni kurulan altyapıları, oranın kod yapılarını anlayabilen elemanlara ihtiyaç duyuyor. Hangi eleman olursa olsun ya siz anlatacaksınız, öğreteceksiniz veya programın yazılım evinden “arkadaş gel bir zahmet bize bunu anlat” diyeceğiniz bir başlangıç danışmanına ihtiyaç var.
11. Soruya verilen cevap kağıt israfından kurtulduk, çevrenin ve ormanlarımızın korunması açısından önemli bir tasarruf, dijital olarak şu anda faturalar geldiği zaman biz bunu çıktığı almakla hiç uğraşmıyoruz. Sistemden gerekirse pdf olarak bir tarafa kaydediyoruz. Evraklara ulaşmak da kolay, otomatikman faturayı ulaşabiliyorsun.
12. Soruya verilen cevap; vergi dairesine internet üzerinden e-tebligat yöntemiyle iletişim sağlıyoruz. Şimdi “Luca” programında özel sistem geliştirildi, işyerinin bir onay formunu biz de imzalayıp veriyoruz. Bankanın “Luca”ya gönderdiği veri müşterinin hesabına geçiyor. SGK'nın e-tebligat sistemi aktif oldu ama yaygınlaşmadı.
13. Soruya verilen cevap; meslektaşlara ulaşımında şeyde odamız organizatör olduğu için odamız kanalıyla yapılan eğitimlere destek verdiler. GİB'in sayfasında da bununla

ilgili videolar eğitici videolar var, broşürler var.

14. Soruya verilen cevap: dijitalleşme arttıkça çok mesafe katedildi ve giderek azalıyor.
15. Soruya verilen cevap: çalışma saatlerini biraz daha genişletmiş oluyor. Müşteri herhangi bir data istediği zaman yani “büro kapalı, büroda değiliz” diyemiyoruz. Bizim mesleğin getirdiği yenilik, işte dokuz - beş mesaiye uymuyor. Ama şu yönü de var, iletişim her zaman her bilgiye her yerden ulaşabilme imkânı sağlıyor.
16. Soruya verilen cevap: mesleğin belirsizlik veya yok olması gibi durum olacağını zannetmiyorum. Fakat iş ilerledikçe zamanla adı biraz danışmanlığa doğru gidecek. Özellikle büyüyen firmalar mali müşavir arkadaşların bilgeliğine ihtiyaç doğuracak.
17. Soruya verilen cevap: yani firmalar kurumsallaştıkça mali raporları, mevzuatlar, mevzuatlar birbirine girmiş durumda, hepsi bağlantılı. Onun için bunların birbiriyle ilintilerini, vergi dairesine karşı sorumluluklar meslek mensubunun işletme sahibine danışmanlığı sayesinde yürümüş olacak.
18. Soruya verilen cevap: başlangıçta bazı verilerin müşteriden temini ve bu süreç zaman sınırı koyduğu için yetişebilirmiyiz, kaygısı oluşuyor tabii. Firmalara meseleyi anlatıp da veri iletişimini sağlıklı almaya başladığımız zaman evrak hazırlayacağım derdi kalmıyor. Sene sonu geldiği zaman bilançonuzu bir tıkla “bitti” diyebiliyorsunuz.
19. Soruya verilen cevap: hayatın bir gerçeği mecburen, şimdi biz bir meslek mensubu olarak firmaya bir konuda hizmet veriyorsak, biz de bilişim konusunda işin uzmanlardan hizmet alıyoruz.
20. Soruya verilen cevap: ben öyle bir sıkıntı yaşamadım, ancak meslek mensuplarında zaman zaman olabiliyor. Yeni aldığı elemanı kendi kullandığı yazılımlara, şeylere adapte olması için belki 3 ay 5 ay hizmet içi eğitimden geçirmesi ihtiyacı olabilir.
21. Soruya verilen cevap: devletin dijital güvenlik elemanları, vergi dairesinde, devletin sistem üzerinde orada yeterli elemanları vardır. O konuda herhangi endişemiz yok.
22. Soruya verilen cevap: hala mükellef de, biz e-defteri müşterimizin adına mükellefin adına sisteme yüklediğimiz zaman onların birer suretlerini biz kendi yazılım bilgisayarlarımızda, bilgisayardan dışarıya aldığımız yedeklerle de bunları muhafaza ediyoruz. Mükellefin sistemlerinde aynı şekilde e-mail kanalıyla gönderiyoruz. Kullandığımız “Luca” programı bu konuda ayrıca bedelini alarak ihtiyaç hissettiğiniz

anda e-arşivini saklama konumunda destek veriyor.

23. Soruya verilen cevap; burada endişe duyulacak bir şey yok, kanuni bir zorunluluk. Burada mükellefler açısından hani yanlış yaptığı düzeltilemezse gibi bir endişe var.
24. Soruya verilen cevap; online kullandığımız programlarda güvenlik tedbirleri var. Sistemin getirdiği, bizim kendi kullandığımız yazılımda da antivirüs var, güvenlik duvarları, güvenlik sistemleri var. Programlarımıza otomatik her gece saat 11:00'de programın yedeğini alıyor, istediğin yere atıyor. Kendisi yedeğe alıyor.
25. Soruya verilen cevap; firma o konuda ne kadar güvenliği arttırırsa da, art niyetli bir müdahale olduğu zaman bunun sorumlusu yazılım evi değil, direkt saldırandır. Onun için günlük otomatik yedeklerimiz alıyoruz. Veri kaybından şu anda endişemiz yok.
26. Soruya verilen cevap; dijital uygulamadan kaynaklı hatayı kim yapmışsa, mükellef mi yapmış, mali müşavir mi yapmış veya sistemden kaynaklı bir hatamı, neyse o bulunur, sorun kime aitse onun tarafından düzeltilir. Bazen mükellef düzeltme işlemini yapamadığında gerekli desteği vermeye çalışıyoruz.
27. Soruya verilen cevap; zorladı bizi, herhalde biraz zorlayınca da biraz daha fazla öğrendik galiba. O konuda sürekli araştırma, neyi nasıl yapabilirim, biraz sıkışmış bir eğitim sürecinden geçtik.
28. Soruya verilen cevap; bunun sonucunda mesleği bırakan oldu mu bilemiyorum. Ama yanında bu işi bilen birini yanında çalıştırma veya öyle bir elemanla işe devam etme zarureti doğmuştur. Meslek mensuplarımızdan bu işe odaklananlar, bu işle ilgili değişik kaynaklardan veri almaya, işi öğrenmeye yöneliyorlar, ben online aldım.
29. Soruya verilen cevap; kayıt süreçlerini hızlandırdı, zamanı azalttı, öbür tarafta müşteriye danışmalık ve rehberlikte biraz daha müşterinin yanında, danışma konusuna zaman ayırma icap ediyor. Talimat verdiriyoruz, müşteri kestiği anda faturaları bize de gönderiyor. Biz de programlara aktarıyoruz, dolayısıyla son güne kadar bekleme durumu yok, o iş kalktı.
30. Soruya verilen cevap; yazılımlar genellikle zamanında hazır oluyor. Kamunun sunacakları hazır oluyor ama sistemlerde, mesela kamunun serverlerinde arıza veya herhangi bir şey olduğu zaman hemen sisteme müdahale ediliyor. Sorunun kaynağını öğrenip, ondan sonra meslek mensuplarını ve işverenleri mağdur etmeyecek şekilde belgenin gönderilme süresini esnetiyor. O arada problem çözülüyor.

31. Soruya verilen cevap; şimdi işlemlerin beyanların son gününde veya ödemelerin son günlerinde sisteme aşırı yüklenip, tüm Türkiye buna yükleniyor. Tabi bazen hantallıklar, yavaşlamalar işlem yapamama, sisteme girememe, mesela hem vergi idaresinin sisteminde, hem SGK'nın sisteminde, İŞKUR'un sisteminde işlemi giriyorsunuz dosyayı açamıyorsunuz, oradaki "server"da şişmeler oluşuyor.
32. Soruya verilen cevap; önceki yıllarda programları satın alır, yeni versiyona gerek kalmadıkça, yani kanunlarda çok büyük değişiklik olmadığı sürece bunu kullanmaya devam ederdik. Şimdi yıllık kiralama sistemine geçti ve versiyon güncelleme ile güncellemede yıllık kirasını ödüyorsunuz. Programın belirlediği yıllık ücretler var, "Luca"nın programları meslek mensuplarına kolaylık sağlamak üzere biraz daha iyi oluyor. Şimdi online programlarda güncelleme derdi yok, çünkü web tabanlı "server"lerden değiştirdiği zaman, buradan bağlandığımızda güncel halini görebiliyorsunuz. Yıllık kira ücretini ödediğimizde, ilave program istemediğinizde, kullandığımız programların güncellemelerinde güncelleme masrafı olmuyor.

#### 4.1.7.2. SMMM B\*\*\* C\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; değişiklik oldu, olumlu da oldu, bazı yönlerde olumsuz yönleri de oldu. Görevlerde artış, aşırı derecede bize işler düştü. Eskiden kurum olarak maliye ve SSK bizim yaptığımız işleri onaylaması falan her şey onlara aitti. Şimdi tamamıyla bizim üzerimizde oldu. İşlemlerin hazırlanması, onaylanması sürecine kadar her şey bizde, onlara sadece kontrol işi kalmış oldu. Bilgili mükellefler bize bu konularda yardımcı oluyor ama yani dijital ortamlara ayak uyduramayan mükelleflerimiz tamamıyla işi bize yüklenmiş oldu.
2. Soruya verilen cevap; şuan şöyle yeterli. Hala oturmayan bazı şeyler var. Çünkü dijitalle yeni geçtiğimiz için, hâla yak uydurulmayan şeyler var. Baktığımız zaman tebliğlerle kanunlarda bazı uyuşmayan şeyler var.
3. Soruya verilen cevap; onların bize birçok faydası oluyor. Çünkü yazılım firmaları bizimle beraber takip ediyorlar. Senin hatanı engelliyorlar yani, çünkü olabiliyor, yapabiliyorsun o anda tarih hatası bile yapabiliyorsun ki, seni uyarıyor.
4. Soruya verilen cevap; küçük işletmelertamamen mali müşavire bıraktığı için onlar için bir değişen bir şey yok. Ama büyük işletmelerde zaten onlar da muhasebe bürosu birimleri olduğu için orada daha iyi, yani aslında mükellef için değişen bir şey yok.

5. Soruya verilen cevap; yeterli bir eğitim değildi. Yani bir şeyi teorik yaparsın ama uygulamaya geldiğin zaman ne kadar eğitim alsan da uygulamadan maalesef öğrenemezsin, doğal olarak da bizim mesleğimizde her şey uygulayarak öğreniliyor.
6. Soruya verilen cevap; odalar bu konuda aslında özellikle bizim odamız bu konuda sürekli eğitimler verdi, ayak uydurmaya çalıştı. Onlar da mesleğin içinde oldukları için sıkıntıları biliyorlar. Dijital uygulamalarla ilgili eğitimler hep sunumlar yapıldı. Ama dediğim gibi işte oradan görmekle kesmek farklı oluyor.
7. Soruya verilen cevap; genelde odanın eğitimlerinin desteğini gördüm. TÜRMOB'un tabii ki sunumları olmuştur ama birebir bize eğitimi olduğunu zannetmiyorum.
8. Soruya verilen cevap; biz burada kalabalık bir mali müşaviriz, 5-6 kişi mutlaka birimiz bilmiyorsa birimiz mutlaka biliyor, hepimizin bir özelliği var.
9. Soruya verilen cevap; evrak getirme götürme anlamında işimiz çözüldü.
10. Soruya verilen cevap; personel ihtiyacının azaldığını düşünmüyoruz. İş çeşitliliği arttığı için, personel sayısı arttı.
11. Soruya verilen cevap; şöyle tabii ki elektronik ortamda aktarıldı ama elektronik sisteme de güvenemiyoruz. Yarın bir şey olsa yok yani elinde belge yok, internet gitti sen de gittin yani öyle bir şey oluyor. Burada fiziki ortamda arşivlemeden kurtulduk, dosyalamadan kurtulduk veya biraz da kâğıt israfından da kurtulduk, çünkü hala biz yine tam o sisteme geçmediğimiz için bazı şeylerde yine bir dosyalama yapıyoruz.
12. Soruya verilen cevap; vergi dairesi, sosyal güvenlik kurumu olsun ilişki ve iletişim tabii ki tebligatlarla geliyor. SGK'yla da benzer iletişim kuruyoruz. Bankaların şu an tabii ki entegre sistemi var artık, ama tabii ki o süreçte bankanın verisiyle yazılımın uygun olması, uygun değilse yazılıma söyleyip ona göre uygun hale getirilmesi.
13. Soruya verilen cevap; destek şöyle, takıldığımızda okuyup da bazen anlayamadığımız şeyler oluyor, okuyoruz ama "burada ne demek istiyor", "şunu mu demek istiyor" mutlaka vergi dairesindeki memurlara, şeflere, müdürlere soruyoruz. Onlardan da bir ön bilgi alıyoruz.
14. Soruya verilen cevap; hatalar azalıyor çünkü sistemde mesela yanlış bir tarih yazıyorsan sana uyarı veriyor. Mesela e-dilekçe verirken sana bugünün tarihini zaten önüne getiriyor. Mesela T.C. kimlik numarasını yanlış yazsan sana uyarı veriyor.
15. Soruya verilen cevap; eskiden sadece arşivlerden bilgiye ulaşılıyordu. Şimdi

bilgisayarınız ofiste olsa bile uzaktan bağlantı yaparak, bilgisayarınızı açık bıraktığınız zaman, uzaktan bağlantıyla bilgilere ulaşabiliyorsun veya da “laptop”unuz varsa yanınızda taşıyarak her şeye anında ulaşabiliyorsunuz.

16. Soruya verilen cevap: bence belirsizlikten ziyade değişime uğrayacak, zaten şu an da uğruyor. Önceden firmalar ön muhasebeci tutardı ama şimdi sistem öyle değil, adam direkt mali müşavir çalıştırmak istiyor. Şimdi sistemde artık kurumsallaşma olayları çok var. Yani sen ofiste sürekli defter tutmaktansa artık sen şirkete gidiyorsun denetim yapıyorsun biraz daha sistemin değişiyor.
17. Soruya verilen cevap: az öncede bahsettiğim gibi meslek biraz denetim, mali denetim, danışmanlık boyutuna doğru gidiyor, mali danışmanlığa doğru iş biraz evrilecek gibi.
18. Soruya verilen cevap: Yani kaygı oluyor bazı durumlarda ama dijital gelişmelerde aslında mesleki olarak bize gelişim desteği sağladığına inanıyorum.
19. Soruya verilen cevap: tabi ki ek maliyet oluyor. Yazılımlar olsun, bilgisayar ile ilgili donanımlar birazda dolar ve euro bazlı olduğu için pahalı duruma düşüyor.
20. Soruya verilen cevap: personel sıkıntısı çok. Artık herkes bilgisayarı bir şekilde, şimdiki gençler bilgisayarı iyi kullanıyor. Yeter ki adam mali müşavir olmaya karar versin. Pratik kısmı biraz daha geliştikçe o sıkıntı giderilir.
21. Soruya verilen cevap: dijital ortamlarda internet ortamında hiç kimse karşı tarafa ya da kimseyi güvenmiyor. Beyannamede son günlerine yaklaşıldığında sistem bazen hata veriyor ve çöküyor, yapamadığını ıspatlamak için sistemin çalışmadığının ekran görüntüsünü alıp kenara koyuyoruz bazen. Benden kaynaklanmadığını göstermek için hem saati hem ekran görüntüsünü çekiyorum. Biz kendi kullandığımız programlara biraz daha çok güveniyoruz. Çünkü sen bir hata yapıyorsan o seni uyarıyor, yazılım öyle bir çalışıyor ki senin hatanı yakalıyor veya da sana hata yaptırmıyor.
22. Soruya verilen cevap: sorumluluk mükellefte, bazen mali müşavir bu konuda mükellefin sorumluluğunu entegratör firmalara bırakması için mükellefe tavsiyede bulunuyoruz. Biz konuda sorumluluk almamaya çalışıyoruz.
23. Soruya verilen cevap: mükellefe açısından değerlendirdiğimizde mecbur uyacak, yapacak. Mükellef de doğal olarak bir şey yaparken daha çok dikkatli oluyor. Bir şeyi “yanlış yaparsam ne olur” gibi kaygısıyla sürekli mali müşavirlere dönüş oluyor,

yanlış yaparsak diye bir kaygıları var. Bizim açımızdan zaten bu sisteme uymak zorundayız endişe duysak da duymasak da devam edeceğiz.

24. Soruya verilen cevap; bizim sistemimizde internetin dışında dışarıdan güvenlik duvarı diye şeyimiz var, bir program aldık. Çünkü artık sadece siber işleriyle uğraşan insanlar var. Verileri alıyor senin malzemeni geri sana satıyor.
25. Soruya verilen cevap; tabii ki kim fırsat verdiyse o sorumlu ya da sen önlemini almadıysan sen, ama bunun daha başına dönersek piyasada bunların gezmesine müsaade eden kurum ve kuruluşlara aslında suçlu olması gerekir.
26. Soruya verilen cevap; şimdi bizim sistemimizin şöyle, kim yaptıysa o düzeltir. Ama mükellef yanlış yaptıysa yine biz düzeltiyoruz mali müşavirler olarak. Mükellef hatayı düzeltme işini mali müşavir yapmadığı zaman, mükellef diyor “o zaman başka birine giderim”, bu sefer müşteri kaybı, bu da bize bir kaygı oluşturuyor.
27. Soruya verilen cevap; her şey dijital ortamında olduğu için, pandemi döneminde özellikle bizim mesleğimizle alakalı birçok şeyler değişti. Dijital ortamda online işlemler arttı. Mükellefler dijital uygulamaların kullanımına daha adapte oldular.
28. Soruya verilen cevap; mecburen uyum sağlamalısınız. Bu da senin iş yükünü artırıyor. Aşırı derecede sosyal hayatı da çok azalttılar. Yani artık eve gitsek bile kafamız hala buralarda kalıyor. Genç mükellefler biraz daha bilgisayar çağına daha ayak uydurdukları için faturaları kendileri kesiyor, daha da araştırarak yapıyor.
29. Soruya verilen cevap; bence değiştirdi. Çünkü eski muhasebecilik diye bir şey yok, tamamen çok farklı bir duruma gitti şuan, artık danışmanlığa dönüyor. Mali müşavir görevi olan şeyleri de yapıyor, görevi olmayan şeyleri de yapıyor. Çünkü mükellefler yeni düzene dijitalleşmeye tam uyum sağlayamadığı için mükellefin yapacağı işi de yapıyor. Aslında dijitalleşme, mali müşavirin mali danışmanlık, verileri analiz etme konumunda iş yapmasını istiyor ama onu da tam yapamıyor.
30. Soruya verilen cevap; eskiden aslında şöyleydi, önce hazırlıyordu, sonra çıkarıyordu. Bu son zamanlarda önce söylüyor, sonra hazırlıyor. Daha doğrusu yukarıdan öyle söyleniyor, “böyle olacak” diye, bu sefer kurum bunu hazırlayana kadar bir zaman geçiyor. Ama şimdi karışık bir durum var, kamu dijitalleşme alanında zorunluluk haline getirdiği bazı şeyleri hazır hale getirmediği durumlar oluyor.
31. Soruya verilen cevap; erişim sıkıntısı sadece son günlerde, biraz bizden de

kaynaklanıyor son güne bırakma olayı, onun için kesinlikle son güne sistemler kaldırmıyor yani çöken sistemler oluyor. O yüzden bir gün uzatmalar başlıyor. Sistem dolayısıyla sürenin uzaması da bizi işlerimizi uzatıyor.

32. Soruya verilen cevap; şöyle bizdeki sistem, programı alırsın her güncelleme başına ücret almıyor, güncellemeler ona ait, modüller paralı. “GMS” mesela “Mikrokom” var, bir de “GMS bordro” var personel için, GMS aldın mı Bodroyu da alacaksın birbirine entegre yapmak için, başka farklı programlar kullanırsan bu sefer iş yükünü artıyor. Doğal olarak da programı bir defa satın alıyorsun, her yıl ödüyorsun.

#### 4.1.7.3. SMMM B\*\*\* D\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; görev ve yetkilerimizde tabi çok değişiklik olmadı ama görevlerimizde artış oldu. Yapmamamız gereken görevler bize yönlendiriliyor artık. Biz her ne kadar mücadele de etsek “bunlar bizim görevimiz değil, mükellefin görevi de desek”, mükellefler bunu bize yönlendiriyorlar. Belli meslek mensuplarımız buna karşı çıkabiliyor. Belli bir kısmı karşı çıkmıyor.
2. Soruya verilen cevap; daha fazla olması gerekir bence, eğer ekonomiyi, sistemi, muhasebeyi veya vergiyi kontrol etmek istiyorlarsa dijital zorunlulukların daha da artırılması lazım. Bence herkes e-faturaya geçirilmesi lazım acilen, e-arşiv diye bir şey bile olmaması lazım.
3. Soruya verilen cevap; Karadeniz'de çoğunlukla “Mikrokom - GMS” kullanılır. “Luca”daki sistemden de arkadaşlar memnun ama biz “Mikrokom” dan şöyle memnunuz, özellikle resmi muhasebeye uygun bir program olduğundan sağ olsunlar biz ne talep edersek, biz ne istersek aynen bizim için tekrar bunu uygulamalı hemen kısa bir sürede yapıp bize güncelleme yapıyorlar ve en ufak bir güncellemede ek modül, para, herhangi bir şeyde ödemiyoruz.
4. Soruya verilen cevap; ilk karşılaşılan mutlaka itiraz ediyor, korkuyor, “yapamayacağım” diyor, bocalıyor ama yaptıktan sonra “bu daha iyiymiş” diye cevaplar geliyor.
5. Soruya verilen cevap; eğer stajı doğru yerde yaptıysa arkadaşım o zaman zaten staj yeri o eğitimi vermiş oluyor. Üniversite eğitimi ya da fakülte eğitimi diye bakarsanız, çocuklara bir şey katmıyor ama o üç yıllık eğitim doğru yerde staj yaptıysanız katıyor doğru yerde staj yapmazsanız katmıyor.

6. Soruya verilen cevap; bizim odamız o konuda hassas, bir de “Mikrokom” programında bu Samsun'da 1-2 tane üstadımız çok iyi destek veriyor. “Luca”nın eğitimlerinde de odamız çok iyi yapıyor. E-fatura, e-dönüşüm anlamında çok fazlasıyla eğitim veriyor.
7. Soruya verilen cevap; TÜRMOB bu süreçteki desteği şöyle, odamız tarafından 10 tane eğitim veriliyorsa 2'si TÜRMOB destekli. TÜRMOB'un mesela özellikle bu pandemi döneminde dijitalleşme eğitim destekleri oldu. E-dönüşüm zamanı Youtube üzerinden eğitimler yaptılar.
8. Soruya verilen cevap; kendi kendimize ve meslektaşlar arasında, bir de mevzuatı okuyarak. En güzel destek programlardan geldi, bilişim firmaları çabuk adapte oldu.
9. Soruya verilen cevap; kolaylık gibi görünüyor ama ben buna karşı çıkanlardan biriyim. Evet, kolaylık ama hayatta hızlandı iş de hızlandı bu sefer. Çünkü talep edilen veri, işlem hızı ve iş çeşitliliği arttı. Biz rahatlayacağız derken daha çok sıkıntıyı kaldık.
10. Soruya verilen cevap; az önce bunu şey yaptık, dolaylı yoldan cevap vermiş olduk, iş hızı arttı ama yeni işler çıktı. Dolayısıyla yine personele ihtiyacınız oldu, öyle bir durum var.
11. Soruya verilen cevap; artık arşiv diye bir şey yok. Bir odamıza arşiv yapmak zorundaydık, o kalktı ortadan. Eskiden ne olursa olsun, tamam gene mükellefteydi yasal olarak sorumluluk ama o belgeleri inan saklayan gene bizdik mükellef çok ilgilenmiyordu. Artık o sorumluluğumuz yok. Her şey dijital ortamda zaten. Bunu da zaten dijital firmalara taşıttırırsanız daha kolay oluyor.
12. Soruya verilen cevap; birebir, yüz yüze gelmelerimiz azaldı. Bir anlamda iyi oldu aslında ama bazı şeylerimizi yüz yüze daha kolay aşıyorduk. Ama en azından zamandan gene kazandık işler hızlandı. Vergi dairesi beni görmüyor ben vergi dairesini görmüyorum. Her şey hızlandı, e-posta trafiği eskiye göre arttı ve mükellefler de buna alıştı. Bankalarla olan iletişim çok rahat oldu. Bankayla aramızda imza alıyoruz, mükellef onay veriyor, ben bütün veriyi, hiç mükellefle görüşmeden dijital ortamdan alabiliyorum. SGK'nın altyapısı vergi dairesinin alt yapısına göre daha iyiydi ilk kuruluş aşamasında, şuanda ikisi de iyi. Orada da gidiş gelişler azaldı, her şeyi internet ortamında yapıyoruz.
13. Soruya verilen cevap; biz desteği genelde dijital firmalardan alıyoruz. Yani ben GİB'i

arayıp da kolay kolay bir destek alabildiğimi düşünmüyorum. Yeni şeyler çıktığında bizlere daha detaylı böyle videolar sunulabilir.

14. Soruya verilen cevap: gün geçtikçe azalıyor, hatta bizi de uyarıyor. Biz hata yaptığımızda “bir tutarsızlık var” diyor ve düzeltme şansımız oluyor.
15. Soruya verilen cevap: artık dijital ortamdan her şeyi alıp veriyoruz. Personel tasarrufu burada ortaya çıkıyor ya da çocuklar artık o kadar yorulmuyorlar.
16. Soruya verilen cevap: belirsizlik getireceğini düşünmüyorum, aksine mesleğin daha net olarak ne yapması gerektiği anlamında belirgin hale geleceğini düşünüyorum.
17. Soruya verilen cevap: mutlaka, şuan çoğu meslektaş bunun farkında değil. Şuan ben mesela aynı anda özel şirkette mali işler müdürlüğü ya da muhasebe müdürlüğü yaptığım için mükelleflerin ne tür bir veri analizi istediğini biliyorum. Şu an sadece bu mesleği yapan 2-3 mali müşavir arkadaşımız var. Bizden çok daha iyi paralar kazanıp çok daha rahat iş yapıyorlar. Çünkü bu tip işlerde çok deftere ihtiyacınız yok, daha az yoruluyorsunuz, daha zevkli bir iş yapıyorsunuz, esas işi orada yapıyorsunuz.
18. Soruya verilen cevap: ben başta kaygı hissetmedim, rahatlık hissettim, rahat olacağımı düşündüm, daha da işlerin hızlanacağını ve daha rahatlayacağını düşünürken, aslında sadece bizde değil ki dijitalle beraber hayat hızlandı. Hayat hızlanınca zaman yetmemeye başladı. Kaygı, şöyle bir şey var, şimdi siz fişi giriyorsunuz düğmeye bastığınız zaman KDV’yi de o ayırıyor, yevmiye kaydı her şeyi o yapıyor. Çocuklar bu sefer otomatiğe alışıyorlar. Yani işi öğretme tarafında da sıkıntı yaşamaya başladık, arka planda ne dönüyor onu bilmiyor. Maalesef ondan sonra o program bir yerde hata yaptığı zaman bu hatanın nereden geldiğini olduğunu çözemiyor.
19. Soruya verilen cevap: mutlaka yansıyor ama ben bunu yaşamıyorum. Aldığımız destek çok iyi. Çok büyük maliyetlere sebep değil bizim programımız ama başka programlarda firmaların yaşadığını duyuyoruz tabi ki, resmi muhasebe tarafında bunlar aşıldı da, ön muhasebede yani şirketlerin içinde bu muhasebelerde bu mağduriyeti yaşayan çok var.
20. Soruya verilen cevap: sıkıntı çok, bırakın dijital programı çocuk Excel’i Word’u ofis programlarını bilmiyor. Yani bizim dijital programları gösterdiğimizde eli kırık değil, yapamıyor. Yani bence okullarda dijitalleşme biraz daha fazla olmalı.
21. Soruya verilen cevap: bence aştık onu, eskiler hala belli bir yaşın üstündekiler hala

dijitalden korkuyorlar. Yani bilgisayarla, teknolojiyle arası iyi olan kişiler hiçbir zaman böyle bir şeyde problem etmezler. Beyanname dönemlerinde GİB sistemi bazen hata veriyor. GİB genelde böyle olduğunda hatanın kendinden kaynaklandığını söyleyip, süreyi uzatıyor.

22. Soruya verilen cevap; ya bu sorumluluk bence tamamen mükellefin kendinin olması lazım, devlete dahi yüklenmemesi lazım. Yani burada vergi dairesinin hiçbir sorumluluğu yok zaten. Bütün verileri giriyorsunuz, ediyorsunuz ama zaten gene kanun önünde diyor ki, “sorumluluk sende, dijital veriyi senden isteyeceğim” diyor
23. Soruya verilen cevap; mükellefte endişe var, bizde yok. Vergi konusunda özellikle, oraya veri gittiği zaman kendinin yakalanacağını düşünüyor, korkuyor, “eyvah ne yapacağız” diyor. Ya da işte “ya yanlış yaparsam” diyor, “ önceden fatura keserken de yanlış yapıyordun, aynı şey düzeltebilirsin sorun yok” diyoruz. Yani onları telkin ediyoruz. Alıştıktan sonra onlarla da zaten “ne kadar güzelmiş”, hem de kolay geliyor.
24. Soruya verilen cevap; kurumsal önlem çok zayıf, gene bireysel biz yapıyoruz benim güvenlik duvarım var, anti virüs var.
25. Soruya verilen cevap; sorumluluğu kendisi alıyorsa, burada tabi kendinde sorumluluk kendinde olur ve siber saldırıyı yapanda olur.
26. Soruya verilen cevap; hatayı kim yapsa sorumludur. Ben zaten yaptıysam benim hatam diyorum. Çünkü IP’den hangi işlemi yapıldığı belli gözüküyor. Hata kimdeyse yani yanıltıcı beyanla eksik vergi ödeyenin vergi cezası kimin tarafından yapılırsa sorumluluk öyle olması lazım ama kaynağı normalde şu anda hala mükellefin, bizim bir sorumluluğumuz yok. Burada şey tabi burada mükellefte sorumluluk olmasına rağmen bazı meslek mensupları bu topun altına giriyorlar.
27. Soruya verilen cevap; zaten pandemi dönemi bunun için çok iyi fırsat oldu. Pandemi sayesinde insanlar teknolojiyi kullanmayı öğrendiler. Kötü bir şey, kimse istemez belki ama hakikaten pandemi ile vergi dairesine gitmeden iş yapmak zorunda kaldılar. Bu dönem dijitalleşmeye uyum sağlama açısından iyi oldu.
28. Soruya verilen cevap; zorlananlar oldu veya altyapısı hazır olmayanlar oldu. Burada problem yaşandı. Belli bir yaşının üzerindekiilerin yanında mesleği bilen birileri illaki var, biz de zamanla öyle olacağız. Belli bir yaşın üzerindekiiler zaten teknolojiye karşı olduğu için, %70 altyapıları sağlam değildi ve altyapıları buna uyumlu değildi. Hani mesleği bırakma değil de buna uyum sağlama sürecinde bayağı zorluk çektiler.

29. Soruya verilen cevap; bir değişiklik oluşmadı. Çünkü bence dijitalleşmeyle beraber herkes her şeyi kabul etti ve değişiklik olarak görmediler bunu, muhasebeci yine muhasebeci, yani yaptığımız faaliyetlerde bir değişiklik olmadı. Yani yine mükellefin muhasebeci açısından yapılması gereken işlemlerini yine yapmaya devam ediyoruz.
30. Soruya verilen cevap; çok sıkıntı yaşadık. Yani bir şeyi madem zorunlu hale getiriyorsun, önce alt yapıyı belli bir pilot bölgelerde uygula, senin sistemin bunu kaldıracabiliyor mu bir bak, ondan sonra yap. İlk yıllarda çok sorunlar yaşadık. Tabi yeni bir şey çıkarttığı zaman gene yaşıyoruz, kamu bunu hep yapıyor zaten.
31. Soruya verilen cevap; yani zamanında çok yaşadık artık yaşamıyorum. Ama gelir idaresi yarın bugün gene bir şey çıkarsa gene yaşayacağız. Yani bunu devlet her zaman yapıyor. Neyi yeni yapsa mutlaka sıkıntı yaşıyoruz. Bu işin sorumluluğu çok ağır, yükü ağır, cezaları ağır, onun stresi bizi yoruyor. Burada taraf olan biziz ama bunu aksatan biz değiliz. Bu sefer bütün sorumluluk bizim üstümüze kalıyor, aslında iş mükellefin, karşı taraf devlet ama arada ezilen biz oluyoruz, stresini, sinirini yaşayan biz oluyoruz, mükellefin umurunda bile olmuyor.
32. Soruya verilen cevap; kendi açımdan bizim kullandığımız maliyetli değil. Yani şöyle, dijital programlar içerisinde muhasebe anlamında %80'i maliyetli ama bunların çoğu ön muhasebe programları, resmi muhasebe tarafı değil. Yani büroculukta kullanılanlar çok maliyetli değil makul yani bunlar. Çünkü o firmalarda bununla geçiniyorlar. Bunların parasıyla ayakta durabiliyorlar, o kadar personel çalıştırıyorlar, bize hizmet veriyorlar, destek veriyorlar. Ama ön muhasebe tarafı aşırı maliyetli, dolar üzerinden euro üzerinden gidenler var.

#### 4.1.7.4. SMMM C\*\*\* Ş\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; bütün işlemleri dijital ortamda yapabiliyorsunuz, bizim açıımızdan güzel. Ama yetkiler hiç değişmedi diyebiliriz. Biz yaptığımız bütün işlemleri mükelleflerimizin adına yapıyoruz. Yani bizim onlarla “mesleki sorumluluk ve aracılık” sözleşmelerimiz var, o sözleşmelerle onların adına işlem yapıyoruz.
2. Soruya verilen cevap; biz istemesek de zaten geliyor. Belki de önümüzdeki süreçte her şeyin artık tamamen dijitalleştiği bir ortam görebiliriz. Yani bu süreçte zorunluluğu daha fazla göreceğiz.
3. Soruya verilen cevap; zaten Gelir İdaresi Başkanlığıyla entegreli çalışan firmalar var.

Yani onların lisans verdiği firmalar dışında firmalar bu işi yapamıyor. Yetkilendirdiği firmalar entegratör firmalar var. Biz de onlardan biriyle çalışıyoruz. Programları açtığımızda, şu “güncelleme geldi” diye uyarı veriyor zaten. Yani web tabanlı, o güncellemeyi yapıp programlarımızı tekrar çalıştırıyoruz.

4. Soruya verilen cevap; yeni mükellef olmuş genç jenerasyondaki kişilere bunu çok daha rahat anlatabiliyorsun. En azından yapması gereken işlemleri yani doğru adımları attırabilmek adına onlara bunu yaptırabiliyor, söyleyebiliyoruz ve bunu anlayabiliyor. Ama özellikle 40-50’li yaşlardan sonrakilerin tabii ki hepsi için söylemiyorum, ama adaptasyonu biraz daha zorlaşıyor.
5. Soruya verilen cevap; yani yeterli olmaması aslında eğitim düzeyinden değil. Yani şundan da kaynaklı zaten süreç çok hızlı ilerliyor. TÜRMOB’un odalara ve üyelerine vermiş olduğu eğitimlere baktığımız zaman, onlarda bu sürecin içerisinde ve onlar ne gösterirse biz de onları yapmak zorundayız bir de tabii güncelleme var. Biz mesleki olarak yetişmeyi hani gerçekten zorlanırken okulların buna yetişmesi çok zor.
6. Soruya verilen cevap; odamız aracılığıyla eğitmenlerin buraya gelişleri vesaire bilginiz oluyor. Hem e-mail, hem SMS yoluyla her eğitim konusunda bilgilendirmeler yapılıyor. Mesleki olarak da üyelerine bu hizmeti vermeyi güzel bir şekilde yaptığımı düşünüyorum.
7. Soruya verilen cevap; TÜRMOB’un da dijitalleşme sürecinde vermiş olduğu eğitim desteği, odalar üzerinden bütün meslek mensuplarına ulaştırılmaya çalışılıyor. Zaten e-mail ortamında bile sürekli bize sirkülerle alakalı yeni mevzuatlarla ilgili, üye olduğunuz takdirde sürekli e-maillerinize gelen yazılar var, makaleler var.
8. Soruya verilen cevap; öncelikle kendim çözmeye çalışıyorum, olmazsa sürekli iletişimde olduğumuz meslek büyüklerimizde yardım alıyoruz ya da yazılım firmasından destek alıyoruz, hemen destek veriyorlar zaten.
9. Soruya verilen cevap; işlerin hepsini eskiden olduğu gibi yapıyoruz ama program zaten onu güncelle göre çeviriyor. Şimdi e-defteri olan bir firmanın, Ocak ayını Nisan sonunda, Şubatı ayını Mayıs sonunda bağlamak zorundasınız, geriye dönüp işlem yapma şansınız yok. Dolayısıyla yıl içerisinde düzenli bir sistem kurarsanız sistem size doğru verilerle gelirse o zaman hiç yoğunluğunuz olmuyor.
10. Soruya verilen cevap; personele olan ihtiyaç yavaş yavaş bence azalacak. Yani çünkü yapay zekâdan bahsettiğimiz bir ortamda bizlerin bile hani mesleğinin tehlikeye

girdiği, yani öyle düşündüğümüz bir ortamda personele ihtiyaç biraz daha azalacak.

11. Soruya verilen cevap; aşırı yer kaplamıyor, en güzel kısmı o, kâğıt masrafı yok. Kâğıt masrafı yok diyoruz ama sonuçta her bir fatura için kontur bedeli ödeniyor. Elektronik ortamla, fiziki ortam maliyetlerinden kurtulmuş veya doğal afetlerden korunmuş oluyor. Bulut sisteminde yedekleme ve saklama hizmetini gören entegratörler de var.
12. Soruya verilen cevap; kurumlara göre değişiyor. Bizimle ilgili kurumlar içerisinde bence dijitalleşme anlamında en geri kalmış kurum SGK, biz artık birçok işlemi hiç vergi dairesini aramadan her şeyi yapabilirken, SGK'da şu anda öyle bir durum yok. Bankalar nezdine gelince, bizim mükellefimiz için bize genelde telefonla ulaşıyorlar.
13. Soruya verilen cevap; biz bu süreçteki destekleri GİB'den almıyoruz. Yani bizim bu tarz destekler genelde TÜRMOB tarafından bize yapılıyor. GİB'in yaptığı tek şey aslında şu, kendi sitelerinde veya sosyal medyada genelde video vesaire koyuyorlar doküman koyuyorlar, ama hani onun dışındaki birçok uygulama, yeni bir değişiklik olduğunda bunların hepsi Resmi Gazete'de yayımlıyor.
14. Soruya verilen cevap; özellikle GİB sayfasında teknik hatalardan kaynaklı hatalar veriyor ama zamanla o hatalarda giderek azalıyor.
15. Soruya verilen cevap; şöyle entegratörlerin zaten hemen hemen hepsinin dijital ortamlarda da platformları var. İnternetin olduğu herhangi bir ortamda kullanıcı kodu ve şifrenizi biliyorsanız istediğiniz veriye ulaşıp, istediğiniz tarafa ulaştırabilirsiniz.
16. Soruya verilen cevap; yani mesleğin tamamen yok olacağını düşünmüyorum. Bu işlemleri yine bir meslek mensubunun yürüteceği ve yapacağına inanıyorum.
17. Soruya verilen cevap; süreç artık muhasebecilik kısmının kalkacağı, mali müşavirliğin ön plana çıkacağı bir sürece doğru evrildiğini düşünüyorum. Defter tutmaktan ziyade danışmanlık, daha çok danışmanlık ve denetime yöneleceğini düşünebiliriz.
18. Soruya verilen cevap; ben yaş itibarıyla yukarı yaşlarda olmadığım için bu dijitalleşmeyle beraber aslında bir bakımdan da bilgisayar mühendislerine yakın yazılımsal bazı şeyleri bilmemiz gerektiğini gördük. Yani programların nasıl çalıştığını, altyapı da neler olabileceğini, bir programı kurarken hangi dataları istediğini vesaire onları da aslında öğrenme, öğrenmek zorunda kaldık diyelim. Dolayısıyla ilk başlarda tabi ki bir kaygı oluşuyor ama yaptıkça, üzerine gittikçe bir şeyler yapabildiğinizi gördükçe, o sizi motive ediyor. Yani mesleki olarak da bize

gelişim fırsatı olduğunu düşünüyorum.

19. Soruya verilen cevap; bizim çözüm ortaklığı yaptığımız bilişim firmaları var. Bilgisayara bağlı bizim altından kalkamadığımız teknik problemler olduğunda Bilişim firmasından hizmet alıyoruz. Tabi bunlar bize ek maliyet olarak yansıyor.
20. Soruya verilen cevap; bu konuda bilgisayarı kullanma teknolojiye hâkim olmada bu jenerasyondan sonra sıkıntı olacağını düşünmüyorum. Sıkıntı olacak konu bu alanda istihdam ettirilebilecek muhasebe meslek elemanı bulmakta. bulabilmek kısmında biraz sıkıntı yaşanacağını düşünüyorum.
21. Soruya verilen cevap; aslında bunu da programlar düşünmüşler. Yani yapmış olduğumuz bütün işlemler günün sonunda, mesela “saat 6’da yedek al” diyorsunuz, arka planda yedek oluşturuyor. O da yetmiyor kendimizde harici harddisklere yedek alıyoruz. Ayrıca bulut ortamında yedek var. Yani birine bir şey olsa diğerinden ona ulaşma şansımız var. Yani burada aslında dijital platformlara aslında tek başına güvenmiyoruz, bununla ilgili tedbirlerimiz var.
22. Soruya verilen cevap; burada dönem bitene kadarki sorumluluk bizde ama yıl bittikten sonra bütün beyannamelerini bitirdikten sonra kendilerine teslim ediyoruz bir tutanak halinde. Dolayısıyla o sorumluluğu biz kendimizden atıyoruz. Çünkü yarın bir gün bir inceleme olduğunda herhangi bir denetim olduğunda firma zaten mükellefin kendisinden belgeleri istiyor.
23. Soruya verilen cevap; kanun koyucu zaten ekonomik şekli ve şartları belirlemiş, şekil ve şartları uyan herkesin geçmesi zorunlu. Yani e-deftere geçtiğinde hani işlerin biraz da sıklaşacağını, bütün verilerinin artık bilindiğinin, gözlendiğinin farkında daha dikkatli davranmaları gerektiğini, işlemlerini usul ve esaslara uygun şekilde yapması gerektiğini deklare ediyoruz. Tabii bu anlamda endişe taşıyorlar. Meslek mensuplarının sürece uyumlar ilgili herhangi bir endişesi yok.
24. Soruya verilen cevap; şimdi web tabanlı olan firmalar var, bir de Windows tabanlı olanlar var. Şimdi mesela bizim şuan kullanmış olduğumuz Windows tabanlı. Herhangi bir masaüstü bağlantısına açık bırakmadığım sürece benim bilgisayarına girip buradan bir data alması herhangi bir hackerin zor, yani yapamaz. Tedbir olarak mesela şey Windows’un kendi içerisinde tabi ki virüs programı var ama yani onlar çok etkili midir, bence çok etkili değil.
25. Soruya verilen cevap; yani siber suçu işleyen taraf sorumlu da diğer taraftan yazılım

şirketlerinin, o kadar kullanıcının olduğu bir ortamda güvenlik duvarlarını çok iyi bir şekilde yaptırımları da lazım.

26. Soruya verilen cevap: e-faturayı kesmek zaten tamamen mükellefin sorumluluğunda, dolayısıyla faturayı iptal etmek, fatura neden iptal olduğunu bilmesi yine onun sorunu. Ama buna bağlı bizim sorumluluğumuzda olan işlemlerde mesela bizim sorumluluğumuz olan işlemlere örnek, “bir fatura iptal edilmiş ya da bize geç tebliğ edilmiş” diyelim, o durumda beyannameden çıkarmanız gerekiyor. Hata oluşmuş, çünkü beyan etmemeniz gereken bir faturayı beyan etmişsiniz. Bu konuda tabii ki düzeltmeyi biz yapıyoruz.
27. Soruya verilen cevap: biz Windows tabanlı program kullanmanın dezavantajlarını çok yaşadık. Yani ana bilgisayarımı alıp eve götürdüğümü biliyorum, kasasıyla beraber tuttum eve götürdüm. Ama işte web tabanlı olsaydı çok daha hızlı, çok daha rahat, herkesin çalışacağı, çalışabileceği bir ortam olabilirdi. Mükellefte dijital uygulamaları kullanma anlamında pek bir değişiklik olduğunu düşünmüyorum.
28. Soruya verilen cevap: dijital ortama geçmek beni mutlu etti açıkçası, işlerimizi döneminde yapabilme imkânı bulduk, yani işte bir gün sonra yapacağımız işleri daha öne aldığımızda daha düzenli gidebildiğimizi gördük. Yani zamanında yaptığımızda hatasız ve kusursuz gidebileceğini gördük, bu bize çok şey kattı. Sadece dijital ortama geçmiş firmalarda değil, diğer firmalarda da bunu niye yapmıyoruz ki, aynısını yapalım bu sıkışıklığı yaşamayalım istedik ve yaptık, bize güzel bir şey kattı.
29. Soruya verilen cevap: çok bir şey değiştirmedim. Bir şeyler kolaylaştıkça aslında zorlaştı. Çünkü yeni bir şey var, bu yeni sürece adapte olmanız gerekiyor.
30. Soruya verilen cevap: başlarda uyumsuzluk oldu. Defter beyan sisteminde biz çok büyük sıkıntılar yaşadık. Yani ayın 24, 25, 26’sında beyanname göndereceksiniz. Sisteme veri giremiyorsunuz, buna bağlı olarak da Gelir İdaresi Başkanlığı, “bu bizim hatamız”, deyip beyanname gönderme süresini uzatıyor. Teknik olarak bu konularda yaşanan yanlışlar olabiliyor ama son ana kadar onun çilesini çekenler bizleriz.
31. Soruya verilen cevap: GİB sistemine erişimde sıkıntının yaşandığı dönemler yoğunluğun olduğu dönemler, mesela beyanname gönderme dönemleri. Onun dışında sistemler genel olarak çalışıyor ve erişimde bir sıkıntı yok aslında.
32. Soruya verilen cevap: teknik anlamda bir güncelleme olursa maliyet getiriyor. Yani onun dışında işte dediğim gibi yine mevzuat anlamında bir değişiklik oldu, işte bu

mevzuata bağılı olarak yapmış olduğunuz beyannamelerde bir değişiklik varsa onlar zaten programın her yıl ona vermiş olduğumuz ücreti ek bir maliyet yok. Ama ekstrem durumlarda, yani işte bir şeyi kaçırdınız, programda var ama siz yapamıyorsunuz ya da unuttunuz. Öyle durumda, firmaya ulaştığımızda sizden ücret talep edebiliyor.

#### 4.1.7.5. SMMM F\*\*\* K\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; bizim için kolaylıkları da oldu zorlukları da oldu. Şöyle, kâğıt ortamından kurtardık. Ama tabi bu sefer veri olarak daha çok şey istenmeye başladığı için yükümüz arttı. Mükelleflerin yapması gereken görevler bize yüklendi. İnternette her şeye ulaşabildiğimiz için biz alıyoruz biz giriyoruz, kayıtlarını biz yapıyoruz.
2. Soruya verilen cevap; aslında yeterli görünüyor ama özellikle veri girişi ve boyut olarak sıkıntı yaşıyoruz bence daha genişletilmesi lazım. Ayrıca daha fazla mükellefe zorunluluk getirilmesi lazım, kâğıt ortamından uzaklaştıkça daha verimli oluyor.
3. Soruya verilen cevap; bilişim firmaları bu süreçte bize gerekli destekleri sağlıyor. Onlar da uyum sağladı bu sürece, onlar bizden daha hızlı uyum sağlıyorlar. Onlar önce öğreniyor, “böyle bir şeye ihtiyaç duyuldu” deyip bizden önce kendileri zaten gereken programı hazır ediyorlar.
4. Soruya verilen cevap; daha çok artık “yanlış yapma şansımız yok” diye karamsar bakıyorlar. Bu işi yapma anlamında bir zorlukları yok, çünkü biz yapıyoruz zaten. Büyük firmalar özellikle bu dijitalleşmenin daha iyi olduğunu düşünüyorlar.
5. Soruya verilen cevap; maalesef yeterli olduğunu düşünmüyorum. Uygulayarak, sürekli uygulayarak daha iyi eğitim alıyorsun öğreniyorsun.
6. Soruya verilen cevap; tabi çok destek verdiler, zaman zaman hem TÜRMOB’dan, hem tecrübeli hocalardan eğitim veriyorlar. Eğitimlere girebildiklerimiz oldu.
7. Soruya verilen cevap; odadan ayrı TÜRMOB’un da uzaktan eğitim desteği oldu.
8. Soruya verilen cevap; bu konuda meydana gelen değişikliklere uyum sağlamak için kendimiz uğraşıyoruz, içinden çıkamazsak beraber çalıştığımız arkadaşlardan yardım alıyoruz, internette bununla ilgili şeyleri öğreniyoruz.
9. Soruya verilen cevap; arşivleme olarak veriye daha çabuk ulaşabilme, daha kolay veri hazırlayabilme, gönderebilme konusunda kolaylıklar oldu.
10. Soruya verilen cevap; personelden azaltmaya gidecek bir durum olmadı, sonuçta yine

verileri biz kendimiz işlediğimiz için iş sayısı arttı. İşler hızlandı ama işlenecek veri sayısı arttı. Yani personel ihtiyacını azaldığı gibi bir durumdan bahsedemeyiz.

11. Soruya verilen cevap; biz yine arşiv bulunduruyoruz çok güvenemediğimiz için, bilgisayar ortamında saklasak da yine bir hard diske atmamız gerekiyor. Ama eskisi gibi fiziksel arşivimiz yok. Kâğıttan biraz kurtulduk ama bu sefer teknolojik olarak harcama yapmamız gerekiyor, elektronik saklama koşullarına ihtiyacımız oldu.
12. Soruya verilen cevap; mesela vergi dairesiyle internet vergi dairesi üzerinden iletişim sağlıyoruz. Bankayla, SGK'yla İŞKUR'la ya telefon ya mail oluyor. Bazı iletişimlerimizi e-mail olarak, bazı onların sistemlerine giriş yapıyoruz.
13. Soruya verilen cevap; gelir idaresinin bu süreçte desteği sadece kendi web sayfalarında video ve dokümanlar var, onlardan faydalanıyoruz.
14. Soruya verilen cevap; sistem hata yapmanızı engellemek için daha çok uyarı veriyor, elimizle fatura giremiyoruz uyarı veriyor, vergi numarası yanlışsa mesela bir firmanın ona uyarı veriyor, kimlik numarasına uyarı veriyor. Ya bunlar aslında bizim için kolaylık, bir anlamda hata yapmamızı engelliyor. Önceden mesela onlara izin veriyordu, yanlış tarih girseniz bile izin veriyordu.
15. Soruya verilen cevap; bu aslında bize çok kolaylık sağladı, ofis dışından bile bazen işimizi halledebiliyoruz. Ancak mesai dışında geç vakitte her şeye bakabiliyoruz diye bizden bir şey isteyen mükellef oluyor. Tabi burada muhasebecinin çalışma standardına bağlı. Bu bir yandan da bizim için mükellef için de kolaylık tabi ki, yani gelip ofise gelmektense, bilinçli bir mükellefse kendisi de ulaşabiliyor.
16. Soruya verilen cevap; mesleğin yok olmasından ziyade daha profesyonel olacağını düşünüyorum.
17. Soruya verilen cevap; danışmanlık olsun, tabloları yorumlama olsun, denetim de zamanla olabilir. Ama şu anlık durumda, mükellefler böyle bir şey talep etmiyorlar. Sadece devlete karşı olan zorunlu yükümlülükleri yerine getirelim diye düşünüyorlar.
18. Soruya verilen cevap; aslında daha kolay bir düzen getirdi. Geciktirme yapamıyorsunuz, her şeyi zamanında yapmanız gerekiyor. Mükellefler de bunlara adapte oluyor. Kaygılanacak bir durum yok aslında. Bu tür gelişmelere kendimizi fazla hazırlayamıyoruz. Açıkçası ihtiyaç olduğunda araştırıyoruz.
19. Soruya verilen cevap; yıllık sözleşme yapıldığı için güncellemeler ücretsiz. Yeni

- modül aldığımızda ya da ekstra bir şey veya ekstra kullanıcı isterseniz maliyeti oluyor.
20. Soruya verilen cevap; mevcut personelde bir sıkıntı yaşamıyoruz. Yani mevcut çalışan uyum sağlıyor, pratik yaparak. Mesleğe girmekten vazgeçenler oldu mu dersanız, hiç öyle bir gözlemim olmadı.
21. Soruya verilen cevap; ben şahsen güven problemi yaşamıyorum. Kendi oto kontrolümü yaptıktan sonra her türlü güveniyorum. Ayrıca kullandığım muhasebe programıyla ilgili güven problemi de yaşamıyorum, oldukça profesyonel çalışıyorlar.
22. Soruya verilen cevap; genelde mali müşavirler bu süreçte bu hizmeti veriyor ya da mükellefi yönlendiriyoruz. Kendi adımıza entegratör firma desteği alıyoruz. Gerekirse mükellefe de almasını tavsiye ediyoruz.
23. Soruya verilen cevap; yok yani şahsen öyle bir şey bir endişemiz yok.
24. Soruya verilen cevap; bireysel önlem olarak güvenlik duvarımız ve anti virüs programları var. Bunun yanında kullandığımız paket programın altyapı sistemleri var.
25. Soruya verilen cevap; eğer entegratör firmadan kaynaklıysa onlar oluyor, ama bizim fiziki bilgisayarlarımızdan olursa tabii ki biz oluruz.
26. Soruya verilen cevap; bu tür şeyleri biz yapıyoruz. Zaten faturaları biz işlediğimiz için bütün işlemler bizde devam ediyor. Burada fatura sorumluluğu aslında mükellefte ama mükellef dijital ortamı kullanmadığı için mali müşavirde devam ediyor.
27. Soruya verilen cevap; tabii ki arttı, evde çalışmalar başladığı için, çoğu firmada zaten teknolojiyi daha çok kendisine entegre etti. Hâlâ dışarıdan çalışan muhasebeciler var “uzaktan yapabiliyormuşum aslında, bu şekilde de olurmuş” diyen de var.
28. Soruya verilen cevap; şöyle, vergi dairesi ile aramızdaki fizik bağımız koptu yani bir yandan da iyi oldu. Her türlü her şeyi internetten yapıyoruz, geri dönüşleri internetten oluyor, zaman kaybı aşılmış oluyor. Aslında bir de mesai saati içinde olması gereken şeyler artık mesai saati dışında da yapılabilir.
29. Soruya verilen cevap; yeni jenerasyon için çok değişiklik yok. Eskiden bu işi kağıt ortamında devam edenler için, onların aşması biraz zaman alıyor, ama bizim için her zaman yenilik, teknoloji daha iyi.
30. Soruya verilen cevap; hâlâ bazı şeyler eksik olduğunu görüyoruz. Ama programlarda iyileştirme ve sorunları çözmek için çalışmalar yapıyorlar, gün geçtikçe iyiye gidiyor.

31. Soruya verilen cevap; özellikle vergilendirme dönemlerinde sistemlere yoğunluktan dolayı erişimde sıkıntı yaşıyoruz, işlem yapamadığımız oluyor. Böyle sıkıntı yaşadığımız durumlarda düzelmesini bekliyoruz, ertelemeyi bekliyorsunuz. Başka bir seçenek yok, çünkü yani elle yapamadığın zaman mutlaka bekliyorsunuz.
32. Soruya verilen cevap; tabii muhasebe programlarının veri boyutundan kaynaklı yenilenme gerekiyor ama bu şuan aşıyor. Çünkü çoğu programcı online sisteme yani web tabanlı sisteme geçiyor. Önceden bir program için özellikle bilgisayar almanız gerekiyordu. Şimdi web tabanlıya geçince o gereklilikte ortadan kalkacak diye düşünüyorum. Telefonda tabletle de girilebilir artık. Hepsi web tabanlıya geçince her yerden girebiliyorsun. Yani ağır bir program olunca mesela bilgisayarın yavaşlaması veya donmasının geçmesi için beklemek gerekiyordu. Şimdi web tabanlılarda o sorun yaşanmıyor.

#### 4.1.7.6. SMMM G\*\*\* Ç\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; burada girilen bilgi, veri çok arttı, çok fazla teknik detay geldi. Dolayısıyla bu kadar teknik altyapıda öncelikle bize bir iş yükü geldi. Görevlerde bu anlamda artış, yani görev sayısı artmış oldu. Yetkilendirme olarak da şöyle, vergi dairesi mükellefle bizim aramızda yaptığımız sözleşmeyi baz alarak, beyanname verilmesi veya elektronik uygulamalarda mükellefle beraber bizi de yetkili kıldı.
2. Soruya verilen cevap; uygulamaların artmasını tabii ki istiyoruz. Fakat uygulamalarla ilgili adımlar atılırken, sacayağı dediğimiz kamu, mükellef ve mali müşavirlerden görüş alınması gerekir.
3. Soruya verilen cevap; eğer idarenin çıkardığı ve bize iş getiren acil bir uygulama veya bir menü varsa o konuda yazılım firmaları önceden adım atıyor. Yazılım firmalarıyla şahsen benim çok irtibatım var. Çünkü birçok değişiklik veya uygulamalar arasındaki farklılık veya uygulamaların birbiriyle olan uyumunu biz yaşıyoruz.
4. Soruya verilen cevap; resmi çalışan ve kaliteli hizmet vermek isteyen firmalar dijitalleşmeye son derece hızlı adapte oluyor. Ama küçük firmalarda böyle değil.
5. Soruya verilen cevap; her ne kadar okulda çok üst seviyede bir notla da mezun olsanız mutlaka bu işi mutfağında mali müşavirin yanında öğreneceksiniz. Bu anlamda belirli bir altyapıyı almış, excel'i kullanan word'u kullanan elemanlar çok önemli. Bu anlamda 3 yıllık staj süresinde böyle bir uygulama dersleri yok maalesef.

6. Soruya verilen cevap: odamızın özellikle bu pandemi döneminden önce seminerleri oldu. Mali müşavirlerimiz, odamızın hiçbir zaman bir seminer teklifine hayır demedi.
7. Soruya verilen cevap: TÜRMOB özellikle bu pandemiyle beraber son 3 yılda Youtube üzerinden e-dönüşüm ve mevzuatlarla ilgili eğitimlerini yaptılar.
8. Soruya verilen cevap: sorunun nereyle ilgili olduğuna göre değişiyor, vergi dairesiyle olan bir uygulamada bazen vergi dairesini arıyoruz. Bunun yanında meslektaşımıza ya da mali müşavirler odasının bir danışma kurulundan çözüm bulmaya çalışırız.
9. Soruya verilen cevap: öncelikle dijitalleşmede programlarımız çok ilerledi. Birçok veri üretmemiz gerekiyor artık. Çünkü kamu kurum ve kuruluşları bunları istiyor. Bu anlamda da teknik detay arttı. Bunun için de mutlaka programların birbiriyle uyumlu, veri alışverişi olabilir hale gelmesi lazım. Bunları kullanırken de tabii iyi bir personel veya personelin yetişmiş olması gerekiyor. Analitik düşünceyle beraber.
10. Soruya verilen cevap: evet bilgisayar geldi, fakat o bilgisayara bu veriyi girecek kaliteli insan olması lazım. Bizim evrak sayısının artması, işimizi arttırdı. Elektronik olarak bunların sistemden çekiliyor, indiriliyor olması işimizi azalttı fakat bizden veri isteyenler çoğaldı. Dolayısıyla sıradan personel ihtiyacı azalırken, işlemleri analitik bakış açısıyla değerlendiren nitelikli personele ihtiyaç arttı.
11. Soruya verilen cevap: dijital gelişmelerle belgelerin fiziksel arşivlerde korunması ve saklanması kurtuluyoruz. Sanal arşiv ya da bulut ortamında saklama verilere ulaşım kolaylığı sağladığını düşünüyorum. Bu durum kağıt, toner gibi kullanımları azaltmış olsa da, az da olsa fiziki arşiv ve kağıt kullanımı yine devam ediyor.
12. Soruya verilen cevap: vergi dairesi ile iletişim de dilekçe, bildirimler ve başvurular internet vergi dairesi üzerinden yapılabilir. Bankalarla e-mail ile çalışıyoruz.
13. Soruya verilen cevap: GİB'in web sayfasında broşürler ve bazı videolar var. Fakat bunlar çok yeterli bir açıklayıcı değil. Biz daha çok kendimiz programı veya o modülü kullanarak ya da başımıza sıkıntılar geldikçe aşıyoruz.
14. Soruya verilen cevap: programlar içerisinde çapraz kontroller, işte tarih kontrolleri, adresler, tutarlar, çarpımlar derken birçok kontrol var. Zaten vergi dairesine gönderdiğin zaman verinin %85'i neredeyse kendi içerisinde zaten program kaydetmiyor aktaramıyorsun, aktarıldıktan sonraki kısma %10-15 gibi bir hatanın kontrolü kalıyor, Zaten oraya kadar %85 hatasızsa gerisini bir şekilde çözüyorsunuz.

15. Soruya verilen cevap: şimdi akşam saat 9’da evrak isteyen müşterinize, hani bu biraz da kültür meselesi olduğu için söylüyorum, “hayır” diyebilirsiniz. Sonuçta sizin de bir özel hayatınız var. Fakat bu anlamda cep telefonundan ulaşılabilecek bazı uygulamalar olması ve bunu da meslektaşlarımızın haksız rekabet olarak kullanması tabii maalesef hoş değil. Her şeyden önce biz insanız ve dinlenmeye ihtiyacımız var ve burada da çok ciddi anlamda sosyal yaşamımızı ciddi anlamda etkileyen bir durum.
16. Soruya verilen cevap: dijitalleşme ile birlikte işlerin hızlanması veya yapılış araçları değişti. Fakat hizmet verdiğimiz hizmet verdiğimiz tarafta sizden ne istendiği çok önemli, dolayısıyla ülkemizin %95’inin hala KOBİ vasfında olması sebebiyle mesleğimiz Türkiye’imizde bitmez yani bu zaten dünyanın hiçbir yerinde bitmemiştir.
17. Soruya verilen cevap: şimdi burada bunu meslek mensubuna bağlamak yerine aslında işletmelere bağlamak lazım. Bizim birçok meslektaşımız, gayet donanımlı bu işlere vakıf insanlar. Fakat hizmet verdiğimiz özel sektörün sizden ne istediği çok önemli, yani burada küçük mükellefin ya da cirosu 3-5 milyon olmuş bir toptancı mükellefin sizden danışmanlık gibi bir şey beklediği yok. Zaten böyle bir kaynağı da yoktur onun. Yani bu anlamda mesleğin biraz kendini içerik olarak yenilemesi veya güncellemesi biraz daha zaman alır diye düşünüyorum. Şirketlerin mali yapıları biraz daha artarsa belki o zaman bir bilirkişi anlamında mali müşavire destek duyabilir.
18. Soruya verilen cevap: yeni duruma adapte olamıyorsanız yanınızdaki personel de buna adapte olma konusunda direnç gösteriyorsa o zaman zaten bu meslekte sonunuz geliyordur. Bu anlamda kaygı olması meslektaşlarda son derece normal. Ama gençler bu konuda özellikle kendisini biraz daha okulda yetiştirip teoriyi almış ve sonra da bu yan uygulamalarla kendisini yetiştirirse çok daha hızlı gidiyor.
19. Soruya verilen cevap: eğer dijital uygulamalara adapte iseniz ve çabuk kavırıyorsanız, bu analitik düşünceyi kurabiliyorsanız çok fazla ihtiyacınız olmuyor. Ama e-defteri gönderemez, e-defter hatası verir, format hatası verir, gibi sistemsel sorunlar da tabii ki bizim de aylık bir bedel ödeyerek böyle bir bilişim danışmanlığı alıyoruz.
20. Soruya verilen cevap: yaşanıyor, Mesela burada e-mail atın, whatsapp’tan resim çekin dediğiniz bunu yeni nesilden herkes yapabilir. Ama “bak böyle bir Excel formatı var, bu Excel formatını şu formata çevir, bu programı okut”, işte bir veriyi başka bir veriye çevirip, bunu anlayacak, gerçekten bu işe kendini vermiş, bu işi öğrenelim diyen analitik düşünceye ihtiyacımız var. Yani o tip bir personel sıkıntısı var, kesinlikle var.

21. Soruya verilen cevap; vergi dairesinin ve kullandığımız programlarda bir güven problemi yaşamıyoruz. Fakat bunun için dediğim gibi, gerekli kontrolleri yapmak gerekiyor. Vergi dairesinde beyannamelerin gittiğini mutlaka kontrol etmek gerekir.
22. Soruya verilen cevap; saklama konusunda bunun 5 yıl saklanması veya 10 yıl saklanması bu konuda mükelleflere ciddi bir yük getiriyor. Birçok mükellef bunu bilmiyor ya da işini bırakıp gidiyor, işini kapatıyor, bunları saklamıyor, bunlar çok önemli. Biz meslek mensupları olarak bunun bilincindeyiz ama bunu saklamak görevimiz olmamasına rağmen, mükellefinizi korumacılık olarak bunları saklıyoruz.
23. Soruya verilen cevap; özellikle belli bir yaşın üzerindeki meslek mensuplarında dijital gelişmelere ayak uyduramama ve uyum sağlayamama endişesi yaşandı. Mükellef açısından şu süreçte çokta bir endişe yaşandığını söyleyemem, çünkü ilk zamanlarda biraz “bu işler nasıl olacak” gibi tedirginlikleri vardı. Kendilerine yardımcı olarak, destek vererek bu endişeleri tedirginlikleri yerini rahatlığa bıraktı diyebilirim.
24. Soruya verilen cevap; siber saldırılara karşı kullandığımız bilgisayarların güvenlik duvarı, anti virüs programları ve gerekli yedeklemeleri alarak önlemler almaya çalışıyoruz. Bunun yanında başka konularda olduğu gibi siber saldırı konularında da destek aldığımız bilgisayarlarımız tabii ki var.
25. Soruya verilen cevap; bu konularda gerekli önlemleri aldıktan sonra, bu önlemleri almanıza rağmen böyle bir olay gerçekleşirse bu konuda açık veren tarafın sorumlu olacağını düşünüyorum. Ancak bu konularda yasal düzenlemelerin yapılması ve dijital altyapının da bu anlamda güçlendirilmesi gerektiğini düşünüyorum.
26. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalardan kaynaklı hatalarda, hatanın nereden hangi bilgisayardan yapıldığına bakılır. Bizden kaynaklanmış ise biz, eğer mükellefse mükellefin düzeltilmesi istenir.
27. Soruya verilen cevap; pandemi döneminde gerek meslek mensubu gerekse mükellefler zorda olsa bu süreçte uygulamaları kullanmanın gerekliliğini ister istemez yerime getirmek zorunda kaldı ve daha sonraki süreç için ciddi bir kolaylık oldu. Bizim meslek mensupları pandemi olmadan bu uygulamaları kullanmak zorundaydılar ama mükellefler için bu süreç hızlı bir öğrenme süreci oldu diyebilirim.
28. Soruya verilen cevap; genç meslektaşlar bu sürece kolay uyum sağladılar ve mesleki olarak diğer meslektaşlara göre bir adım öne geçtiler. Özellikle belli bir yaşın üstünde olan ve dijital sürece uyum sağlayamayan ve zorlanan meslek mensupları ofislerinde

istihdam ettikleri genç meslek mensuplarının önemini daha iyi anladı ve mesleğini ve ofisini açık yutabilmek için genç meslek mensuplarına bağımlı olduğunu söyleyebilirim. Bu sürece uyum sağlayan her meslek mensubu kendini yenilemek ve geliştirmek zorunda kaldılar. Farklı şehirlerden mükellef bulma fırsatı ortaya çıktı.

29. Soruya verilen cevap; dijital uygulamaların kullanılmasının artması aslında faaliyetlerde bir değişim oluşturmadı. Yani meslek mensubu yine muhasebe işlemleri yapmaya devam ediyor. Ancak işlerin yapılış şekli ve işlem hızında artışlar söz konusu oldu. Yani manuel yapılan işlemler artık sisteme girilerek veya sistemden indirilerek verilerin elde edilmesi daha kolay bir yapıya dönüştü.
30. Soruya verilen cevap; kamunun oluşturduğu dijitalleşme zorunluluğundan dolayı programlarda herhangi bir isteğin veya bir menünün eklenmesi bize maalesef ciddi bir iş yükü oluyor. Bunları da maalesef biz bazen son 10 gün kala öğreniyoruz. Çok detaylı bir açıklama verilmiyor.
31. Soruya verilen cevap; GİB sistemine erişimde genelde problem yaşamıyoruz. Ancak gelir idaresinin özellikle beyannamenin son günleri ayın belirli günlerinde bu sistemin tıkanıp çok iyi biliyoruz. Dolayısıyla altyapı anlamında gerek internet hızımız gerek de karşı taraftaki vergi dairesinin sunucuları anlamında bir altyapı eksikliğini zaman zaman hissediyoruz. Sonuçta dijital ortamda yaşıyoruz ama zaman zaman da teknik aksaklık veya yığılmalardan dolayı da beyanname sürelerinin uzatıldığını çok iyi biliyoruz. Bunlar nedeni, altyapı ve bizim mükelleflerimizin son gün olayı var.
32. Soruya verilen cevap; teknik anlamdaki güncellemeler maliyetli oluyor. Programlara yeni modüller eklendikçe ücret talep ediliyor. Ama şuna da bakmak lazım, özellikle pandemi döneminde ekonominin gidişatından dolayı yazılım şirketlerinden alınan desteklerde bile ücret talep edilmeye başlandı. Yani şöyle söyleyeyim firmalar bu konuda fırsatları değerlendirmeyi tercih ediyorlar.

#### 4.1.7.7. SMMM İ\*\*\* Ş\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; dijital olarak çok fazla ilerleme var ama inanılmaz bir iş biriktirdiğini düşünüyorum. Yani işler azaltmaktan ziyade inanılmaz bir iş yükü arttı. Yetki konusunda bir değişim olmadı, görevlerde bir değişim oldu.
2. Soruya verilen cevap; tabii ki zorunluluk getirebileceği alanlar var. Seviye olarak yeterli. Bazı uygulamaları sadece artık dijitalleşmenin gerisinde kalıyor daha yavaş,

yani çok hız gerektiren bir meslekte çalışıyoruz.

3. Soruya verilen cevap; bu konuda biz firmamızdan gerçekten memnunuz yani. Yani ne zaman bir şey istesek ya da ya da gelen bir yenilikte modül konusunda bize hemen yardımcı oluyorlar kesinlikle, biz “GMS” ile çalışıyoruz zaten, bu konuda iyiler.
4. Soruya verilen cevap; çağın getirdiği şeyle beraber yeni çalışanlar dijitale daha uyumlu. Dolayısıyla hemen herkes artık yanında en az bir personeli muhasebe için istihdam ediyor. Eğer yanında muhasebeci yoksa orada çok büyük bir sıkıntımız var.
5. Soruya verilen cevap; stajla devam eden süreçte her gelen yeniliği siz kendiniz adapte olmalısınız. Hani bunun için ekstra bir eğitim alacak zamanınız yok. Dijital uygulamalarla ilgili eğitimi stajda almanız gibi durum söz konusu olmuyor. Çünkü yenilik her zaman sürekli devam ediyor ve siz bunu adapte olmak zorundasınız.
6. Soruya verilen cevap; odamız genel olarak eğitimler düzenleniyor, her yeni gelen değişimle ilgili eğitimler düzenlenmeye çalışıldı. Genel kalıplar altında neler yapılacağı, mesela e-fatura uygulamasına geçilecek, neler yapılacak onlarla ilgili tabii ki eğitimler düzenleniyor.
7. Soruya verilen cevap; dediğim gibi oda eğitimleri zaten TÜRMOB’un öngördüğü ve düzenlemiş olduğu eğitimleri TÜRMOB’la beraber veriyor. TÜRMOB’un verdiği eğitimlerde oda mutlaka bu konuyla ilgili bilgilendirme yapıyor.
8. Soruya verilen cevap; tabii ki ne tür bir sorun olduğuna göre değişiyor. Önce bürodaki arkadaşlarla konuşuyoruz, olmazsa büro dışındaki meslektaşlarla konuyu çözmeye çalışıyoruz. Bazen vergi dairesini arıyoruz, bazen odadan destek alıyoruz.
9. Soruya verilen cevap; bunu pandemi de yaşadık, tabii ki evinizden de her şeyi yapabiliyorsunuz. Dolayısıyla pandemi döneminde en çok dijitalleşme işimizi kolaylaştırırdı. Dijitalleşme ile işlem hızımız çok arttı. Bir de zamandan da kazandık bazı yerlerde, mesela işte vergi dairesine, bankaya gidiş geliş durumları çok azaldı.
10. Soruya verilen cevap; bir kere kalifiye bir personel ihtiyacımız var artık. Dijitale kolay uyum sağlayacak programın içinde çok fazla boğulmayacak personele ihtiyacımız var. Yani çağ bunu gerektiriyor ve personel ihtiyacı hiç azalmıyor.
11. Soruya verilen cevap; fiziksel arşivleme zor, bu gelişmelerle fiziksel arşivlemenin zorluklarından kurtulmuş olduk kesinlikle, yani eğer bu daha da böyle ileriye gider ve bu evrak işinden kurtulursak, çok çok daha iyi olacak. Kâğıt, toner gibi

sarfiyatlarımız eskisi kadar çok olmasa da hâlâ devam ediyor.

12. Soruya verilen cevap; SGK'nın da birçok işlemi internet üzerinden yürüyor. Sanki vergi dairesine göre daha iyi SGK'nın durumu. İŞKUR'unda aynı şekilde dijital platformdan yürüyor diye biliyorum. Bankaların zaten biliyorsunuz her bankanın kendine ait bir internet bankacılığı var, biz buna girmiyoruz, onunla ilgili bir yetki almıyoruz, aslında programlar bununla ilgili izin istediler.
13. Soruya verilen cevap; GİB'in sayfasında her yenilikle ilgili o yeniliğin anlatıldığı videolar, reklamlar yüklendi.
14. Soruya verilen cevap; sistemin hâlâ hata yapma riski var. Yani biz yine daha temkinli olmak zorundayız. İlk süreçte hani yanlış tarih girseniz bile uyarı vermiyor, işte vergi numarası yanlış girseniz uyarı vermiyor, ama şu an uyarı veriyor, yani giderek hani bazı hatalar azaltmaya başladılar.
15. Soruya verilen cevap; mesai dışında sadece mükellef isteyebilir ama diğer kurumlar mesai içinde ofis dışındayken de isteyebilir. Ama şuanda da hâlâ işte bir evrak hazırlama şeyimiz var. Yani vergi dairesi denetim için bir şey istediğinde hâlâ bizden hani dijital bir evrak değil, hâlâ bizden dosya olarak evrak istiyor. Bunun yanında mükellefin bizden herhangi bir şey istemesi ile ilgili olarak, bazen hani “öğle yemeğimdeyim”, “yani mümkün mü bunu erteleme”, hâlâ o kaliteye daha ulaşmadık.
16. Soruya verilen cevap; bu sürecin nasıl ilerleyeceğiyle alakalı yaşayacağız, göreceğiz diyorum, bilemiyorum. Mesleğin yok olması gibi bir şeyi şuan için düşünemiyorum ama dediğim gibi sistem bizi nereye götürür bilemiyorum.
17. Soruya verilen cevap; sistem bizi nereye doğru götürür çok emin değilim fakat müşavir dediğiniz danışmandır, mali müşavir finansal danışman gibi. Şuan da bilinçli olan mükelleflerimizden bununla ilgili mesela mükellefler bizden bu konuda istekte bulunuyorlar, “ya benim bilançoma, gelir tabloma bir bak bakayım” diyen var.
18. Soruya verilen cevap; ben gelişim fırsatı diye düşündüm. Hani kaygı oluşmadı açıkçası zaten bilgisayar üzerinden yapıyoruz. Bence bu rahatlık.
19. Soruya verilen cevap; bunları mesleğin gereği olarak görüyorum. Eğer dijitalle ilgili bir şey yapılacaksa ki bizi hızlandıran bizim işimizi yapmamızı sağlayan platform bu, mesleğin gereği ekstra maliyet olarak görmüyorum.
20. Soruya verilen cevap; bence yaşanmaz yani artık dönemin gençleri eğitimi bu yönde

almışlar ise zaten dijitalle uyumlular çok problem yaşamıyorlar ve hatta bizden daha iyiler. Yani mesleğe girmek isteyen zaten önce bir çalışmaya başlıyor. Mutlaka bu işi yapmaya gönüllü olan geliyor. Çalıştığın ofisin çalışma koşulları önemli, nasıl iş yaptığımız önemli, sizin iş etiğiniz önemli, herkesin mali müşavirlik yapması değişik.

21. Soruya verilen cevap; dijitalleşme, “hacker”lık olayını da ortaya çıkarttı ister istemez. Ama tabii ki biz önlem almaya çalıştık hani “server”ımızı koruyacak bir koruma programı aldık, bu zorunluluk oldu artık. Bunun yanında vergi dairesinin sistemine güvenle ilgili bir sıkıntı genelde yaşamıyoruz. Kendi kullandığımız muhasebe programları açısından da durum aynı, programlar bu konuda gayet iyi.
22. Soruya verilen cevap; yani şey zaten artık e-fatura, e-arşiv onların saklanma zorunluluğu aslında yok. Zaten onlar sistemde var bulutta var ya da e-defteri saklama zorunluluğu yok. Ama hala kâğıt fatura saklama zorunluluğu var.
23. Soruya verilen cevap; ben mali müşavir olarak herhangi bir endişe duymuyorum az önce de bahsettiğim gibi, bende bu rahatlık sağladı şahsen, ofisten işlemlerimi yapmak verilere ulaşmak benim açımdan gayet memnuniyet verici. Mükellef açısından da başlarda bu “acaba bu işi biz yapabilir miyiz” diye zorlananlar oldu ama sonra onlarda bunun rahatlığını görünce endişe duyanlar olmuyor artık.
24. Soruya verilen cevap; bunun için “antivirüs” programları ve “server”a ulaşılmasını engelleyecek yazılım, bunla ilgili bizim destek aldığımız tabi ki de bilgisayarıcı var.
25. Soruya verilen cevap; tabi bu konuda bu önlemleri almanıza rağmen yine siber saldırı suç gerçekleşmiş olursa bundan hani bizim sorumlu olmamızdan ziyade, önlem olarak kullandığımız yazılımda bir problem vardır.
26. Soruya verilen cevap; yani şöyle bir şey var, hani e-fatura yanlış kesildiğinde sistemin bu konuda zaten iptal edilebilir durumları var. Ama bazı faturaları sistemde iptal edebiliyorsunuz, başka bir faturayı iptal etmek için mali mühüre ihtiyaç duyuyorsunuz, bunu anlamış değilim.
27. Soruya verilen cevap; pandemi döneminde özellikle dijitalin sağladığı en önemli şey, büroda değilseniz büroya ana bilgisayara bağlanarak işlemlerinizi evden yapabildiniz. Yani önceki bir dönemde büroya gelmeden işlem yapmamız mümkün değildi. Covid süreci galiba dijitalle uyumu biraz daha hızlandırdı. Yani 10 yılda alacağımız mesafe 2 yılda alındı gibi bir şey oldu, böyle bir durum oluştu.

28. Soruya verilen cevap; kendini geliştirmek zorunda kaldılar, kendilerini geliştiremeyenler diskalifiye oldu. Programlar yenilikler getiriyor ama siz de programa yenilikler getirebiliyorsunuz. Çünkü ihtiyaçları daha çok siz biliyorsunuz. İhtiyacı belirleyip ve yazılım şirketinden buna ilişkin yazılımda isteyebiliyorsunuz, biraz meslek mensubunun bakış açısıyla ilgili bir durum. Bulduğunuz şehirdeki veya ildeki mükelleflerin dışında da başka illerden mükellef bulabilme şansı arttı.
29. Soruya verilen cevap; baya değiştirdi çok fazla değiştirdi, yani uyum sağlamanız zorunlu, bunun dışına çıkamazsınız. Artık dijital içindesiniz. Hani eski usulle devam edeyim, zor, çünkü işiniz artıyor.
30. Soruya verilen cevap; onlar da çok büyük problemler yaşamadık. Sadece bir kaç senedir olan bu küçük defter işletmelerinin, serbest mesleklerin defter beyan sistemine geçtikten sonra, hâlâ o sistemi yani tamam oturtamadık, o yazılımda bir sıkıntı yaşandı.
31. Soruya verilen cevap; artık son yıllarda erişimde pek sıkıntı yaşamıyoruz. Ya da şey var, artık insanlar uyum sağladı belki de, son güne bırakmamaya çalışıyoruz.
32. Soruya verilen cevap; serbest piyasa diyorum, yani ekonomi böyle. Şu anda herkes elini geçen fırsatı değerlendiriyor. Bizim için o programları kullanmak bir zorunluluk, maliyetli olsa da olmasa da zorunluluk.

#### 4.1.7.8. SMMM K\*\*\* T\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; ek yükler getirdiğini düşünüyorum, mükelleflerin birçok e-dönüşümü bilmiyorlar. Bunu mali müşavirler yapmak zorunda kalıyor. Teknolojik aletler kullanmak zorunda kalıyorlar. Bildirimleri daha fazla oldu, hem mükellef hem mali müşavire yük getirdi.
2. Soruya verilen cevap; çok fazla zorunluluklar getirmişler. Şu an bütün e-faturalar e-arşiv, irsaliyeler hepsi e'ye geçmiş durumdayken, getirilen zorunluluklar şuan için yeterli.
3. Soruya verilen cevap; firmalar bu işi ticaret bazlı baktıkları için alt yapılarını hızlı bir şekilde, kamunun istediği şekilde hazırlayıp firmalara cevap verecek seviyelere getiriyorlar. Mutlaka eksiklikler, aksaklıklar görüyoruz ama hani gördüğüm kadar da çok bir yetersizlik yok gibi.

4. Soruya verilen cevap: çok zorlanıyorlar, yaptırımlar, yani o e'nin getirdiği yükümlülükler insanları yoruyor. İşte şeylerin, defter beratların sistemine aktarılması, yüklenmesi o esnada yaşanan programsal eksiklikler insanları yoruyor.
5. Soruya verilen cevap: dijitalleşme aslında daha çok 2019 yılında pandemiyle daha fazla aslında kendini gösterdi. Ondan önce de vardı aslında ama zorluğu değildi yavaş yavaş geçiliyordu ama çok fazla bir içerik yoktu. Hani o 3 yıllık stajyer eğitimde ve ondan öncesinde dijitallikle ilgili çok büyük bir beklenti yoktu. Şu an aslında tamamen her şeyin e'ye doğru gittiğini görüyoruz.
6. Soruya verilen cevap: eğitimler veriyor, TÜRMOB'la paralel olarak.
7. Soruya verilen cevap: TÜRMOB bağlı olduğumuz odalarla birlikte eğitim verdiler, Hem yüz yüze, hem uzaktan eğitim verdiler.
8. Soruya verilen cevap: yazılım firmasından ve genelde gelir idaresi başkanlığından görüşerek aşmaya çalıştım.
9. Soruya verilen cevap: birçok verinin birçok raporun aynı anda alınabilmesini sağlıyor aslında, yani bir işlemle birden çok işi halletmiş oluyorsunuz.
10. Soruya verilen cevap: işlem hızı artsa da iş çeşidi arttı. Bu işleri ve verileri sonuçta yükleyecek parmak lazım el lazım, o nedenle personel ihtiyacı azaldı demek doğru olmaz.
11. Soruya verilen cevap: kağıt maliyeti ve fiziki ortamda saklama maliyetlerinden tasarruf sağladı. Şu an o arşiv yok ama o dijitalin işte getirdiği bir "acaba" var.
12. Soruya verilen cevap: yani vergi dairesiyle internet vergi dairesi üzerinden e-tebligat var. Bankalarla mobil ağlar kullanılır. SGK'yla genelde bildirimler "MUHSGK" bildirim sistemi üzerinden onların sistemini kullanıyoruz.
13. Soruya verilen cevap: gelir idaresinin kendi broşürleri var, kamusal spotları var, oradan faydalanıyoruz.
14. Soruya verilen cevap: sistemde hata yapma riski giderek azalıyor, ama belli günlerde sistemde sıkıntı oluyor.
15. Soruya verilen cevap: arşivleme ve depolama kolaylığı var tabi ki fakat evraklara ulaşım kolay diye mükelleflerin sürekli bir şeyler istemesi de bizim için bazen uygun olmuyor. Bu tür durumlarda, yani şeye dönemsellik durumuna bakmak lazım yani

orada mükellef akşam 9-10'da aradığında acil olarak yapılması gereken sabaha kalmaması gereken, bizim sorumluluğumuzda olan bir şeyse, ki mali müşavirlerin sorumlu olduğu bazı şeyler var yapılması gereken. Ama bugün benim muhasebecim var her şeyi yapacak gözüyle bakan hiçbir müşterinin işleminin ve söylediklerinin yapılmasını doğru bulmuyorum.

16. Soruya verilen cevap; mesleki belirsizlik getireceğini ben düşünmüyorum, az önce de bahsettiğim gibi bir muhasebeciye mali müşavire her zaman ihtiyaç olur.
17. Soruya verilen cevap; evet aynen mesleğin değişeceğini, daha çok yönetsel muhasebeye geçeceğini, yönetsel danışmanlık gibi.
18. Soruya verilen cevap; mesleki anlamda kaygı ve fırsata sebep oldu. Kaygı şundan, dijital geçiş süreci insanları zorlaştırdı. Fırsatta şu oldu, yeni yetişen genç meslektaşlar kendilerini dijital yönlendirdiler. Yönlendirme muhasebesine yöneldiler ve kâtiplik muhasebesinden çıkmaya çalışıyorlar.
19. Soruya verilen cevap; buradaki alınan hizmetin karşılığındaki maliyetler, ek maliyetler olarak programdan programa değişiyor.
20. Soruya verilen cevap; evet, kalifiye personel sıkıntısı yaşanıyor. Yani işi bilen tecrübeli eleman, verileri işleyip dijital programlara aktarabilecek personel sıkıntısı yaşanıyor. Tabi insanlarda rahatlık var, kendini zorlayıp yetiştirmek, geliştirmek istemiyorlar, bunu görüyorum.
21. Soruya verilen cevap; güven problemi var, her zaman var. Yani sonuçta görünmeyen bir ortam görünmeyen bir el var, arkanızda görünmeyen bir beyin var. O görünmeyen beyne, vücuda siz bütün bilgileri yüklüyorsunuz. Bir anlık, internet bağının kopması veya bir anlık internet saldırısı veya dünyadaki bir farklı bir kriz tamamen bu kaygıya neden olmaktadır.
22. Soruya verilen cevap; mükellefte yükümlülük, meslek mensubunda değil. Tamamen mükellefin kendi şifreleri ile özel şifreleriyle anlaştığı entegratör araçlarda saklanıyor. Biz burada mükellef adına bir şey saklamıyoruz.
23. Soruya verilen cevap; mükellefin bir endişesi yok burada, mükellef bilmeyince mecburen mali müşavir bilmek zorunda, çünkü mali müşavir yeterli donanıma sahip değilse mükellef kaybetme endişesi var. Bir de zamanında yetiştiremem endişesi var.
24. Soruya verilen cevap; bireysel olarak şifrelemeleri güçlü tutmaya çalışıyoruz.

Güvenlik duvarı, antivirüs vesaire yapıyoruz.

25. Soruya verilen cevap; yani devlet buna önlem almalı. Bu siber suçlarla ilgili gerekli yazılımları donanları hazırlayıp vatandaşın önüne sunmalı.
26. Soruya verilen cevap; mükellefin düzeltmeyeceği bir şey olursa tabi mali müşavir olarak biz üstleniyoruz. Eğer benim o konuyu bilmediğimden kaynaklı mükellef bir ceza yediyse, benim bunu mükellefe yansıtmam çok doğru olmaz. Ama mükellefin bana eksik vermiş olduğu bilgi veya belgeden dolayı bir ceza varsa kesinlikle sorumluluk alır.
27. Soruya verilen cevap; covid döneminde dijital uygulamaların kullanımının artmasında şunu söyleyebilirim, sistem herkesi dijitalleşmeye götürdü. Pandemi döneminde de meslek mensupları çalışmak zorunda kaldılar ve dijitalleşmeyle uyum sağlamak zorunda kaldılar. Yani toplantılar, eğitimler hep e'lere döndü, "Zoom" toplantılarına döndü.
28. Soruya verilen cevap; dediğim gibi işler rahatlamış gibi göründü ama aslında rahatlamıyor. Yani işler artık hep e'ye döndü her şey internete döndü, belgeleri hazırlamak ve yüklemek için sisteme zamanında erişmek ve yüklemek lazım, yapmadığınız bir iş kalmaması lazım. Bu da beraberinde stres ve sorumluluk getirdi.
29. Soruya verilen cevap; bu konuda şunu söyleyeyim her ne kadar dijital okuryazarlık artmaya devam etse de, belli bir yaşın üzerindekiiler hala eski klasik muhasebeyle işi götürmek istiyorlar. Ama onlar da bunun bu şekilde gitmeyeceğinin farkındalar. Dolayısıyla iş tanımı bu anlamda biraz dijital mesleğe doğru gitmeye çalışıyor.
30. Soruya verilen cevap; kamu bazı eksiklikleri olsa da gerekli programları hazırlamış oluyor. Ama zaman zaman bu getirilen zorunluluklarda bile son günlerde mesela "defter beyan" diye bir sıkıntı var. Beyanname verme son gün ayın 26'sı ve "defter beyan" ayın 26'sında çalışmıyor ve bu sefer o zorunluluğu getiren kamu aynı gün beyannameleri uzatmak zorunda kalıyor.
31. Soruya verilen cevap; gelir dairesinin sistemine genelde erişim var. Ama dediğim gibi özellikle beyannamelerin son gün olduğu dönemde erişim sıkıntısı var, herhalde bazı günlerde yoğunluktan dolayı ama bunun önlemini daha fazla almalı.
32. Soruya verilen cevap; ücretsiz programlarda var, vergi dairesinin bazı sunduğu ücretsiz programlarda var ama özellikle e-defter, e-fatura maliyetli tabi.

#### 4.1.8. Sinop SMMMO'ya Kayıtlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler

##### 4.1.8.1. SMMM A\*\*\* S\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; yetkimiz daha çok oldu tabi, birçok mükellef kendi yapması gereken işte işlemleri yapamıyor. Bütün yazışmalar, internetten, e-devletten yapılacak işlemleri bize yaptırıyor. Resmi kurumlara müracaat işlemlerini de yapamıyor. Dijital uygulamaları kullanamıyorlar. O zaman görevlerimiz bu anlamda birazdan fazlaşmış oldu. Onların bu görevlerini biz üstlenmiş oluyorsunuz bir anda, mecburen.
2. Soruya verilen cevap; şimdilik yeterli bence, dijital sistem geldi ama beyanlarımızı GİB tarafından gönderebiliyoruz ama sistem oturtulmadığı için SGK tarafından gönderemiyoruz. Yani saatlerce bilgisayarın başında bekliyoruz. Yani biz bunları zorunlu hale getiriyoruz ama mükellef bunları kullanır mı, kullanamaz mı, galiba hiç düşünülmemiş. Zaten biliyorlar mali müşavirlerin yaptıklarını, bunu mükellefin adına biz yapıyoruz. Yani dijital gelince daha az personelle daha çok iş yapabilmemiz gerekiyorken yapamıyoruz, yetiştiremiyoruz. Çünkü sistemde sıkıntı var.
3. Soruya verilen cevap; yardımcı oluyor, uzaktan destek sağlıyor. Çünkü yıllık ücretler ödüyoruz biz firmalara aidat gibi. Aradığımızda cevap veriyorlar, sınırlı oluyor, tekrar dönüyor. Yani 5 dakikayla sınırlamış oluyorlar. Ek modüller veya güncellemeler maliyet olarak bize yansıyor.
4. Soruya verilen cevap; yani onlar kendi açılarından çok bilinçli değiller. Mükelleflerde çok nadir bilinçli olanlar var. Onun dışında bütün yük bizim üzerimizde, onlara çok bir şey yansımıyor, eksik faturaları oluyor. Yani gelir faturası kesiyorlar, e-faturayı kesiyor e-arşiv kesiyor, kendi kesiyor bazıları, örneğin onları bize toparlayıp bize gönderemiyorlar. Ya da işte mal aldıkları yerden o karşı tarafta e-arşiv ya da e-fatura kesiyor Onların da tamamını bize iletmiyorlar. Biz ancak şey fatura serilerinden kontrol ederek bu ay şu kadar faturayı eksik göndermişim diye uyarıyoruz. Yani çok bilinçli değiller.
5. Soruya verilen cevap; eğitim çok yeterli değil. Pratikte daha çok şey öğreniyoruz. Tabii eğitim şart, eğitimsiz olmaz. Mali müşavirlik sınava girmek için zorunlu 3 yıllık eğitim sürecinde 3 yıllık süre bu uygulamaları öğrenmek için yeterli olmuyor. Aynı zamanda kanunları da öğrenmesi gerekli. Yani şimdi bizim gösterdiğimizle kalmaması gerekiyor. Her gün kendini yenilemesi gerekiyor.

6. Soruya verilen cevap: çok yani yardımcı olunuyor, seminerler yapılıyor. Kanun değişikliklerinde kafamız karışıyor, bazen okuduğumuzu anlayamıyoruz, o konularda seminerlerle bizi bilgilendiriyorlar.
7. Soruya verilen cevap: TÜRMOB bu destekte genelde online uzaktan veriyor. Onlar eğitime yeni başladılar pandemi döneminde başladılar ama genelde belirli bölgelerde muhakkak eğitmen geliyor.
8. Soruya verilen cevap: tabi karşılaştığımız sorunlarda veya problemlerde öncelikle kendimiz çözmeye çalışıyoruz, yakın meslek arkadaşlara soruyoruz, odadan ya da programcılardan destek alıyoruz. GİB’de bir sorun varsa sistemin düzelmesini bekliyoruz.
9. Soruya verilen cevap: tabi rahat, eskiden ben eski olduğum için bazen elle tabi yevmiye, kebir defterlerimiz vardı. Hesaplar tutmadığımda sabahlara kadar aradığımı hatırlıyorum. Ama şimdi dijital olduğu için hemen hangi hesapta ne olabilir, hatayı bulma şansımız kısa sürede oluyor. Bu anlamda dijitalleşme bize hataları hızlı bir şekilde bulabilme, işlemleri kısa sürede bitirebilme gibi kolaylıklar sağladığını söyleyebiliriz.
10. Soruya verilen cevap: aslında daha az personelle olabilir fakat yetişmiş personel bulmak çok zor. Yaşadığımız il itibariyle, bir de sorumlulukları ağır bir meslek, o yüzden gençler çabuk sıkılıyorlar. Oturarak çalışmak istemiyor ya da o stresi kaldıramıyor. Mesela yetişmiş personel olsa üç kişi yerine bir kişi ile ben bu işleri döndürebilirim. Yetişmemiş personel belirli seviyeye kadar yapabiliyor kayıtları ondan sonrasını yapamıyor, öğrenmek de istemiyor.
11. Soruya verilen cevap: onları zaten yine dosyalar halinde saklıyoruz. Türk Ticaret Kanununa göre 10 yıl, Vergi usul Kanununa göre de 5 yıl saklamak zorundayız. Bilgisayar ortamında zaten saklıyoruz, bir de defterleri oluyor çıktı alıyoruz. Ancak e- deftere geçenlerde böyle bir fiziki ortamda saklama problemi yok. Sanal ortamda veya yedekliyoruz. Bunların dışında entegratörlerden destek alıyoruz. Programın işte paslaştığı entegratörler de var. Onlarla da çalışıyoruz.
12. Soruya verilen cevap: acil durumlar oluyor, telefonla çözemeyeceğimiz, gidip birebir görüşüyoruz. Bazen telefonla hallediyoruz. Ama eskiye nazaran kurumlara daha az gidiyoruz. Onlar bizi arıyorlar. Hani bir eksik varsa bir şey. Mükelleflerin itirazlarında internette onların adına biz internet üzerinden yapıyoruz.

13. Soruya verilen cevap; yani biz ancak şey bazen kafamız takılıyor, arıyoruz belirli yerleri oradan destek alıyoruz. Vergi dairesindekiler bizim yaptığımız şeyi bilmiyorlar, onlar kendi sistemini biz de onun sistemlerini bilmiyoruz. GİB'in sayfasından dokümanlardan yararlanmaya çalışıyoruz.
14. Soruya verilen cevap; güncelleme yapılıyor, zaten herhangi bir beyanname gönderirken uyarıyor. Orada tutmayan bir şey varsa, uyarıyor. Gözden kaçan bir şeyler olabiliyor, uyarı veriyor, "bu şekilde gönderemezsin" diyor.
15. Soruya verilen cevap; yani tabii saklıyoruz biz onları belli bir server'im var. Bütün bilgiler orada geriye dönük tutuluyor. Orada bir anlamda mükellefi de aslında korumuş oluyoruz. Burada mesai saati dışında veya ofis dışında onlara erişme şansımız oluyor.
16. Soruya verilen cevap; nesil değiştikçe bu işleri becerebilen bu konuda da ustalık kazanan mükellefler olabilir ama yine kanunu ve şeyi bir muhasebeyi bilmesi lazım. Hani fatura kesmek ayrı bir şey bizim yaptığımız farklı bir şey.
17. Soruya verilen cevap; aslında muhasebe mesleği ilerleyen süreçte ölmez ama biraz daha farklı şeyler danışmanlık, veri analistliği gibi roller ortaya çıkabilir.
18. Soruya verilen cevap; ilk etaplarda bizim meslektaşlarımız açısından bir ürkütücü oldu ister istemez. Bilmediğimiz bir sistem acaba ne ile karşılaşırız, endişesini yaşadık. Ceza yer miyiz değil de, hani zaten sen kanunu biliyorsun, işi biliyorsun, problem yok da, o geçiş döneminde ister istemez sancılar yaşanıyor. Halâ bile şey oluyor, program değişikliği oluyor, orada bile öyle miydi böyle miydi diye tereddüt ediyorsun.
19. Soruya verilen cevap; şimdi biz zaten belirli firmalarla çalıştığımız için bilgisayarımız muhakkak oluyor. Ben "Orka" ile çalışıyorum, firmadan yardım istiyoruz. Bilgisayardan anlamıyorsak bilgisayarımız geliyor. Kimin yapacağı işse aradığımızda geliyor veya uzaktan bağlanıyoruz destek alıyoruz. Yıllık bir maliyet yıllık ödüyorsun oraya, yardım ediyor. Yapılması gereken çok farklı bir konu çıkarsa o zaman ekstra istiyorlar.
20. Soruya verilen cevap; dijital olarak yaşamıyoruz da, yetişmiş personel bulamıyoruz. Gençler ilk başta çok heves ediyorlar ama sonra zorlaşınca bırakıyorlar. Yani burada dijital uygulamaları öğrendikten sonra bir sıkıntı yaşamıyorum. Onu öğretiyorsunuz.

21. Soruya verilen cevap: GİB'in sayfasından gönderdiğimiz belgelerin onayını alıyoruz ve onay aldığınızın sayfası mesela fotoğrafını çekiyoruz, çıktı alıyoruz, bu güven problemini bu şekilde aşıyorsunuz.
22. Soruya verilen cevap: verilerin saklanması için de ücretler veriyoruz tabi. En başta mükellef bundan sorumlu zaten, ikincil kopyalarını tabi ki ücretli olarak saklatıyoruz, işlem yapıyoruz. Onun dışında e-deftere geçmeyenleri de biz saklıyoruz. Mükellefin ondan bilgisi bile yok. Artık daha belirli firmalar daha bilinçli, normal koşullar yasalara göre işte 5 yıl ve 10 yıl süreyle mükellef sorumlu, hiç bizim sorumluluğumuz yok.
23. Soruya verilen cevap: var tabi dönemsel endişe, çökebiliyor sistem, çöktüyse bitti. Zararlı yazılımlardan, “hacker”lerden korunmak için benim virüs programı var. Mükelleflerin zorunlu yapması gereken şeyler oluyor zamanında, hiç onları bilmiyorlar çoğu bilmiyorlar bile. Biz yapıyoruz her şeyi. Biz yetiştirmek zorundayız.
24. Soruya verilen cevap: yani iki virüs programım var, onları hep bilgisayarımız kontrol ediyor.
25. Soruya verilen cevap: Sorumlu olan taraf, sisteme kimin girdiği belli olur, orada mükellef sıkıntı yaşamaz biz de yaşamayız, tespit edilir.
26. Soruya verilen cevap: dijital uygulamadan biz yani beyanname gönderirken Türkiye genelinde bir sıkıntı olursa uzatıyorlar, gönderilemiyorsa ben süreyi uzatıyorlar. Türkiye genelinde olursa herhalde yine kendileri sorumludur. Bazen mükellef fatura kesiyor, yanlış kestiğinin farkına da varmıyor bazen. Biz onu ancak bize gönderdiğinde kayıtlara alırken görüyoruz. Hâlbuki karşı taraf alıp onu iptal etmesi gerekiyor. Mükellefin eksik ya da hatalı yaptığı işleri düzeltme konusunda onlara yardımcı oluyoruz.
27. Soruya verilen cevap: meslek hayatımın en berbat dönemi pandemi dönemi. Biz ofislerdeydik, çalıştık. Mükellefler “biz çalışmıyoruz ki pandemideyiz, karantina var, biz para kazanmıyoruz nasıl para verelim” dediler. Ya orada aslında şey de biraz dijital uygulamaların önemi anlaşıldı ama bazı meslekler de bunun önemi farklı yönden yansıdı. Dijital uygulamaları kullanmanın seviyesi artmış oldu.
28. Soruya verilen cevap: başka bir şansımız yok, bu işi yapıyorsan yapmak zorundasın. Dijital uygulamalara uyum sağlayacaksın, kendini eğiteceksin.

29. Soruya verilen cevap; yok hayır iş tanımı ve faaliyetlerimizde bir değişim olduğunu düşünmüyorum.
30. Soruya verilen cevap; o dönemler hep sancılı geçiyor. Hani biraz önce bahsettiğim gibi, ilk başlarda sistemin nasıl kullanılacağını bilmiyoruz. Yani alt yapıyı tam hazırlamadan önümüze sunuyorlar, tabii yaparak buluyoruz öyle öğreniyoruz.
31. Soruya verilen cevap; belirli günlerde yaşanıyor, yoğunluğun olduğu günlerde. Her ay oluyor, yani belki internet yavaş, büyük ihtimalle internet altyapısı yetmiyor, ya da aşırı yoğunluktan dolayı sistem bu yoğunluğu kaldıramıyor da olabilir.
32. Soruya verilen cevap; her yıl belirli miktarlarda artış yapıyorlar. Normal yani, çok uçuk bir şey yok. Karşılaştığımız maliyetleri mükellefe çok yansıtamıyoruz, “o sizin işiniz” diyor. İşte bir şekilde kabul ettiriliyor ama yine sıkıntı yaşıyoruz.

#### 4.1.8.2. SMMM C\*\*\* U\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; yani şimdi dijital uygulamalara geçtikten devlet dairelerinin birtakım yüklerini ve mükelleflerin birçoğu dijitalleşmeden biraz uzak olduğu için, onlara düşen görevlerde bize yüklenmiş oldu. Onunla birlikte hani işlerimiz zaman açısından belki hızlanmış oldu ama iş yükü olarak mükellef de olması gereken bazı yetkiler, beyanname hazırlama, veri girme yetkisi gibi konulara biz devam ediyoruz.
2. Soruya verilen cevap; yavaş yavaş kademeli geçiş oldu, yeterli seviyede bir zorunluluk. Şuan da yeterli seviyede, en azından sistemin işleyişi, bizim buna geçişteki alışma sürecimiz de bence doğru orantılı ilerliyor.
3. Soruya verilen cevap; kullandığımız muhasebe programı “Orka” yazılımı. Orka’nın çalışmaları destekleri olumlu yani ihtiyaç hâlinde her türlü desteği veriyorlar. Uzaktan bağlantıyla bilgisayarımıza ulaşıp, oradan bizim takıldığımız konularda, bizim bilişim üzerinde özellikle çözemediğimiz konularda destek veriyorlar.
4. Soruya verilen cevap; tabii olumsuz yaklaşımlar oluyor. Tabii mükellefin eğitimin durumuna da bağlı, birtakım desteklerle çözmemiz gerekiyor. Yani yaşta tabii önemli kavramak açısından, belli bir yaşın üzerindeki mükelleflerde sıkıntı yaşadığımız oluyor. Ama rahatlıkta hisseden mükellefler de oluyor. Gece gündüz verileri her yerde girebilme fırsat olduğu için.
5. Soruya verilen cevap; onunla ilgili çok emin değilim. Çünkü genelde okullarda belirli

programlar üzerinde gidiliyor. Yani uygulamada o program kullanılmayabiliyor. En fazla eğitimi de mali müşavirlik sınavına girmeden önce alınan staj eğitiminde alıyorlar, zorunlu staj döneminde.

6. Soruya verilen cevap; çok yeterli olduğunu düşünmüyorum. Hani zaman zaman eğitimlerimiz oluyor ama biraz daha sık olması gerektiğini düşünüyorum.
7. Soruya verilen cevap; TÜRMOB zaten hani eğitimle ilgili odalara gönderiyor eğitimcileri, yani onu da çok yeterli bulmuyorum. Youtube üzerinden pandemi döneminde baya eğitimleri oldu. E-arşiv e-fatura e-imza, e-deftere geçiş sürecinde sık sık videolar yayınladılar. O süreçte onlardan faydalandık.
8. Soruya verilen cevap; duruma göre değişiyor. Sorunlarla karşılaştığımızda öncelikle kendimiz çözmeye çalışıyoruz, bunların yanında işte yazılım firmasından çözüm alıyoruz, bilgisayarımızdan çözmeye çalışıyoruz.
9. Soruya verilen cevap; işlem hızıyla ilgili zaten çok fazla işlerimizde hızlanma oldu. Defter dökümleri ile ilgili iş yükümüz azalmış oldu e-deflere geçiş sürecinde, onların dijital ortamlarda saklanması yapılıyor. Dilediğimiz yerden sistemlere ulaşma konusunda kolaylığını yaşıyoruz.
10. Soruya verilen cevap; personel ihtiyacını azaltmadı. Çünkü başka yükler de gelmeye başladı. Yani bu faturaların gelişi ve bunu takip edemeyen mükelleflerin takibini de biz yapmak zorunda kalıyoruz. Yani yaptığımız iş yükü azaldı ama işlem sayısı arttı.
11. Soruya verilen cevap; arşiv yükümüz azalmış oldu, genelde evrakların dökümlerini aldıktan sonra kendi ofisimizin bünyesinde arşiv oluşturmuştuk, bunlarda azalmalar meydana geldi. Maliyet anlamında işte kâğıt israfı, depolama maliyetler azaldı.
12. Soruya verilen cevap; genelde telefon üzerinden. Bankalara evrak göndermek ve onların bizden istekleri olduğunda genelde mail üzerinden. SGK'yla da genelde telefon ve direkt kendimiz giderek. Vergi dairesiyle interaktif vergi dairesi sistemi üzerinden gönderiyoruz. Yani SGK'nın da kendi sistemi var.
13. Soruya verilen cevap; SGK'yla ilgili destek alabileceğimiz bir platform yok. Gelir İdaresi Başkanlığının web sayfasında videoları, dokümanları var, inceleyebiliyoruz.
14. Soruya verilen cevap; yoğunluk dönemlerinde hata oluyor, hata vermeye devam ediyor. Biraz azalmalar var ama mesela bazı şeyler son günlere kaldığında sistemde hala arızalar devam edebiliyor. Yani aynı anda çok fazla yüklenme olduğunda o

hatalar oluyor. Onun dışında normal dönemlerde sistemde bir hata olmuyor.

15. Soruya verilen cevap; bilgisayarınız evinizdeyse oradan da ulaşabilirsiniz ve bunu ilgili tarafa gönderirken illaki gelip ofisten bir faks çekmek yerine e-mail ortamıyla, whatsapp üzerinden veya bunu 24 saat içinde uygun olduğunuz koşullarda taraflara gönderebiliyorsunuz. Dijital uygulamanın bu kolaylıklarından bahsedebiliriz.
16. Soruya verilen cevap; muhasebecilik mesleğin ortadan kalkacağını düşünmüyorum. Bu mesleği bilen birilerinin olması gerekiyor. Yani bu evraklar tek başına sadece dijital ortamda gönderilmiyor. Bir hazırlanması, raporlanması süreci var.
17. Soruya verilen cevap; meslek anlamında bizim bildiğimiz klasik muhasebeci yerine biraz daha tanımını değişen günümüzde verileri analiz eden, firmalara mali danışmanlık yapan, bence belki biraz mesleğin tanımını değişir ama meslek yine varlığını sürdürür.
18. Soruya verilen cevap; mesleki gelişim anlamında bence faydası oluyor. Çünkü her gün yeni bir şey öğreniyorsunuz. Bir yanlışlık yaparsak bundan hem mükellef tarafı hem de kamu tarafından bir ceza yaptırımına karşı karşıya kalabiliriz gibi bir kaygı hep vardı zaten. Yani bu anlamda aslında kaygı sadece bunu kullanıp kullanamamayla ilgili kaygı var. Düzeltme fırsatı varsa bu kaygı biraz yersiz gibi oluyor.
19. Soruya verilen cevap; tabii ek maliyet getiriyor, ek modül alıyoruz, yıllık güncellemelerimiz oluyor. Yedekleme için bulut sistemi ve o sistem içinde yine bir ücret ödememiz gerekiyor. Dijitalleşmeyle birlikte aslında maliyetlerde artış oluyor.
20. Soruya verilen cevap; tecrübeli bulmak tabii sıkıntı olabiliyor, çoğunu genelde baştan yetiştiriyoruz. Ama yeni nesil özellikle bilgisayara daha hâkim olabildiği için o süreç daha kısa sürede bitirilebilir
21. Soruya verilen cevap; onun için sürekli sistemi takip ediyoruz. Gönderdiğimiz verinin gittiğinden emin olmamız gerekiyor, barkod çıktısını almamız gerekiyor. Bazen kendimizi garanti altına almak veya ispatlamak için ekran görüntüsünü çekiyoruz ya da gönderdiğimizize dair çıktı alıp dosyalıyoruz. Güven problemini bu şekilde kişisel olarak bireysel olarak bir çözüm anlamında bunları yapıyoruz.
22. Soruya verilen cevap; mükellefin normalde zaten bu e-defter sürecine girdikten sonra mükelleflerin anlaşmış olduğu entegratör firmalar var. O firmalar üzerinden kayıtları saklanıyor, bu konuda sorunluluk mükellefte oluyor. Mükelleflerin 5 yıl veya 10 yıl süreyle saklamak zorunda olduğu bazı belgeler var. Mükellef zaten vergi dairesine

gönderdiği kopyaları da belli bir süre saklamak zorunda, çünkü vergi dairesi istediği zaman kendi ulaşamadığı verileri mükelleften isteyebiliyor.

23. Soruya verilen cevap; tabi ilk başta mesela hani o endişeyi bende yaşadım. Bilmediğin bir şeye girdiğinde o endişeyi ister istemez, insan taşıyor. Ama bu süreçte aldığımız TÜRMOB'un ve odamızın eğitimleri destek oldu. Kendi çabamızla aldığımız eğitimlerle bunları çözülmüş oldu. Öğrendikçe o korkuları yersiz olduğunu anlıyoruz. Genelde mükellefler bizden beklenti içinde olduklarından onların bir endişesi yok.
24. Soruya verilen cevap; böyle bir problemle karşılaşmamak için günlük otomatik günün mesai bitiminde saat 7 gibi ana bilgisayarımızdan yedekleme işlemini otomatik yapıyor sistem, biz ayrıca hafıza kartına alıyoruz.
25. Soruya verilen cevap; yedekleme işlemini ben yerine getirmişsem, sorumluluk firmaya geçiyor. İşlenmiş bir veriyi yedeklediğimizde bu ele geçiyorsa, sistemin sorumluluğu kimdeyse o olur.
26. Soruya verilen cevap; uygulamalardan kaynaklı hatalarda veriyi işleyen biz olduğumuz için oradaki sorumluluk bize ait. Hani işte bunu mükellef düzeltmeli deyip mükellefin onayıyla düzeltilmesini istenen durumlar oluyor. Ama mükellefin şifreleri ve imzaları bizde, onun için onu da biz yapıyoruz. Ama mükellef verileri kendi işlemiş hatalı veya yanıltıcı işlemler yapmış ise burada sorumluluk mükellefte oluyor. Çünkü IP belli hangi bilgisayardan yapıldığı belli bu işlemde sorumluluğu biz almıyoruz.
27. Soruya verilen cevap; bu süreçte dijital kullanımın artması daha da fazla oldu. Yani evlerden çalışabildik, uzaktan bağlantıyla ofislerimize bağlanabildik, bizim de işlerimizi kolaylaştırdı.
28. Soruya verilen cevap; bizim yaptığımız işi biz kendimiz yapmaya devam ediyoruz ama dijital uygulamalara uyum zorunluluğundan dolayı faturalarını kesen mükellefler de var. Yani normalde zaten onun mükellefin yapması gerekiyor, yani yapamayanların dışında, bu işi gerçekten öğrenip yapmak isteyen bizim işimizi kolaylaştırmak isteyenler de oldu. Bunun yanında belli bir yaş seviyesinin üzerindeki meslek mensupları bu dijital uygulamaların zorunlu hale gelmesinden kaynaklı olarak işi bırakmak yerine daha genç insanlar istihdam ederek, mecburen uyuma zorunluluğunu o şekilde aşmaya çalıştılar.

29. Soruya verilen cevap; faaliyetlerde bir değişiklik olmadı, önceki yapılan işler aynen devam ediyor. Ama şekli yapısı değiştı, iş tanımımızda bir değişiklik olmadı.
30. Soruya verilen cevap; dediğim gibi zaten kademeli geçişler oldu. O süreçte de önce zorunlu tutulmadı, isteyen geçti, süre tanındı. O geçiş sürecinde zorunlu aşamaya gelene kadar zorunluluk getirdiği konularla ilgili altyapıyı hazırlamış oldu.
31. Soruya verilen cevap; erişimde beyannamelerin son günlerine ilişkin yoğunluklar yaşanabiliyor. Onun dışında erişimde bir sıkıntı olmuyor. Bazen internetle ilgili bir sıkıntı olduğu zaman erişemiyoruz. İşlerimizi son güne bırakmamaya gayret ediyoruz. Bu süreçlerde GİB'nin dijital uygulamalarında sıkıntı olduğunda, TÜRMOB'un beyannamelerin sisteme işleme sürelerinin uzatılmasına ilişkin yardımları oluyor.
32. Soruya verilen cevap; yani çok yüksek olduğunu düşünmüyorum. Hani benim kullandığım program açısından söyleyeyim. Dönem dönem güncelleme ücretleri ödüyoruz ama yani afaki rakamlar değil, kabul edilebilir değerler.

#### 4.1.8.3. SMMM G\*\*\* K\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; dijitalleşme bizim meslekte çok yaygın, mükellefin yapması gereken işler bence eksi olarak bize yüklendi. E-faturaları mükellef kendisi kesecek mali müşavirler ya da çalışanları bunu yapmayacak ama biz bunları izah edemedik, yapamadılar. Yanlış yapmaktan korktuklarından otomatik görev bize yüklenmiş oldu.
2. Soruya verilen cevap; yeterli mi derken, dijital ortama bizi ittiler, fakat sistem çalışmıyor. Burada zorunluluk getiriyorlar ama sistem ve altyapı anlamında yetersizlik kesinlikle var.
3. Soruya verilen cevap; ben 26-27 yıldır bu işi yapıyorum. Herhangi bir firmanın gelip de birebir eğitim verdiğini görmedim, ama uzaktan bağlantılarla bağlanıp sorunu çözüyorlar. Yeterli mi, evet yeterli. Problemi çözerlerken işi yaparlarken öğreniyorsun, öyle hani bir şey yapmıyorlar seminer ya da bir şey olmadı.
4. Soruya verilen cevap; ben e-deftere geçmişim, e-fatura, e-defter nedir, onu bilmeyen mükelleflerimiz var bizim, yani adamın tek derdi orada ücret. Biz diyoruz ki “e-deftere geçtik, artık yılın sonunda kâğıda yazdırmıyoruz, her ay buradan işlem yapıyoruz, biz bunları atıyoruz, ekstra bir ücret almamız gerekiyor, eskisi gibi değil” adam daha oranın bilincinde değil. Faturayı kendisinin kesmesi gerektiğini bile

düşünmüyor. Ama işte %10'luk genç kısım var ya o bir şekilde buraya adapte oldu.

5. Soruya verilen cevap: yeterli değil, bana da geliyor stajyer çocuklar. Belki muhasebe ofisleri iş yükünün fazla olmasından kaynaklanıyor, çocuğa yeterli derecede kayıt attıramıyorsun, en azından işleyişi bir görüyor. İşleyişin nasıl olduğunu görüyor. Mali müşavirlik sınavına girmeden önceki zorunlu staj, tam bu konuda iyi oluyor. Burada A'dan Z'ye her şeyle karşılaşıyorlar.
6. Soruya verilen cevap: odamız aracılığıyla İstanbul TÜRMOB'dan geliyorlar eğitim için, "çok yeterli mi diye sorarsanız" değil, hani 1-2 saatlik oturumla oraya gelip de anlatmakla olacak şeyler değil yani. Burada aslında bir böyle bir kurs gibi 20-30 saat bir eğitim olmalı ama yok. sadece video ve söylemlerle bir destek veriyorlar.
7. Soruya verilen cevap: pandemi döneminde özellikle TÜRMOB'un Youtube üzerinden çok fazla canlı yayınları oldu.
8. Soruya verilen cevap: takıldığımızda, e-faturada, e-defterde herkes farklı yerlerden yardım alıyor. Çünkü herkes farklı bir program kullanıyor. Biz genelde firmalardan destek alıyoruz. Ya da yapa yapa öğreniyorsun.
9. Soruya verilen cevap: işlem hızımız arttı kolaylaştı ama iş sayısı da bir yandan arttı.
10. Soruya verilen cevap: daha az personele ihtiyacım var diyemiyorum. Neden diyemiyorum, mükellefin yapması gereken işleri de bize yıktıkları için bir personel azaltmayı hiç kesinlikle buna katılmıyorum.
11. Soruya verilen cevap: bu iyi oldu mu, evet oldu. En azından e-defteri olan bir mükellefler için bir kağıt çıktısı alıp da bir yerde saklanmayacak ama bu da neyi getirdi, bunların portalda saklanması zorunluluğu var. Mükellefe bu sefer "bu saklama için tekrar bir hizmet alacaksın" diyoruz. Ben iyi olacağını düşünüyorum. Kullandığımız yazılım programı şirketinin oluşturduğu bir arşiv programı var, saklama hizmeti veriyor.
12. Soruya verilen cevap: vergi dairesi ile interaktif vergi dairesi sistemi var. Mükelleflerin şifreleri bizde olduğu için biz onları görebiliyoruz, form ve dilekçeleri falan oradan gönderebiliyoruz. SGK'nın artık elden işyeri açıyorken evrak direkt sisteme yüklüyoruz oradan gönderiyoruz. SSK ya da vergi dairesi mükellefin e-postalarına tebligatları yolluyor, ama kim neyi ne kadar görüyor, orada yine mali müşavire geliyor. Bankalarla şöyle, ben mükelleflere kendi mail adreslerimizi de

tanımlattırmalarını söyledim. Ben bankadaki herhangi bir arkadaşı aradığımda “şunun ekstresini istiyorum, bana bir atar mısın” diyorum, bakıyor benim mail adresimi tanımlıysa atıyor. Yani orada biraz daha rahatız, burada yine uzaktan devam ediyoruz.

13. Soruya verilen cevap: şimdi “alo 189” diye bir hatları var. Çok ihtiyacın olduğu zaman asla çalışmıyor. Ama onun haricinde arayıp sorduğumuzda kayıtlı bir bilgi soruyorsam, evet dönüyorlar. Bunun dışında GİB’in sayfasında her konu ile ilgili videolar, broşürler var. Onlar bizim ihtiyacımızı %80 - %90 karşılıyor. Bazı sorduğumuz soruları oraya girip, “evet bu cevabı vermişler” dediğimiz oluyor.
14. Soruya verilen cevap: KDV ve muhtasar yollama dönemlerinde hata veriyor. Eskiye nazaran çok mu hata veriyor, o kadar çok değil ama veriyor.
15. Soruya verilen cevap: dijital ortamda yani istediğimiz saatte, istediğimiz zaman gönderebiliyoruz. Onlar için bir mesai saatinde olmanız veya ofiste olmanız gerektirmiyor. İnteraktiften olsun SSK’nın sisteminden falan istediğimiz zaman yazıp gönderebiliyoruz.
16. Soruya verilen cevap: ben şey düşünüyorum. İlerleyen zamanlarda muhasebe ofisleri yerine kurumsal firmaların bünyesinde mali müşavirler olacak diye düşünüyorum. Kurumsallar mali müşavir olmak zorunda kalacak. Yani belki meslek daha değerli olacak aslında. Yani Meslek, böyle hani mükelleflerin gidip de “benim şu işlemi yap” diye ya da e-mühür e-imzasını verip de bıraktığı bir yer olmayacak gibi düşünüyorum.
17. Soruya verilen cevap: yani evet mükellefler bazı şeyleri dijital uygulamaların kullanımını başarabilir, yapabilirse ki yapmak zorunda kalacak. Muhasebecinin işi artık biraz daha firmaya danışmanlık yapmak gibi, firmanın finansal durumunu analiz etmek gibi böyle yani oraya doğru gidecek, gideceğini görüyorum.
18. Soruya verilen cevap: ilk başta bu kaygıyı ofisteki çalışan arkadaşlarda da, yani e-fatura e-deftere geçerken burada yaşadılar mı, kesinlikle yaşadılar. Rahatlığa mı bırakması alışmaya bağlı yani elemanlar açısından da söylüyorum. Belli dönemlerde yine “nasıl yetiştireceğim, işte yetiştiremezsek ceza alırız” gibi kaygılar oluyor.
19. Soruya verilen cevap: yani biz bunları mükellefe yansıtmayıp da kendimiz ödediğimiz sürece ek bir maliyet bize.
20. Soruya verilen cevap: personel sıkıntısı, hani benim çalıştığım elemanlarla ilgili öyle

bir sıkıntı yaşanmıyor. Yeni nesilde böyle bir sıkıntı yaşanmıyor. Hangi program olursa olsun en fazla 1-2 hafta da entegre oluyor.

21. Soruya verilen cevap: saklıyorum, ekran görüntülerini alıyorum. Ya da güven problemi yaşadığım konuyla ilgili mail atıyorsam, o maillerin çıktılarını alıyorum. Çünkü iki gün sonra “biz bunu görmedik” ya da “böyle değildi” gibi söylemlerle karşı karşıya kalıyoruz. Bununla ilgili olarak odanın veya TÜRMOB’un verdiği bir destek de yok, sorunları kendimiz hallediyoruz.
22. Soruya verilen cevap: mükellefler saklamak zorunda defterleri, saklama zorunlulukları var mı, evet var. Ama yılların verdiği alışkanlıkla, ben hepsini onlara yüklemek istemiyorum. Bizde SSK 10 yıla dönük, vergi dairesi 5 yıla dönük geriye evrak isteyebiliyor. Sen ister istemez o sorumluluğu alıyorsun. Mükellefe “bunu Vergi Usulü Kanununa göre 5 yıl, Türk Ticaret Kanuna göre 10 yıl saklamak zorundasın” diyorsun ama ne kadar saklıyor da ne yapıyor, sürekli kontrol ediyorsun. Mesela vergi dairesinde e-defterde e-faturada olanların belgeleri var, var ama yine de senden istiyor. Sen getirip teslim etmek zorundasın. Yani bulsa da bulmasa da senden isteme hakkı var. İstediginde de senin ibraz etme veya tebliğ etme zorunluluğun var.
23. Soruya verilen cevap: mükellef açısından “ya e-defter e-fatura nasıl yapıcım, benim her şeyimi görüyor mu, bilgilerime sahipler mi, artık benim sağa sola gitme şansım yok, benim elimi ayağımı bağıyor” gibi şeyler söylüyorlar. Yani dile getiriyorlar. Bizim açımızdan endişe, sadece iş yükü anlamında bir endişe onun haricinde yok.
24. Soruya verilen cevap: oda veya TÜRMOB olarak değil ama biz bireysel olarak aldıklarımız var. Her türlü verileri saklıyoruz, bulutta saklıyoruz, flashta saklıyoruz, harddiskte saklıyoruz, yedekte saklıyoruz, yazılım şirketinin önerdiği antivirüsü kullanıyoruz ve onlarda sistemi korumalı hale getirmek için gerekli tedbirleri alıyorlar. Burada aldığımız önlem aslında bireysel bir önlem ve yazılım şirketinin sağlamış olduğu bir önlem.
25. Soruya verilen cevap: yani bu bence devletin görev alanında olması gerekiyor diye düşünüyorum ama yani biz bireysel olarak karşı karşıya kalıyoruz. Yine böyle bir şey olduğu zaman kimse beni korumuyor.
26. Soruya verilen cevap: işlem hatasında mükellef de yanlış bilgi verse, sen de yanlış yapsan, düzeltme işlemini yine biz yapıyoruz. Burada yanıltıcı sonuç ortaya çıktığında ortaya çıkan idari para cezaları noktasında, eğer benden kaynaklanmışsa

ben karşılıyorum bunu ama mükellef kendisi yanlış bir veri veriyorsa ona yansıtıyorum.

27. Soruya verilen cevap: pandemi döneminde dijital ortamda yapabileceğimiz iş sayısı biraz daha fazlalaştırıldı. Dijitalin kullanım oranı arttı. Kolaylık getiriyor ama ekstradan yük getiriyor.
28. Soruya verilen cevap: mecburen uyum sağlamak zorundasınız, fazla iş yükü getiriyor, görev anlamında sorumluluk getiriyor. Mükelleflerin üstlenemediği ya da üstlenemediği durumlarda yine biz sorumluluk alıyoruz.
29. Soruya verilen cevap: iş tanımı anlamında çok da fazla bir değişiklik olmadı, zaman kaybı azaldı, direk sistemden gönderme kolaylığı getirdi. Dolayısıyla kullanımın yaygınlaşmasıyla bu tip faydaları oldu.
30. Soruya verilen cevap: ilk geçtiğimiz de, nereden başvuru yapacaksın, mali mühür nerden alacaksın, GİB'e nereden başvuracaksın, GİB'e e-defter açma ve başvuru işlemlerini nereden yapacaksın, evet bir şey yayınlandı, zorunlu hale getirildi ama zamanında ve doğru bir şekilde kullanılabilir hale getirilmesi noktasında bir belirsizlik yaşandı. Bunun bir 6-7 yıl öncesinde daha zordu ama şimdi daha kolay.
31. Soruya verilen cevap: belli günlerde sıkıntılar sürekli yaşanıyor ama onun dışında ki süreçlerde bir sıkıntı kolay kolay yaşanmıyor.
32. Soruya verilen cevap: yani sen onu almak zorundasın. Ücretler standart değil, "Luca" mesela daha uyguna, benim kullandığım program bu kadar uygun değil. Burada da bir alışkanlık söz konusu. Ama yeni güncellemeler oluyor, güncellemeleri kullanmadığınızda zorluk çekiyorsunuz. O zaman kullanmak zorunda kalıyorsunuz.

#### 4.1.8.4. SMMM O\*\*\* P\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap: yeni bir mali müşavir olsam da dijitalleşme meslek mensuplarının işlerini kolaylaştırıyor. Dijitalleşmeden önce mükellefler daha çok muhasebecilere bağlı oluyordu, şuanda en azından ödemelerini kendileri gerçekleştirebiliyor. Sistem üzerinden herhangi bir borcunu görebiliyor. Şimdi yeni gelen e-arşiv sistemiyle kendi faturalarını kendi oluşturabiliyor sistemden. Bu da bize en azından onları bilgilendirme açısından kolaylık sağlıyor.
2. Soruya verilen cevap: dijital uygulama bizim işimizi kolaylaştırıyor ama yeterli değil

yani her ay beyanname haftasına girdiğimizde sistemler kitleniyor ve bu bizim için önemli bir zaman kaybı oluyor. Dijitalleşmeye doğru eğilim güzel ama yeterli değil. Sistemin daha yeterli olması gerekir.

3. Soruya verilen cevap; şöyle artık muhasebe programlara web tabanlı olduğu için hani birbirlerine entegre olduğu için başka bir yerden internete bağlı başka bir araçla muhasebe kayıtlarına ulaşmak hem bizim hem mükellef için de olumlu. Programla ilgili takıldığımızda istediğimiz zaman arayıp sorabildiğimiz destek, alabildiğimiz bir program, yani o konuda ilişki ve iletişimde hani ben memnunum.
4. Soruya verilen cevap; e-arşiv, e-fatura uygulamalarıyla daha çok dijitale geçtiği için mükellefin defter kaybetme, koçan kaybetme sorunu yok. Bir tıkla şimdi istediğimiz faturaya, belgeye ulaşabiliyoruz. Bu duruma çoğu mükellef olumlu olarak bakıyor.
5. Soruya verilen cevap; kendimden örnek vereyim. Ben 4 yıllık maliye mezunu ve yüksek lisans mezunuyum. Mali müşavirlik ruhsatımı aldığım gün kendimi hiç bir şey bilmiyormuş gibi hissettim. Çünkü muhasebe çok geniş kapsamlı, fakültede alınan eğitim kesinlikle yeterli değil. Stajda şöyle, bir mali müşavirlik bürosunda çalışılırsa 3 yıl boyunca yüksek oranda her türlü işlem ve işleyişle ilgili bilgi sahibi olabiliyor.
6. Soruya verilen cevap; bağlı olduğumuz oda, maalesef küçük bir şehir olduğumuzdan dolayı toplantılar, eğitimler, destekler yetersiz.
7. Soruya verilen cevap; kendi odamızdan ziyade asıl bağlı olduğumuz TÜRMOB bu konuda bize dijital konularında her türlü eğitim desteği verebiliyor.
8. Soruya verilen cevap; kendi adıma öncelikle kendi kendime kanunları okumakla daha sonra bu konuda daha uzmanlaşmış meslektaşlarımızdan fikir alarak kendimizi götürüyoruz.
9. Soruya verilen cevap; biliyorsunuz, e-arşiv sistemine e-fatura sistemine geçildi. Şu anda tüm faturalar sistemsiz kesildiği için direkt ekranımıza düşüyor. Hani bir fatura kaybı yaşamıyoruz veya işte ulaşılamaz bir belge yok. Arşiv problemi de kalkıyor ortadan, kayıtlarla ilgili programlar şimdi tamamen otomatik, hani çok muhasebe bilgisine sahip olmasanız bile programı güzel kullanabiliyorsanız neyin nerede olduğunu biliyorsanız biraz da sizin kolayınıza geliyor. Program web tabanlı olduğu için evde de işlem yapabiliyorsunuz.

10. Soruya verilen cevap: tabii ki personel ihtiyacını kesinlikle azalttı, dediğim gibi 100 adet faturayı tek tek işlemek ayrı bir zaman, bunları bir tıkla bilgisayarınıza indirmek ayrı bir zaman, hani personel açısından da olumlu geri dönüşü var.
11. Soruya verilen cevap: birincisi en önemli konu burada kâğıt israfını önlemek. Yani biz artık hani bu teknoloji çağında arşivleme olayını bilgisayarda yaptığımız zaman, zamandan tasarruf, kâğıttan tasarruf yapabiliyoruz. Bu da maliyetlere yansıyor. Yani bize bunun da olumlu dönüşü oluyor.
12. Soruya verilen cevap: vergi dairesinin interaktif vergi dairesi dediğimiz bir sistemi var. Vergi dairesiyle bütün işlemlerimizi bu interaktif sisteminden yapabiliyoruz. İkincisi SGK artık tebligatlarını e-mail aracılığıyla tebligat adresleriyle daha hızlı hale getirdi. SGK'yla ilgili bu gelen e-tebligatların ulaştığı mail adresi konusunda mükellefe göre hareket ediyoruz, e-mail kullanamayan bilgisayara çok hakim olmayan mükelleflerde kendi e-mailimizi kullanıyoruz.
13. Soruya verilen cevap: vergi dairesinin hani video bazında veya dijital ortamda bize vermiş olduğu destek, TÜRMOB'a göre bağlı olduğumuz odaya göre biraz da sınırlı tabi ki, bu konuda TÜRMOB hani daha iyi, daha yetkin.
14. Soruya verilen cevap: kendi kullandığımız programdan dolayı o kadar büyük bir sıkıntı çekmiyoruz ama interaktif vergi dairesi sisteminde çok büyük sıkıntı çekiyoruz. Sistem orada sürekli hata verdiğinde bu hataların giderilmesi ile ilgili çalışmalar yürütülüyor, zamanla daha iyiye doğru gidiyor.
15. Soruya verilen cevap: yani ödeme konusunda özellikle ödemeleri yine dijital üzerinden atarım. Yani bu da bize ulaşım kolaylığı en azından sağlar. Hani en azından oturduğumuz yerden her belgeyi ulaştırmak imkânı sağlıyor. Arşivleme ve depolama ilgili olarak, yani şu an benim arşivleme sistemim yeterli olduğunu düşündüğüm için arşiv olayını kendim yapıyorum. Bu 2-3 sene sonra tabii ki yetmeyecek. Bu sefer bir programla anlaşmak gerekecek diye düşünüyorum.
16. Soruya verilen cevap: dijitalleşme muhasebe işlemleri konusunda üzerimizden iş yükünü aldığı ve işimizi kolaylaştırdığı için klasik muhasebeci tanımının biraz değişeceğini düşünüyorum. Ama mesleğin ortadan kalkacağı endişesi gibi bir endişem yok. Çünkü muhasebe mesleğinin gereklerini her mükellefin yapacağını düşünmüyorum bu nedenle bilirkişi olarak muhasebeci, mesleğinin biteceğine veya azalacağını ben düşünmüyorum.

17. Soruya verilen cevap; zaten hali hazırda mali müşavirlik mesleğinin yanında bir de denetim faaliyetleri de yapabiliyoruz. Yani burada muhasebe mesleğinin klasik muhasebe anlayışının dışında danışmanlık durumuna veya denetim durumuna döneceğini söyleyebilirim.
18. Soruya verilen cevap; kendi adıma konuşacak olursak, tabii ki rahatlık ama meslekte daha tecrübeli isimler, yaşları ileri isimler için kaygı oluşturabilir. Çünkü teknoloji her gün takip edemediğimiz hızla ilerliyor, kendilerini geliştirmek zorundalar. Gençler bu konuda biraz daha avantajlı, şanslı diye düşünüyorum.
19. Soruya verilen cevap; bazı durumlarda ek maliyet getirebilir. Kullandığımız program uzaktan destek hizmeti vermekte ama yeterli değil. Yani müşteri hizmetlerini arıyoruz bazen ulaşamıyoruz ve zaten zamanla yarışır durumdayız, bu sefer bu desteği sağlayacak başka yerden ek destek almak istediğimizde ek maliyet tabii ki oluyor.
20. Soruya verilen cevap; bu en büyük problem bence ofis çalışmaları açısından, çünkü üniversiteye bitirmiş öğrencimiz bilgisayara tamamen hâkim olamıyor Bu işi yapabilmemiz için önce bilgisayarı bilmek gerekiyor daha sonra muhasebeyi bilmek gerekiyor. Yani internette vergi dairesi üzerinden verileri girme, ödeme, beyanname gönderme işlemi var ki, bu da tabii çok riskli bir durum oluyor. Personel bu konuya hâkim değilse ve tabii bütün yaptığımız hatalar bize maalesef cezai işlem olarak maddi olarak geri dönüyor. Yani burada da personel sıkıntısı kesinlikle yaşıyoruz.
21. Soruya verilen cevap; kendi adıma herhangi bir güven problemi yaşamıyorum, tabii ki yani hiçbir şeye %100 güvenemiyoruz. Kendi adıma ben mesleki sigorta kullandığım için biraz daha rahat olabiliyordum. Kişisel olarak bu problemi çözmek için böyle bir yöntem geliştiriyorsunuz. Kurumsal olarak yani bağlı bulunduğunuz oda anlamında bu güven problemini çözebilecek bir adım maalesef yok.
22. Soruya verilen cevap; burada şöyle, yıl içerisinde defterler, bütün belgeler bizim ofisimizde büromuz da saklanır muhafaza edilir. Yılsonunda imza karşılığı mükellefe iade edilir ve bunların 10 yıl saklama zorunluluğu vardır. Buradaki saklama zorunluluğu mükellefe aittir. Bazı e-defter mükellefi dediğimiz mükellef grubu var. Bunlar zaten sistem üzerinden bütün yevmiye ve kebir defterleri sistem üzerinde tutulduğu için bunlarda bir kaybolma sonunu olmuyor.
23. Soruya verilen cevap; mükellef açısından, burada bütün sorumluluğu biz üstlendiğimiz için tabii ki mükellefler endişe hissetmiyor. Dijitalleşme bizim

açımızdan daha olumlu, herhangi bir endişemiz olmuyor.

24. Soruya verilen cevap; burada antivirüs programları kullanıyoruz. En azından bilgisayarlarımızı korumaya çalışıyoruz. Kullandığım “Luca” programı anlamında yazılım şirketinin aldığı böyle bir kurumsal bir önlem benim bildiğim kadarıyla yok. Bunu meslek mensuplarına yani bireysele bırakıyor.
25. Soruya verilen cevap; yani bu konuda başımıza gelmemesini umuyoruz. Ama yani burada tabi sorumluluk bize ait olduğu için mükelleflerin bütün şifreleri e-devlet şifreleri dâhi elimizde var. Bunları belli dönemlerde değiştirmelerini mükellefe söylüyoruz, biraz da bu sorumluluğu üzerimizden atmak istiyoruz ama mecburen iş yapabilmemiz için şifreler bizde var.
26. Soruya verilen cevap; bütün beyannameler, muhasebe anlamdaki resmi işlemler mali müşavir üzerinden gittiği için sorumlusu da maalesef biziz. Biz mükellefin yerine iş yaptığımız için sorumluyuz, mükellef yapmış olsa sorumluluk mükellef de olacak.
27. Soruya verilen cevap; Covid döneminde inanılmaz rahatlığı oldu, özellikle web tabanlı bir muhasebe program kullanıyorsanız evden çalışma imkânı getirdi. Pandemi, muhasebe programlarının değişmesinde de önemli bir rol oynadı. Home ofis çalışmalar arttı. Bu konulara, biraz daha uzak duran mükelleflerde biraz öğrenmek zorunda kaldı. Biraz uğraşmak zorunda kaldı ve öğrendiler.
28. Soruya verilen cevap; bütün sorumluluğu biz üstlendiğimiz için zor yanları kadar daha çok kolay ve rahat yanları da oluştu, mesela web tabanlı bir bilgisayarla iş yerinde veya ofis de olmadan da işlerimizi yapabilir hale geldik. Yani dijital uygulamalara mecburen uyum sağlamış olmak bizim işimize geliyor.
29. Soruya verilen cevap; bizim açımızdan mükelleflerin merak ettikleri şey bu ödeme konusu, ödemelerini sistemsel düzeyde bilgisayarlarından yapabildikleri için meslek mensuplarına karşı da biraz daha güven oluşuyor. Çünkü ne yaptığımızı da kendiler de oradan görebiliyorlar. Şuan itibariyle iş tanımında bir değişiklik olduğunu düşünmüyorum ama ilerleyen süreçte ne olur bilemiyorum.
30. Soruya verilen cevap; burada kamu zorunlu hale getirdiği dijital uygulamaları kullanımı için gerekli altyapıyı hazırlamış oluyor ama yetersiz ve tıkanmalar oluyor.
31. Soruya verilen cevap; bazı zamanlarda ve dönemlerde yaşanıyor. Ben KDV iadesi ve denetimden yetiştığım için GİB sistemini iyi bilirim. İhracatçı firmalarda özet

raporlar, özet KDV iadesi, kontrol rapor dediğimiz bir sistem var. Bu dünyanın en gelişmiş programlarından biri, Türk yapımı bir sistem ama tıkanma sorunu var. Yani hiçbir zaman %100 verimle kullanamıyoruz sistemi, bu da alt yapı ve “server”ların yetersiz olmasından kaynaklı. Yoksa teknoloji kuracak sistemimiz var ama kullanacak altyapımız maalesef yok.

32. Soruya verilen cevap; benim kullandığım muhasebe programı yıllık bir bedeli var, aidat gibi bunu veriyoruz. Program web tabanlı olduğu için bütün güncellemeleri hiç ellemiyoruz, otomatik kendisi yapıyor. Bunun için herhangi bir ek maliyet bize çıkmıyor. Yani işte bir yazılım firmasından bununla ilgili ek bir destek almıyoruz.

#### 4.1.8.5. SMMM S\*\*\* Y\*\*\* tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar meslek mensuplarımızın görevinden ziyade almış olduğu sorumlulukta büyük değişiklik yaptı. Uygulamalarda ve yapılan işlemlerde bizim görevimiz mükellefle, kurum ve vergi dairesi arasında bir köprüydü, dijital uygulamalarla bu köprünün üstüne oldukça yükler verilerek sorumluluğumuz daha da arttı. Tabi işlem hacmimizde çok arttı.
2. Soruya verilen cevap; öncelikle kamunun zorunlu kıldığı uygulamayı ve hükmettiği mükelleflere bir bakması gerekir. Çoğunlukla küçük esnaf diye tabir ettiğimiz mükelleflerin acaba bu dijitalleşme uygulamalarını ne kadar başarabileceğini veya bundan ne kadar olumlu sonuç alabileceğini bence araştırması gerekir. Bu uygulamaların çeşitliliğini daha sonra artırabilir diye düşünüyorum.
3. Soruya verilen cevap; bütün mali müşavirler genelde sıkıntısız programla çalışmak ister. Dolayısıyla böyle kaliteli ve sürekli hizmet veren programlarda güncellemeler bilgisayarı açınca güncellenmiş oluyor. Uzaktan güncelleyebiliyorlar. Artık cep telefonundan mükellefime hizmet verebiliyorum, bunu da çalıştığım programlar sağlıyor. Bu anlamda dijitalleşmenin getirdiği yenilikler veya yeni uygulamalarla birlikte bilişim firmalarıyla olan ilişkilerimiz uzaktan devam ediyor.
4. Soruya verilen cevap; bu konuya kesim kesim cevap vermek gerekir. Çünkü bir A mükellefi ile B mükellefinin tutumları ve görevleri aynı olmuyor. Dolayısıyla biz bu uygulamalara geçiş yaptığımız zaman odamız tarafından önce biz bilgilendiriliyoruz sonra portföyümüz de bulunan mükelleflere bilgilendirme yapıyoruz. Haliyle bu uygulamaya çok güzel cevap veren mükelleflerimiz de oluyor. Aynı zamanda bu

uygulamadan çok uzak olan “bunu niye yaptılar, acaba bizi yukarıdan takip mi ediyorlar” gibi komik sorularla da karşılaşabiliyoruz. Ama genel olarak bu uygulamanın yapılması mükellefimize bir rahatlık kazandırdığından hemfikiriz.

5. Soruya verilen cevap: eğitim sürecimizde, üniversitelerde, liselerde aldığımız eğitimlerde hep teorisini görüp ana konuyu anlamaya çalıştık. Zorunlu mali müşavirlik stajında aldığımız eğitim, dijitalleşmeyle ilgili aldığımız eğitim bunu açıkça cevap vermek gerekirse yeterli değildi. Çünkü bizim mali müşavirlik staj eğitimimiz tabi bundan yıllar önce olduğu için o dönemki staj şartlarıyla bu dönem staj şartları arasında çok bir fark var. Dijital zorunluluklar daha sonra başladı, artı ek dersler geldi, sınav şekilleri değişti.
6. Soruya verilen cevap: bağlı bulunduğumuz oda eğitim taleplerimizi dikkate alıp TÜRMOB aracılığıyla eğitimler vermeye çalışıyor. Son 2 yıldır odamızın da verdiği eğitimden memnunuz.
7. Soruya verilen cevap: özellikle pandemi sürecinde eğitimlerin hepsi uzaktan oldu. TÜRMOB’da şöyle bir şey var, eğitimleri mali müşavir taleplerine göre düzenliyor. O ayki eğitimi bize mail yoluyla gönderiyorlar. Ani bir kanun değişimi olduğu zaman veya kararname çıktığı zaman anında bilgilendiriliyoruz. Toplu bir seminer düzenlediği zaman da, eğer sağlık şartları uygunsa pandemi süreci değilse, belirli adreslerde eğitimlere katılmamız için çağrılarda bulunuyor. Bence TÜRMOB’un bu konuda vermiş olduğu eğitim yeterli.
8. Soruya verilen cevap: çözüm şekillerimiz değişmekte. Hemen meslektaşlarımıza danışabiliyoruz, oradan sağlıklı bir veri alamazsam hemen “alo danışma 187” hattımızı arayıp oradan bilgi çekmeye çalışıyorum, bağlı bulunduğum yeminli mali müşavirlerle çözüm gayreti içerisindeyim. En son aşamada da odamıza başvurup dilekçeyle bu konuda bize yardımcı olması için talep ediyoruz.
9. Soruya verilen cevap: şimdi ben burada bir enter tuşuna bastığımda yılların defter dökümünü çıkartabiliyorum. Enter tuşuna bastığımda KDV beyannamem oluşabiliyor. Kesinlikle daha da ileriye gitmeli.
10. Soruya verilen cevap: personel ihtiyacının azalacağını kesinlikle düşünmüyorum. Bir muhasebecinin hiçbir zaman işi bitmez, dijitalleşsek de o günkü işimizi dijital aracılığıyla bitirmiş olsak da mutlaka yapacak başka bir işimiz vardır. Hani dijitalleşme yapılan işi hızlandırdı ama yeni iş türlerini işin içine kattı, yani iş sayısı

arttı. Bu durumda boş kalan zamanınız diye bir şey yok, yeni iş oluyor.

11. Soruya verilen cevap; çok mutlu olduğumuz bir konu aslında, arşivleme dosyalama konusu muhasebeciye bir yük oluyordu ve ekstradan depolar kiralamak zorunda kalıyorduk. Ama elektronik ortama geçtiğimiz zaman bunların hepsi ortadan kalktı. Verilerimin saklanması konusunda yapmış olduğum sözleşmeye göre, kullandığım program tüm verilerimi saklıyor. Dijitalleşme sürecinde e-defter, defter beyan sistemine tabi olan mükelleflerimizin verileri hem GİB kayıtlarında saklanıyor, hem de kendim harici hard diskte saklıyorum. Şu an için ben bir özel kurumu tavsiye etmiyorum. Çünkü kullandığımız programlar buna imkan veriyor, zaten ekstra bir maliyeti var.
12. Soruya verilen cevap; dijitalleşme sürecine geçtiğimiz zaman tüm isteklerimizi, tüm başvurularımızı elektronik ortamda mükellefimizin adına yapabiliyoruz. Bankalarla ilişki üzümlere söyleyeceğim onlar manuel devam ediyor.
13. Soruya verilen cevap; bazı durumlarda, karşımıza gelen cümleyi yorumlaması bize kalıyor. Ben karşıma gelen bir kanun maddesini veya uygulama şeklini ne kadar çok yorumlayabilirsem o kadar fazla hizmet verebiliyorum. Tabi ki oradaki hizmet genel düşünüldüğü için çok başarılı olduğunu da düşünmüyorum. Spesifik konulara ilişkin cevap bulamıyoruz. Dolayısıyla bu bizler için biraz sıkıntı yaratabiliyor, daha açık bilgi vermeleri gerekir. Orada bazı videolar düzenliyorlar ama bu videoları her ne kadar verseler de mükellef bu videolardan bir şey çok anlamıyor.
14. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar ilk çıktığı zaman tabii ki bazı aksaklıklar oluyor, çalışmıyordu. Beyanname son günü sistem gidiyor. Dijitalleşme tamam rahatlık kattı ama biraz yetersiz kalıyor.
15. Soruya verilen cevap; mükellefime ne kadar çok kaliteli hizmet verirsem ben o kadar çok ondan para kazanabilirim. Mükelleflerime yapmış olduğum bir hizmet, bayram tatilleri, resmi tatiller veya hafta sonu tatillerinde bir numara kendilerine takdim ettim, “bu numaradan 7/24 ulaşip hizmet alabileceğiniz bir numaradır” dedim. Whatsapp aracılığıyla bana dekontu ulaştırıyor, o sırada hemen telefonda sistemimi açıyorum, çünkü onu o saatte ben tatmin edemezsem müşterimi, büyük sıkıntı çıkıyor. Yani dijitalleşmenin böyle de bir şeyi var. Bu benim için biraz eksi, ama diğer yönünden hizmet yönünden benim için çok büyük bir artı. Biraz kendimden fedakarlık verdiğim sürece kazandırıyor.

16. Soruya verilen cevap: böyle bir korkular var ama ben buna şahsım olarak cevap vermek gerekirse hiçbir zaman dijitalleşme %100 gelişsin, bir mali müşavir olmadan dijitalleşmenin gelişmesinin hiçbir anlamı yok. Biz boşuna mali müşavir olmadık, kanun maddesi çıkıyor, ben bunu mükellefe birebir uygulatmasını yaparsam mükellef bundan anlamadığı için aramızda problem yaşayabiliriz. O'na yorumlamam lazım. Ne kadar çok dijitalleşsek de, bir mali müşavir olmadan bu işlem yürümez.
17. Soruya verilen cevap: kesinlikle düşünüyorum. Çünkü her şey dijital uygulamalardan yapılıyor, işlemler hızlı yapılıyor, geriye işte mükelleflerimize danışmanlık, finansal danışmanlık ya da ne bileyim, mali danışmanlık gibi konularda ilerleyen süreçte muhasebeci bunları da yapan bir meslek haline geleceğini düşünüyorum.
18. Soruya verilen cevap: uygulamayı öğrenip, uygulamayı bizzat tarafımdan başarılı bir şekilde sonuçlandıracağım hissine kapıldığım gün, evet heyecanlandırıyor ve çok mutlu ediyordu. Ama her zaman bir endişe “acaba yapabileceğiz mi?”, çünkü çıkan bir uygulama mutlaka kullanmış olduğumuz bilgisayara ek bir şey yüklememizi istiyor. Tabii tek başına çalışan bir programla olmuyor, maliyet, öğrenmek, bunu dört dörtlük uygulamak, yanlış olursa mükellefin yükümlülüğünü de üzerimize alıyoruz. Yanlış ya da eksik yaptığım zaman para cezasıyla karşıma geliyor. Bunlar olduğu için kaygılandığımız, stres olduğumuz durumlar oluyor.
19. Soruya verilen cevap: dijitalleşme ile birlikte yeni uygulamalara ihtiyaç olduğu için yeni uygulama için ek modül programlar almak durumundayız. Bu durumda ortaya çıkan teknik problemler veya ek modüller hem mali müşavir hem de mükellef için ekstra bir maliyet oluyor.
20. Soruya verilen cevap: bunlar önümüzde çok sıkça rastlanacak bir durumlar. Mevcut var olan personelimize gelişen dijital teknolojiyle beraber onun da eğitimini vermek zorundayız. Yani 10 yıllık personel dijitalleşmeyi çok iyi bilen bir personel değil. Çünkü her zaman yenileniyor, güncelleniyor. Bu anlamda personel sıkıntısı belli sürelerde olacak.
21. Soruya verilen cevap: kamu kurumları tarafından bana sunulan dijital hizmetlerinden hiçbir güven sorunu yok, sonsuz güvenilir diyebilirim, çünkü karşı taraf devlet. Arşivleme, verileri saklama gibi özel sektörde bana hizmet verebilecek olan kurumlardan tabii ki sıkıntım var, endişem var. Tabii bunu da biraz ayrıntılı düşünmek gerekir. Vergi dairesine ait olan bir kayıtları özel bir sektörde sakladığımda, bir

aksilik olduğunda, vergi dairesi entegratörü tanımaz. Vergi dairesi mali müşavir tanır, mükellefi tanır. Bununla ilgili bireysel olarak da yedekleme ile ilgili kendinizi güvence almak istiyoruz.

22. Soruya verilen cevap; mükelleflerle yaptığımız “aracılık ve sorumluluk sözleşmesi” var. Mali verilerin saklanması konusunda her ne kadar sorumlu mükellefte olsa da sözleşmeyi istinaden “sorumluluk sözleşmeme göre bu sorumluluk seni de kapsıyor” diyebiliyor. Haliyle verilerin mükelleften çok mali müşavirin kontrolünde saklanıp takip edilmesi taraftarıyım. Vergi Usul Kanuna göre 5 yıl, Türk Ticaret Kanununa göre 10 yıl geriye dönük evrak saklama zorunluluğu var.
23. Soruya verilen cevap; bugün yaşım gereği dijital işlemlerde iyiyim ama 10 yıl sonra nasıl olacağımı bilmiyorum. 10 yıl sonra dijital uygulamaların bana ne getireceğini bilmiyorum. Acaba başarabilecek miyim, endişesi her zaman var. Mükelleflerin böyle endişeleri olduğunu sanmıyorum, çünkü mali müşavire güveniyorlar.
24. Soruya verilen cevap; mükellef veri saklama işini kendinde yapıyorsa bununla ilgili siber saldırılara karşı kendini garantiye alacak programlar kullanmasını tavsiye ederim. Mükellefin de bu konularda kendini bir şekilde sağlama alması için de yardımcı programlarla çalışması gerekiyor. En azından bir antivirüs kullanmalı, şifreleri güncellemesi, bilgisayarını faaliyetleri dışında özel hayatında kullanılmak istemiyoruz. Ben kendim de özel işlemlerimi laptopumdan atarım ama işle faaliyetlerimi bu bilgisayardan hallederim.
25. Soruya verilen cevap; olay cereyan ettiği zaman ki duruma bakmak gerekir. O zamana kadar sorumluluk sözleşmesi gereği mali müşavir bu konuyu üstlenmişse tabii ki sorumluluk mali müşavirindedir. Ama mükellefi bilgilendirip, önlemini anlatıp ve bu konuda beni dinlemeyip önlemlerini almadıysa mükellefin kendi sorunu. Kullandığımız programlarda tabii ki bizim zaten ilk sorduğumuz soru şudur, “bütün verilerimin güvenliğini nasıl sağlayacaksınız” deriz. Yani o konuda programların kurumsal olarak aldığı önlemler var.
26. Soruya verilen cevap; kesinlikle bizde e-fatura olsun, e-arşiv olsun, tabii bu konuda düzenleme yaparken faturayı kimi düzenlediğine bakarız. Mükellef mi muhasebeci mi, tabii bu sırada yapılan bir hata muhasebeci tarafından yapılmışsa mükellefe bu durumu izahatını edip gerekli tüm sorumluluğu üstlenip düzeltme işlemlerini bizler yaparız. Mükellefin beyan aşamasında hazırlamış olduğu verilerde yapacağı hatada

benim bir sorumluluğum yok. Dolayısıyla bunun mükellef kendi düzeltmesi gerekir, vergi dairesi böyle görür. Ama mükellef bu konuda yabancı olduğu için biz mali müşavir olarak yardımlarına biz koşuyoruz.

27. Soruya verilen cevap: pandemi sürecinde bizim meslek olarak bunu değerlendiremem. Bütün meslek kuruluşları bu konuda uzaktan çalıştılar. Mali Müşavirler ofisten çalıştı ve personelikle çalıştım. Pandemi sürecinde defalarca bağlı bulunduğumuz birliğe durumu anlatmamıza rağmen, bize verilen cevap çok komikti, “sizin verileriniz elektronik, hep bilgisayarda yapıyorsunuz, dolayısıyla virüsle karşı karşıya kalmıyorsunuz” denilmişti bize. Bazı veriler faturalar, banka dekontu elden gelebiliyordu, hep risk altındaydık. Ne bir destek gördük ekonomik açıdan ne bir personelimize yardım alabildik. Mükellefimdendir bu süreçte muhasebe işlemleri ücretimi alamadığım durumlar oldu. Ama biz pandemi de hizmet verdik.
28. Soruya verilen cevap: dijital uygulamalara meslek mensuplarının uyum saptamasının olumlu ve olumsuz sonuçları oldu. Mesela işlerin hızlanması, ofisten, evden, telefonda işlerin yapılabilmesi, veriye ulaşımın kolaylaşması ve göndermenin kolaylığı gibi iyi sonuçlar olurken, ekstra maliyetlerin ortaya çıkması, dijitalleşmeye uyum sağlayamayan mükelleflerin sorumluluğu üstlenmek ve sistemde mali müşavirleri zorlayan istenmeyen problemler ortaya çıkabiliyor.
29. Soruya verilen cevap: ilgi ve alakası bu konuda yükseldi. Çünkü şunun farkındayız buna ayak uyduramazsak gerisinde kalacağız ve artık bir gelir elde edemeyeceğiz. Dolayısıyla mesleğe seven insan mesleğin kötü yanları çok fazla görmemeye çalışıyor, ben angaryaları görmemeye çalışıyorum, mutluluğum kaçıyor o zaman. Dijitalleşme aslında benim sunmuş olduğum hizmetleri biraz daha genişletti. Bizde kamu hizmeti çok.
30. Soruya verilen cevap: kamu bir şeyi zorunlu hale getirirken bunun aslında tam alt yapısını oluşturamamış, pilot bölgede de yapılan çalışma Türkiye'nin geneline denk gelen bir çalışma olmuyor her zaman. Şu yine bir uygulama defter beyan sistemi var. Ayın 26'sı olduğu zaman bu sistem çöküyor ve devletin kurumu buna bir çözüm bulamadı. Olmuyor, sistemler tam tamına çalışmıyor, bu zaman zaman oluyor.
31. Soruya verilen cevap: mesela defter beyan sistemde yaşanıyor. Bu konularda ya altyapı yetersiz, ya da “server”lar kaynaklanıyor, neden kaynaklanıyor bilemiyorum ama bir yetersizlik olduğu kesin.

32. Soruya verilen cevap: sonuç olarak maliyetli, çünkü dijital sistem herkese bir faaliyet kapısı açmaya başladı. Sadece programı satın almakla kalmıyor. Programcı diyor ki, “ben bunu yıllık aidatını alırım”, “sen e-faturaya geçtin ek bir modül almak zorundasın bunu sana kuracağım” ek modülle beraber kesmiş olduğum fatura sayısı artık kontörlüye dönüyor “kontörün biterse yine benden kontör alacaksın”, artı bir maliyet. Şimdi bunların mükellefe yansıttığım zaman, tabii ki bir isyanla karşılaşıyorum. Ayrıca mükellefe vereceğim programın benim programla uyuşması lazım ki entegrasyonu kolay olsun. Bu entegrasyonu sağlamak istediğimde mükellefe ve bize maliyet çok oluyor. Yaşanılan enflasyonist sıkıntılı ortamda, geçen sene ödemiş olduğum aidatla bu seneki ödemiş olduğum aidat arasında uçurum gibi fark var. Bu aidatı ödemek zorundayım. Dijitalleşme, evet güzel, oyum burada, ama yan sektörlerin bana oluşturduğu maliyet beni üzüyor.

## 4.2. VERGİ DAİRESİ YETKİLİLERİ

Vergi dairesi yetkilileri ile görüşme sürecinde 31 adet soru sorulmuş olup görüşme de yöneltilen sorular şunlardır;

1. Dijital uygulamaların personelin görev ve yetkilerindeki değişimi hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
2. Kurumunuzun dijital uygulama zorunlulukları hakkındaki görüşleriniz? (Yeterli mi?, dahası olmalı mı?)
3. Dijitalleşme sürecinde muhasebe meslek mensuplarıyla olan ilişkileriniz nasıldır? (Yüz yüze, uzaktan)
4. Mükelleflerinizin dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarına bakış açıları hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (e-fatura, e-defter, e-beyanname vb.)
5. Dijital uygulamalar açısından alının eğitimin (fakültede veya hizmet içi eğitim) düzeyinin yeterliliği hususunu nasıl değerlendirirsiniz? Yeterli mi yetersiz mi?
6. Kurumunuzun dijitalleşme sürecindeki sizlere katkısı ve eğitim desteği ile ilgili çalışmalar hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
7. Dijitalleşme sürecindeki değişiklikleri ve uyum sorununu hangi enstürmanlarla çözmeye/uymaya çalışıyorsunuz (kendi kendine, hizmet içi eğitim, yazılım firması eğitimleri gibi...)

8. Mevcut personelin dijital uygulamaları kullanabilme yeterliliğine sahip olması için yapılan kurumsal (kurum içi veya kurum dışı eğitim programları) ve bireysel çalışmalar hakkında yapılan çalışmalar nelerdir?
9. Muhasebe meslek mensuplarının bilgi teknolojileri ve mesleği ilgilendiren dijital uygulamalara karşı yeterlilik durumu hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
10. Dijital uygulamaların beraberinde mesleki belirsizlik getirdiğini veya getireceğini düşünüyor musunuz? Neden? Yani bilişimi bilen bireylerin istihdam edilmesi gibi...?
11. Dijital uygulamaların kullanımının zorunlu hale gelmesi hangi durum / durumların (kaygı, rahatlık, mesleki gelişim vb.) hissedilmesine sebep olmuştur? Neden?
12. Dijital uygulamaların kullanımında meydana gelen teknik problemlerle nasıl başa çıkıldığını anlatabilir misiniz?
13. Dijitalleşmeye uyum sürecinde, dijital uygulamaları kullanabilecek personel sıkıntısı yaşanması hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
14. Dijital uygulamalara karşı duyulan güven problemi hakkındaki görüşleriniz nelerdir? Bu konuda bireysel ve kurumsal çözüm veya çözüm önerileriniz neler olabilir?
15. Dijital uygulamalara karşı siber suçların işlenmesi konusunda bireysel ve kurumsal önlemleriniz hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
16. Verilerin saklanması ve güvenliğinin sağlanması sorumluluğu hakkındaki görüşleriniz nelerdir? Sorumluluğu hakkındaki görüşleriniz? (mükellef, muhasebeci)
17. Dijital uygulamalara mesleki olarak mecburen uyma zorunluluğunun endişesi nelerdir?
18. Dijital uygulamalara karşı siber suçların işlenmesi durumunda bu olayın gerçekleşmesinden sorumlu olan taraf ya da tarafların kimler olduğu hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
19. Dijital uygulamalardan kaynaklı hatalarda işlem sorumluluğu, düzeltme sorumluluğu ve meydana gelen yanıtıcı sonucun sorumlu tarafı ya da tarafları kimler olmalı? Neden?
20. Dijital uygulamaların pandemi (Covid-19) sürecinde öneminin ve kullanımının artmasını nasıl değerlendirirsiniz?
21. Kurumunuzun dijital uygulamalara ilişkin, personelin okuryazarlığının artması ve

- beraberinde kullanımının yaygınlaşması, alışılmış iş tanımının ve faaliyetlerin değişimi konusundaki sonuçlar hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
22. İhtiyaç duyulan tüm verilen dijital ortamda olup olmamasının zorlukları hakkında görüşleriniz? (örneğin 1950'den önceki belgelere ulaşım)
23. İhtiyaç duyulan tüm veriler açısından diğer kurum ve işletmelerin sisteme entegre olmama durumu hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (Belediye, tapu, SGK gibi. "sistemde bilgiler yok")
24. Dijital uygulamaların denetimi kolaylaştırması hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (fiziki denetim yerine elektronik denetim mekanizmasının oluşturulması, kısa sürede daha büyük verilere ulaşabilme, daha etkin raporlama sisteminin oluşturulması)
25. Dijital uygulamaların kullanımı ile birlikte vergi toplama ve vergi tutarının artması beklentisi durumuna ilişkin görüşleriniz nelerdir?
26. Dijital uygulamalar ile mükelleflere ait verilere kolay ve daha hızlı erişim hususu ile arşivleme ve depolama kolaylığı, evraklara ulaşım kolaylığı ve bunları ilgili taraflara ulaştırma kolaylığı hakkında neler düşünüyordunuz?
27. İlişkili olduğunuz (muhasebeci, mükellef, SGK, bankalar vb.) taraflarla iletişim (e-posta) kolaylığı nelerdir?
28. Dijital uygulamaların kullanımının istenilen bilgilerin doğruluğu ve güvenilirliğini artırıp artırmadığı konusundaki görüşleriniz nelerdir?
29. Dijital uygulamalar ile birlikte personelin iş yükünün azalıp azalmadığı konusundaki durum hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (Bu nedenle 10 kişi yerine artık 6 kişi çalışıyor olması gibi durum).
30. Dijital uygulamalar ile birlikte belgelerin korunması ve saklanması fiziki ortamdaki elektronik ortama aktarılmasının kolaylıkları hakkında ne düşünüyorsunuz? (e defter, e-belge vb, bu durum maliyet azalışı "kâğıt ve yazdırma gibi")
31. Uygulamalarda sistemin hata yapma riskini azalması hususu? (sistemin hatada uyarı vermesi vb.)

#### **4.2.1. Çankırı Vergi Dairesi Yetkilileri**

*4.2.1.1. B\*\*\* Ç\*\*\* - Gelir Uzmanı Şefi tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar personelin görev ve yetkilerinin

değişiminde etkisi var. Dijital uygulamalar işimizi kolaylaştırdı. Yaptığımız iş aynı sadece işin şekli değişti, manuel yöntemden elektronik ortama geçişi oldu. Yetki anlamında bir değişim yok.

2. Soruya verilen cevap; yeterli görüyorum, nasıl yapılacağı konusunda da eğitimler veriyorlar. Yapılacak işlem zorunlu, zaten vergi dairesi ve mal müdürlükleri bazında kademeli olarak geçiş sağlanıyor.
3. Soruya verilen cevap; artık yüz yüze değil önceden daha fazla yüzdeydi. Bazen ne kadar dijitalleşme süreci yaygınlaşmış olsa da yüz yüze duruma ihtiyaç kalınıyor.
4. Soruya verilen cevap; bu durumdan memnun kalan birçok kesim var. Ama ister istemez mağdur olan da var. Yaşı gereği kullanamayanlar, gene vergi dairesine geliyorlar ve işlemlerini o şekilde yapıyorlar.
5. Soruya verilen cevap; tabi ki Gelir İdaresi Başkanlığının vermiş olduğu bütün eğitimleri yeterli. Genellikle de hizmet içi eğitim oluyor. Fakültede alınan eğitim değil de hizmet içi alınan eğitim yeterli.
6. Soruya verilen cevap; eğitim desteğiyle ilgili genellikle bize vermiş oldukları hizmet içi eğitim ve çoğunlukla şu anda uzaktan eğitim yapılıyor. Bu da pandemiden dolayı, yoksa normalde yüz yüze yapılıyordu. Eğitim için ya Ankara'ya gidiyorduk ya da eğitimlerin verildiği illere gidiyorduk. Bunun dışında bize eğitim verenler kendileri ayağımıza gelerek eğitimleri veriyorlardı.
7. Soruya verilen cevap; ilk etapta kendi kendimize çözmeye çalışıyoruz. Eğer çözemiyorsak bizim “çağrı açmak” gibi bir uygulamamız var. Merkezi Gelir İdaresi Başkanlığına çağrı açabiliyoruz, o şekilde çözmeye çalışıyoruz.
8. Soruya verilen cevap; yeni bir uygulamaya programa geçildiğinde bilen birilerinin bize anlatması ve yol göstermesi gerekiyor. Bu da işte kurum içi eğitimlerle aşılabilmektedir.
9. Soruya verilen cevap; meslek mensupları yeterlilikleri gayet iyi. Bu durumdan, Vergi dairelerine gelmeden işlemlerini çözebildikleri için gayet memnunlar. Gene iş yükleri çok fazla, bizden daha çok. Bunu bilerek zaten kendileriyle görüşüyoruz ve bizim amacımızda hem onların işlerini hem de mükellefin işlerini kolaylaştırmak.
10. Soruya verilen cevap; dijital uygulamaların mesleki belirsizlik getireceğini düşünmüyorum. Ama dijital uygulamaların kullanımının yaygınlaşması ile bu konuda

yetkin kişilerin istihdam edileceğini düşünüyorum.

11. Soruya verilen cevap; zorunlu hale gelmesi aslında bir kaygı olmuyor. İster istemez öğreniyorsun ve rahatlık sağlıyor. İşlemlerimizi daha hızlı ve kolay yapabiliyoruz. Mesleki gelişim elbette sağlanıyor. Bir kere yapılan işlemleri daha kısa sürede yaptığımızda kendimize vakit ayırabiliyoruz. Kalan vakitte kanuni bildirge, genelge, yeni kanunları okumak gerek, işlem yaparken tekrar tekrar bir bakmak gerekiyor.
12. Soruya verilen cevap; genelde sistemlerimiz sıkıntı verebiliyor. Merkeze danışıyoruz, çünkü bizim bütün bilgisayarlarımız hep merkeze entegre olduğu için bizim yapamadığımızı genellikle merkez çözüyor. Potansiyel sıkıntılarımızda çağır açarız.
13. Soruya verilen cevap; personel sıkıntısı derken, zaten bizim vergi dairesi kurumlarında personel sıkıntısı mevcut. Sadece bunu kullanma süreci ile ilgili olan bir durum değil aslında.
14. Soruya verilen cevap; güven problemi şöyle var. Genç kesimde güven problemi olduğunu düşünmüyorum işte yaşlı kesimde ya da bu tarz işte bilgisayar kullanımını daha az bilen kesimde güven problemi var. Bu yüzden ben muhakkak sistemden değil vergi dairesine gelerek yüz yüze işlemlerimi yapmak istiyorum diyen bir kesim var.
15. Soruya verilen cevap; tabii ki önlem alınması gerekir. Bu da Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından yapılabilecek. Bireysel olarak herkesin kendine ait bir şifresi var. Kimse birbirinin şifresini paylaşmıyor. Sadece bu yapılabilir.
16. Soruya verilen cevap; mükellef ve muhasebeci açısından baktığımızda herkes hangi sorumluluğu taşıyorsa sorumluluk aslında o kişiye ait. Ama genellikle mükellefler kendileri değil bütün her şeyi muhasebeciye veriyorlar, faturaları, evrakları, belgeleri onun saklaması gerektiğini düşünüyorlar.
17. Soruya verilen cevap; endişeleri var, dijitalleşmeyi çok yatkın olmayan ya da uzak olan personeller de yapabilir miyim kaygısı olabiliyor. Ama ön yargılı davranmazlarsa çok kolay öğrenebiliyorlar. Uyum sağlayabiliyorlar.
18. Soruya verilen cevap; bu saldırıyı işleyen sorumlu. Onun dışında bu siber suçun işlenmesine fırsat veren ya da ihmalden dolayı suçun oluşmasına sebep olan, gerekli önlemi almayanlar elbette ki sorumluluktan kaçamazlar.
19. Soruya verilen cevap; yapılan işe bağlı bu aslında, önümüze geldiğinde benim düzeltebileceğim aşamada olan bir şeyse düzeltirim, geri göndermeme gerek yok ama

muhakkak ilgili memur arkadaşına göndermem gerekiyorsa açıklama yaparım. Buranın düzeltilmesi diye yazarım arkadaş düzeltir ve geri gönderir. Yapılan işleme bağlı açıkçası. Sorumluluk yapan kişiden başlar işte memur, şef, müdür yardımcısı ve müdür herkes sorumludur.

20. Soruya verilen cevap; en önemlisi kullanım artışı Covid döneminde oldu. Mesela, kira beyannamesi vermek isteyen mükelleflerimiz inanılmaz derecede çok ve herkes daireye gelerek beyannamelerini veriyorlardı. Ama Covid döneminde herkes internette vermek zorunda kaldı. İş başa düşünce öğrenmek zorunda kaldılar.
21. Soruya verilen cevap; iş tanımında açıkçası bir değişiklik olmadı dijital uygulamaya geçince, sadece işin kısa sürede yapılmasına imkân verdi. İşin yapılış şekli değişti.
22. Soruya verilen cevap; şimdi belli bir dönemden sonra geçildiği için önceki dönemler sistemde yok. Mecburen dosyalara bakmak zorunda kalıyoruz ama dijital ortamda olmasının bizim için çok önemli bir avantajı var. Yani hiç bir şekilde dosya karıştırmadan, arşive inmeden kolaylıkla ulaşabiliyoruz.
23. Soruya verilen cevap; aslında sıkıntı çekiyoruz biz yani, kurumlar birbiriyle sistemden bilgiye alışverişi yapamıyorlar. Bilgi alabilmek için mecbur yazı yazmak zorunda kalıyoruz. Gelir İdaresi Başkanlığının diğer kurumlarla anlaşım verilerine ulaşılabilmesi için bizim sistemlerimize atılması gerekiyor.
24. Soruya verilen cevap; artık denetimler daha kolay aslında. Şu açıdan daha kolay, yapılan bir işlemde işi kimin yaptığını, hangi bilgisayardan yaptığını daha sonra kimlerin onay verdiğini görebilme süreci daha kolay oldu açıkçası dijitalle geçilince. Yoksa hepsi kâğıt ortamındaydı, imzalayan kim, paraf atan kim, tek tek bu şekilde bakılması gerekiyor. Ama şuanda tek tuşa basarak bakılabilmekte.
25. Soruya verilen cevap; elbette ki katkısı vardır. Yani dijital uygulamalara geçince çünkü insanlar daha rahat beyannamelerini verebileceklerdir. Elektronik ortama geçildiği için kimsenin vergiden kaçma şansı gibi bir durum olmuyor.
26. Soruya verilen cevap; tabii ki bu kolaylık, bunun için şifremizle kendi bilgisayarınızın başında olmamız gerekiyor. Mesai saati dışında ve evdeki bilgisayarınızdan bunu gönderemeyiz. Bunlar sistem bilgisayarları hiç bir şekilde evde açamıyoruz.
27. Soruya verilen cevap; bizim kullandığımız KEYS sistemi var, e-tebligatla yapılıyor her şey. Bir de yani herkesin şahsi e-posta adresi var. Kurum e-posta adresinden

iletişim sağlıyoruz. Bunun dışında telefon ile iletişim sağlıyoruz.

28. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar elbette ki bilgilerin doğruluğunu artırıyor. Çünkü kağıt ortamında yapıldığında ıslak imza, mühür arıyoruz. Şu anda ise elektronik belge olduğu için o kadar sıkıntı yaşamıyoruz.
29. Soruya verilen cevap; aslında iş yükümüz azaldı diyemeyiz, sadece işimiz hızlandı. Çalışan personel sayımız aynı. Sadece şöyle olabilir, dijitalleşmeyi geçince buna ayak uyduramayan arkadaşlarımız elbette ki olabiliyor ve onların da emekliliği geldiyse emekli olmayı tercih ediyorlar. Bu şekilde bir azalma olabilir ki bunu da yaşadık.
30. Soruya verilen cevap; kağıt kullanımı tabii ki azaldı. Bizim çalıştığımız serviste inanılmaz derecede belge girişi ve bunların saklanması arşivlenmesi gerekiyor. Şu anda işimiz daha kolay çünkü her şeyi çıkartmıyoruz. Çünkü sistemde saklayabiliyoruz. Kağıt maliyetleri, postalama maliyetleri azaldı, en önemlisi postama maliyeti.
31. Soruya verilen cevap; hatta yapma riski azalıyor. Burada hatanın azalmasındaki en önemli faktör, buradaki personelin karşılaştığı hataları çağrı merkezine bildirerek, çağrı merkezinden çözüm üretildiğinde, tüm sistemde hata riski biraz azalmış oluyor.

#### 4.2.1.2. İ\*\*\*A\*\*\* - VHKİ tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; çoğu işlerimizi kolaylaştırdı. Ama bazı arkadaşlar ayak uydurulmadı emekli olmak zorunda kaldı.
2. Soruya verilen cevap; daha fazla olması iyi, ama şuanda %75 -80 şuanda iyi.
3. Soruya verilen cevap; şimdi genelde uzaktan, yüz yüze çok nadir.
4. Soruya verilen cevap; onlar memnun halinden ama bazı mükelleflerimize bir türlü bankadan tahsilatları, ödemeleri alıştıramadık. Bugün motorlu taşıtlar, gelir vergisi, yapılandırmanın taksiti var, mükellefe yine veznedenden ödeme için bekliyor.
5. Soruya verilen cevap; aldığımız eğitimler, hizmet içi eğitimler yeterli değil, daha fazla eğitim olması gerekiyor. Mesela Çankırı Vergi Dairesi olarak ilk dijital uygulamalara geçtiğimizde iki haftalık eğitime aldılar. Ondan sonra hiç bir zaman eğitim vermediler.
6. Soruya verilen cevap; dijitalleşme süreci ile ilgili bize duyuru geliyor. Değişiklikleri duyuru olarak atıyorlar veya programa ekleme çıkartma yaptıklarında duyuru

atıyorlar, bildiriyorlar. Bununla ilgili video eğitimleri var, onları izlemeyi yönlendiriyorlar ama o da çok verimli olmuyor, bilgisayarda uygulamalı eğitim çok verimli oluyor. Uzaktan olması biraz eğitimin verimini düşürüyor.

7. Soruya verilen cevap; genelde kendi kendimize veya arkadaşlarla sorarak.
8. Soruya verilen cevap; şuan kurum içi benim yok, ilk başta oldu, sonra olmadı.
9. Soruya verilen cevap; meslek mensupları genelde iyi, kullanıyorlar. Şimdi genç nesil meslek mensupları daha çabuk adapte oluyor.
10. Soruya verilen cevap; mesleki belirsizlik getireceğini düşünmüyorum. Ama dijitali iyi bilen kişilere daha fazla ihtiyaç olacak.
11. Soruya verilen cevap; dijitalleşmeye uyum sağladığı zaman haliyle rahat ediyor insanlar. Kaygı duyan arkadaşlarımız oldu, mesela yaşları ileri olan arkadaşlar vardı. Onlar çok zor alıştılar ve uyum sağlayamadılar. Sonuçta emekli oldular.
12. Soruya verilen cevap; genelde çağrı açıyoruz veya uzaktan destek alıyoruz. Uzaktan bağlanıp yapıyorlar ya da teknik servis yönlendiriyorlar.
13. Soruya verilen cevap; dijitali kullanan mevcut personelin uygulamaları kullanmada yetersizlik ve sıkıntısı genelde olmuyor. Ama sayı olarak personel sıkıntısı var.
14. Soruya verilen cevap; bizim program olarak güven problemi yok, çünkü bakanlık hazırlıyor. Ama bazen mükellefler dijital uygulamalardan kendisi yatırmıyor, buraya geliyor. Mesela trafik cezası yatırıyor, cezanın seri numarasından bir harfi veya bir rakamı yanlış girdiğin zaman isim başka çıkıyor. Vatandaş dikkat etmiyor, parayı yatırıyor gidiyor daha sonra “ben yatırdıydım” diye geliyor. Öyle yanlışlıklar bazen olabiliyor ama çok az oluyor.
15. Soruya verilen cevap; bizim kendimizin yok ama kurumun bakanlık olarak var.
16. Soruya verilen cevap; Gelir İdaresi Başkanlığında zaten vergi mahremiyetinden dolayı bütün kişisel veriler, bütün bilgiler orada saklanıyor.
17. Soruya verilen cevap; buna ilişkin endişe yok.
18. Soruya verilen cevap; siber suçu işleyen sorumludur. Bunun yanında suçun işlenmesinde açık kapı bulmak lazım ama açık kapı bırakandan ziyade siber suçu işleyen sorumludur.
19. Soruya verilen cevap; ilk hatayı yapan kimse ona geliyor, oradan düzeltip geri

gidiyor.

20. Soruya verilen cevap; pandemide kullanım çok arttı, herkes için çok iyi oldu.
21. Soruya verilen cevap; iş tanımında bir değişiklik olmadı, görev olarak yine aynı işi yapıyoruz. Üstlendiğimiz yeni bir iş olmadı.
22. Soruya verilen cevap; dijital ortamda olmayan bir bilgiye ihtiyaç duyduğumuzda gidip arşivden çıkartıyorum. Tabi arşivde bulma, arama zaman kaybı, bir de bu tür veriler çok eski zamanlara ait olduğu için evrakların yıpranması vesaire olduğu için okumakta bazen zorluk yaşıyoruz. Ancak veriler dijital ortamda ise işimiz daha kolay.
23. Soruya verilen cevap; bundan dolayı bazen zorluk yaşıyoruz. Mesela bankadan doğru dürüst bilgi alamıyoruz, yazışmayla mı alıyoruz.
24. Soruya verilen cevap; müfettişler geldiği zaman eskiden mükellefin tüm dosyalarını istiyordu, şimdi öyle bir şey yok. Kendi yaptığımız işin zaman zaman kendimizde denetimini yapıyoruz. Biz de bu kolaylık sağladı.
25. Soruya verilen cevap; zaten arttı, mesela tüm bankalarla çalışılsa o zaman daha da artıracığımızı inanıyorum.
26. Soruya verilen cevap; şef ve müdürlerimiz istediği zaman verileri kısa sürede ilgili amirlerinize gönderiyoruz.
27. Soruya verilen cevap; genelde telefon, e-posta gibi şeylerle sağlıyoruz.
28. Soruya verilen cevap; güvenilir ve doğru olduğunu düşünüyoruz. Genelde kontrol ediyoruz güvenilir çıkıyor ama arada hata olabilir.
29. Soruya verilen cevap; iş yükü azaldı, çalışan kişi sayısı da azaldı.
30. Soruya verilen cevap; elektronik ortamda saklanması tabi daha iyi, ulaşımı daha kolay, istediğim veriyi buluyorum, kâğıt yok.
31. Soruya verilen cevap; sistemin hata yapması giderek azalıyor. Sistem hata yapmıyor ama arıza veriyor. Türkiye'nin her tarafından gelir idaresinin programlarına aynı anda yüklenme olduğu zaman “server” arıza veriyor. Artık sisteme yüklenen veri miktarı da arttığı için sistem yetersiz kalıyor.

#### 4.2.1.3. M\*\*\* G\*\*\* - Vergi Dairesi Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; sistemde bilgisayarda kimin ne iş yapacağı tanımlanmış, belli edilmiş herkesin görevi yetkisi belli. Mesela, vergilendirme yetkisi verdiğimiz bir

isim muhasebeden işlem yapamıyor ya da vezneden tahsilat yapamıyor. Yani haberimiz olmadan memur bizim isteğimiz dışında bir şey yapamıyor. Önceden dijital uygulamalardan önce ama yapabilme şansı vardı. Şifreyle ne tanımlandıysa onu yapıyor.

2. Soruya verilen cevap; bence yeterli, şuanda hemen hemen her şeyi bilgisayardan yapıyoruz. Şuan da belki de %99'dan fazla işlem bilgisayardan yapılma zorunluluğu var.
3. Soruya verilen cevap; muhasebecilerle görüşemiyoruz artık, senede bir kere görüyoruz şu an ya da vergi haftasında görüşüyoruz. İşlemler dijital ortamdan yapılıyor.
4. Soruya verilen cevap; onlarda gelmiyor artık. Yani gelir vergisi, kurumlar vergisi, KDV mükellefleri gibi sürekli mükelleflerde bu tür uygulamaları çok benimsendi. Herkes her şeyi cep telefonundan ulaşıyor. Ama akıllı telefon kullanmayan, trafik para cezası borcu ödemeye gelen ya da diğer süresiz mükellefler için sıkıntı oluyor.
5. Soruya verilen cevap; hizmet içi eğitim alınıyor, veriliyor. Tabi yeterli değil bana göre, devamlı eğitim olması gerekir. Başkanlığın sayfasında gerek uzaktan eğitim, gerek video eğitimleri var ya da yazılı görsel makaleler, rehberler, broşürler geliyor. Yani onlar yeterli oluyor.
6. Soruya verilen cevap; az önce bahsettiğimiz gibi uzaktan eğitimle, videolarla, kılavuzlarla, broşürlerle gelir idaresi başkanlığı bu konularda destek veriyorlar. Yeni bir modül açılıyor mesela, onun kılavuzu oluyor ya da bir iki arkadaş Ankara'da eğitime gidiyor.
7. Soruya verilen cevap; çağrı açıyoruz, kendi kendimize sorunu çözmeye çalışıyoruz, hizmet içi eğitim yapıyoruz. Genelde biz çağrı açıyoruz cevap bekliyoruz. Çağrı açınca Ankara'daki programcılar ilgili yelere bildiriyor.
8. Soruya verilen cevap; bireysel çalışmalar burada pek fazla yok. Mevcut personel dijital uygulamaları kullanabilmesi için bireysel bir şey yapamıyor. Mutlaka kurumsal bir programa uyması ve dahil olması gerekiyor.
9. Soruya verilen cevap; muhasebeciler şu anda çok iyiler. Dijital uygulamaları güzel kullanıyorlar.
10. Soruya verilen cevap; yeni meslekler ortaya çıkabilir ama bu meslek ölmez. Gerek

muhasebecilik, gerek devlette bu vergicilik hiçbir zaman ölmez. Bu dijital uygulamalar bize çok şey katıyor ve çok yardımcı oluyor ama başında onu kullanacak insanların olması gerekiyor.

11. Soruya verilen cevap: ilk zamanlar kaygılı tepkilerle karşılaşıyoruz, “bunu nasıl yetiştireceğim, bunu nasıl yapacağım” ama zamanla alışınca oturuyor, rahatlığa dönüşüyor.
12. Soruya verilen cevap: az önce de bahsettim çağrı açıyoruz. Tabi çağrı açmadan önce kendimiz çözebilir miyiz diye bakıyoruz. Herkesin görüşünü alıyoruz. Sonra aklımıza yatıyorsa onu uyguluyoruz, yatmıyorsa çağrı açıyoruz.
13. Soruya verilen cevap: ilk başlarda personelden çok tepki oldu, “kim kullanacak bir bilgisayar, ben anlamam, şifremi unuttum, nasıl yapacağım” falan diye, sonra artık hayatımıza adapte oldu. Herkes alıştı şu an bizde. Yani eskiden bilgisayar tuşlarını tek tek basan arkadaş bile şu an iyi yapabiliyor. Günümüz koşullarına dijital uygulamalar kullanabilecek personel sıkıntısı bu durumda pek yaşanmıyor. Personel sıkıntımız sayı olarak var.
14. Soruya verilen cevap: herkes çok güveniyor ama ben güvenmiyorum. Çünkü ben şifremle mesela giriyorum, merkezde birisi benim şifremi biliyor illa ki, onu açabilir, şifremle bir işlemi yapabilir. Yani aklımda öyle bir içeriği tedirginlik var. Bu konuda bireysel bir önlem alamadığım için tedirginim, Şunu demiyorum, “bizim sistemimiz güvensiz, güvensiz bir bizim alt yapımız var.”
15. Soruya verilen cevap: yani bu konuda bizim bireysel önlem alma durumumuz yok. Kurumsal olarak bu sistem gelir idaresi başkanlığının, bu soruyu onlara sormak lazım. Sistem altyapısının güvenli olduğunu düşünüyorum. Zaten saldırı olursa bizim bilgisayara değil direk gelir idaresi başkanlığının sistemine olur, çünkü biz ne silebiliyoruz, ne yükleyebiliyoruz. Gelir idaresi başkanlığında bu önlemi alan bilişimciler vardır diye tahmin ediyorum.
16. Soruya verilen cevap: bu da merkezde yapılıyor. Şirketler, mükellefler saklamak zorunda, onun süreleri var.
17. Soruya verilen cevap: böyle endişeler kalmadı.
18. Soruya verilen cevap: kim ne yapmış ve suçu yapan tespit edilmesi gerekir. Personelin şifresini kimseye vermemesi lazım, verdiyse o suçlu, ama şifresini de vermedi,

şifresini kimden öğrendiler, program kırıldı o zaman program yapımcılarının burada sorumluluğu var. Yani bilgi işlem, yazılım şirketinin burada sorumluluğu var.

19. Soruya verilen cevap: burada herkesin kendi inisiyatifi, memurun yaptığı hatayı şef de düzeltebilir, müdür yardımcısı da düzeltebilir veya geri gönderebilir. Ya da şefin hatasını müdür yardımcısı da düzeltebilir, müdür de düzeltebilir veya geri de gönderebilir. Ama kural aslında hatayı yapana geri gönderilir düzeltilmesi için.
20. Soruya verilen cevap: dijital uygulamalar pandemi gibi olağanüstü durumlarda çok iyi oldu. Evden çıkmak zorunda olanlar, çıkmaması gerekenler falan pandemide daireye gelmeden sıkıntıya girmeden sorun yaşamadan internetten işlerini hallettiler. Bir alışkanlık biraz oluşmaya başladı.
21. Soruya verilen cevap: iş tanımı değişti, işlem yönergesi de “Otomasyonlu Vergi Daireleri İşlem Yönergesi” olarak değişti. Gelen kılavuzlar falan tamamen dijitale yönelik. Eskiden bu tür gelen yazılarda, kılavuzlarda ya da tebliğlerde “verilir, doldurulur” şeklinde ifadeler vardı. Şimdi “onaylanır, gönderilir” gibi yani bilgisayara yönelik tabirler var. Sorumluluklarda değişiklik olmadı. Yapılan işlemlerde değişiklik oldu. Her memurun yaptığı iş aynı ama şekli değişti.
22. Soruya verilen cevap: eskiye dönük mesela 60’lı 70’li yıllara ait veriler sistemde olmuyor, her geçen gün biraz daha kolaylaşıyor, geriye dönük ihtiyaçlarımız azalıyor. İlk sisteme geçtiğimiz de onlar tabii sıkıntıydı. Mesela, bilgilere ulaşamadığımız için arşivden tek tek dosyaları bulup, dosyalarında eksik bilgi varsa onları gidip mükelleflerden almanız gerekiyor, yani hep kaynaktan bulmamız gerekiyor.
23. Soruya verilen cevap: her geçen gün yeni bir kurum entegre oluyor. Yani bize onu duyurularla bize haber ediyorlar, “bundan sonra şu da tahakkukları sistemden görülecek, tahsilatları görülecek” şekilde, yani bana göre bir çok kurum entegre oldu. İhtiyacımız olan hemen hemen her şey ya da biz talep ettikçe ve çalışma yapılıyor. Gerekli bilgiyi bulamadığımızda tüm bilgi belgeleri elektronik ortamdan yazıyla istiyoruz, 5 gün içinde tebliğ olmuş sayılıyor. Postayla yani pullu zarf dönemi bitti.
24. Soruya verilen cevap: çok güzel, eskiden aradığımızı bulamıyorduk. Şimdi tek tuşla ne göndermişiz, ne gelmiş her şeyi bulabiliyoruz. Mükellefin adını soyadı, vergi numarasını yazıyorum onunla ilgili her şeye ulaşabiliyoruz, bu da denetim anlamında kolaylık ve hız sağlıyor.
25. Soruya verilen cevap: vergi gelirini artırdı, çok artırdı. Şu an tebliğ gereği, elektronik

ortamda malvarlığı araştırması yapıyoruz. Dijital uygulamalar olmasa biz banka hacizlerini manuel yapsak, bankalara kağıt göndereceğiz, onlar tek tek bakacaklar bize cevap verecekler, biz onları tek tek bakıp bankada ne kadar parası var bulacağız, buraya tekrar haciz göndereceğiz. Bunun da postayla yapıldığını düşünürsek, iğneyle kuyu kazmak gibi. Şimdi tek tuşla hemen hacizler aynı anda bankalara gidiyor.

26. Soruya verilen cevap; yani mesela mükellef muhasebecisini değiştirirse en son hesap özeti ya da en son KDV beyannamesini ister, onu da tek tuşla çıkarıp verebilirim. Bu gönderme işlemlerini mesai saati içinde kendi bilgisayarınızdan yapabiliyorum. Yani dışarıdan telefon üzerine girip yapma şansım yok. Sistem kapalı bir sistem.
27. Soruya verilen cevap; çok acil durumlarda telefon kullanıyoruz. Genelde e-evrak kullanılıyor, elektronik adrese elektronik belge transferiyle yazı yazılıyor.
28. Soruya verilen cevap; sahte belgeyi azalttığımı ve dijital olan belgelerin değiştirilemeyeceğini düşünüyorum. Manuel ortamda dosyadaki kağıt başkasıyla değiştirilmiş olabilir ama sistemden o ihtimalin çok düşük olduğunu düşünüyorum.
29. Soruya verilen cevap; yani iş yükü azalmadı. bilgisayarın bize faydası oluyor ama işimiz gene aynı çünkü daha fazla veri girmemiz gerekiyor. Dijital sistem hiçbir şeyi boş geçmiyor, istediği her şeyi yazmak lazım, “bu da olmazsa boş ver olmasın” diyemiyoruz. O kutucukların hepsini doldurmamız gerekiyor. Bu durumda da çalışan personel sayısının azalması gibi bir durum söz konusu değil.
30. Soruya verilen cevap; çok faydalı oluyor, arşivlerimiz artık eskisi gibi değil, azaldı. İmharlar eskisi gibi zor değil, maliyetler azalıyor, kâğıt maliyetleri, toner maliyetleri, pul maliyetleri, posta maliyetleri azaldı. Bir de artık aradığımız çok rahat buluyoruz. Arşiv memuru diye bir şey kalmadı artık.
31. Soruya verilen cevap; hata riski giderek azalıyor, her bir sıkıntıda düzeltiliyor, bir daha aynı hatayla karşılaşmıyoruz.

#### **4.2.2. Düzce Vergi Dairesi Yetkilileri**

4.2.2.1. *I\*\*\* H\*\*\* S\*\*\* - Gelir Uzmanı tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap; görev olarak bizim işimizi kolaylaştırılıyor dijital uygulamalar ve dijital değişimler. Yetki anlamında bir değişim yok. Aslında yaptığımız iş değişmedi sadece bize kolaylık sağlıyor. İşin şekli değişti.

2. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar kurum bazında %80 yeterli diyebilirim. Ama eksik yanları var, o da zaman tamamlanacaktır.
3. Soruya verilen cevap; aslında bizim çok ilişkimiz olmuyor, onlar daha çok sistem hatalarında Ankara ile görüşüyor, oradan hallediyorlar. Çünkü biz onların kullandığı sistemi çok bilmiyoruz. Sistem üzerinden veriyorlar. Bizden vergi konularında bilgi alıyorlar. İletişimlerimiz artık uzaktan duruma dönüştü.
4. Soruya verilen cevap; sistemlerimizi bazı mükellefler beğenmedi. Ama genelde mükellefler de memnun. Yani olması gereken güzel bir şey. Ufak mükellefler bu konularda bilgisiz olduğundan onlar zorlanıyor, sistemi kullanamıyorlar.
5. Soruya verilen cevap; fakültelerde bunlarla ilgili bir eğitim almadık. Biz dijital uygulamalarla ilgili hizmet içi eğitim pek almıyoruz. Biz daha çok vergisel konularda vergi eğitimi alıyoruz.
6. Soruya verilen cevap; dijitalleşme konusunda destek vermiyorlar. Şuan kullandığımız sistem programı ile ilgili eğitim vermiyorlar. Biz daha çok deneme yanılma yolları ile öğreniyoruz. Takıldığımız yerde de çağrı açıyoruz. Onlar bize Ankara'dan yardımcı oluyorlar. Gelir İdaresi Başkanlığının düzenlemiş olduğu eğitim videoları, broşürler geliyor, onlar bize yol gösteriyor, oradan da bakabiliyoruz faydalı oluyor.
7. Soruya verilen cevap; daha ziyade kendi kendinize aşıyoruz. Duyurularda geliyor, orada nasıl yapılacağını gösteriyor, oradan yolları izliyoruz. Çıkamadığımız yerde de Ankara'ya çağrı açıyoruz. Onlar bizi yardımcı oluyor.
8. Soruya verilen cevap; kurum dışı eğitim alma gibi bir durum söz konusu değil. Ankara merkezli sistem üzerinden bir eğitim alıyoruz. Ankara'dan gelen biz duyuruları okuyoruz. Oradan biz öğrenmeye çalışıyoruz.
9. Soruya verilen cevap; bence yeterliler, zaten meslekleri gereği yeterli olmaları lazım. Dijital ortamdaki yapılan işlemlerle ilgili sorun yaşamamaları için öğreniyorlar, bence yeterliler.
10. Soruya verilen cevap; kesinlikle düşünmüyorum, çünkü her yeni gelişme yeni bir iş gibi oluyor bize, yani sürekli iş oluyor. Yani bize belirsizlik getirmiyor. Sürekli işiniz artıyor ve mevcut kişilere yeni bir iş yüklüyor.
11. Soruya verilen cevap; dijital uygulamaların kullanımını zorunlu hale gelmesi biz memurlarda kaygıdan ziyade rahatlık oluşturuyor. Kaygı eski personelde olur,

onlarda bilgisayar kullanmada biraz zorlandıkları için, yani şöyle 50 yaş ve sonrası diyelim, ama onlar da öğreniyor. Yani gençler bence bundan çok memnun, gençlere rahatlık sağlıyor.

12. Soruya verilen cevap; teknik problemler karşılaştığımızda bilişim servisinden destek alıyoruz. Eğer onlarda çözemezse problemi “çağrı açarak” Ankara’ya bildiriyoruz. Onlardan çözüm istiyoruz. Onlar tarafından sorunun çözülmesini bekliyoruz.
13. Soruya verilen cevap; dijital uygulamaları kullanacak personel sıkıntısı yaşanmıyor. Yeni bir uygulama gelirse, mesela bizim yazışma sistemi komple değişti, İstanbul’dan eğitimciler geldi. Tek tek dairelerde 2-3 gün bunun eğitimini verdiler. Yani çok büyük değişikliklerde, böyle eğitim veriliyor.
14. Soruya verilen cevap; güven problemi şöyle oluyor, mesela eski personel “ben bunu yapıyorum ama yaptığım işte yanlışlık varsa” deyip bunun bir çıktısını alıp kenara koyup devam ediyor ama yeni personel bunu yapmıyor. Benim yaptığım işi şefim de bakıyor, müdürüm de bakıyor, sorun olacağını düşünmüyorum.
15. Soruya verilen cevap; şimdi siber suçların bireysel konusunda önlem, şimdi bu bizim yetkimiz dışında, Ankara’da bununla ilgilenen arkadaşlar var. Yani burada bireysel olarak bizim alacağınız bir önlem yok. Çünkü sistemle bizim alakamız yok.
16. Soruya verilen cevap; verilerin saklanması derken, hepimizin sorumluluğu var. Bizim zaten kanunumuzla bir sorumluluğumuz var buna uymak zorundayız. Biz kesinlikle vergi mahremiyeti gereği dışarıya bilgi vermiyoruz. Verileri saklama ve güvenliği sağlama konusunda mükelleflerde ve muhasebecide sorumluluk var. Çünkü mükellefin de kanuna göre saklayacağı bazı veriler var.
17. Soruya verilen cevap; böyle endişemiz yok bu konuda, mecburen dijitalleşme var. Bizim hayatımızı kolaylaştırıyor, mecburen uymalıyız. Endişeden ziyade rahatlık.
18. Soruya verilen cevap; sorumlu taraf, bence de suçu işleyen her zaman suçludur. Yani bizim açık vererek, siber suçun işlenmesine yol açabilecek bir durumumuz yok. Yani Ankara’daki sistemin ortaya çıkardığı bir aksaklıktan oluşabilir.
19. Soruya verilen cevap; bizde silsile memurdan başlıyor. Hatayı ben yaptıysam ben düzeltiyorum, müdür bey de onaylıyor, bizde hata öyle düzeltiliyor. Ama izinli düzeltiyoruz, onay süreci var, kafamıza göre yapamayız. Silsile yoluyla düzeltilmesinin nedeni de şu; hiyerarşi, kontrol.

20. Soruya verilen cevap; kullanımı tabi ki arttı. “Hazır beyan” diye bir şey var mesela, kira beyannamesi alıyoruz, sistemden bunu verebiliyor mükellefler, buraya da gelebiliyor. Pandemi sürecinde öğrenenler evden yaptı, daireye gelmedi, hastalığın yayılması engellendi. Buradaki memurlar için de rahat oldu, burası kapalı ortam hastalık bulaşma riski var.
21. Soruya verilen cevap; bu konularla ilgili daha çok eğitim verilebilir. Vergi eğitimi zaten veriliyor ama hani dijital kanalların nasıl kullanacağı eğitimi verilebilir. Bizde ona göre gelen mükelleflere burada hani anlatabiliriz.
22. Soruya verilen cevap; şu an bizde bunu yaşıyoruz, mesela bizim “KEYS” yazışma sistemi var, 2015’e kadar görüyoruz ondan öncesini göremiyoruz. Bu da bizi zorluyor, bu durumda mükellefin dosyasını açıp evrak bulmaya çalışıyoruz. Bu durum bizim işimizi artırıyor. Bizim geçmişe dönük bazı bilgileri sisteme kaydetme gibi bir yetkimiz yok, merkez isterse yapıyor.
23. Soruya verilen cevap; bu bizim iş yükü çok arttırıyor. Tapuyla bir entegremiz var ama çok yeterli değil. Bence bütün kamu kurumları entegre olsa daha iyi olur, memur iş yükü azalır ve daha hızlı veriye ulaşılır, işler hızlanır ve kamunun iş yükü azalır.
24. Soruya verilen cevap; bence kolaylaştırıyor. Sistemde artık veriler olduğu için incelemeci olanlar istediği veriye oradan direk ulaşabiliyor. Mükelleften evrak isteyene kadar sistemde olduğu zaman hemen oradan bakıyor, işlemini yapıyor, hızlandırıyor. Mükellefinde elde ettiği gelirleri de denetliyoruz ona göre de vergi alma durumumuz da kolaylaşıyor.
25. Soruya verilen cevap; vergi toplama kolaylaştı, kolaylaştı ama iş yine mükelleflerde bitiyor. Yani dijital ortamdan vergiyi doğuran veriyi birinin girmesi lazım, bu veri girişmezse yine ben vergi alamam. Mesela mükellefler var kira beyan eden, onlar buradan gelip de beyan veriyor, ama beyan vermeyen mükelleften vergi alamıyoruz. Kirayı elden aldığı için geliri tam tespit edemiyoruz, gelirini farklı beyan ederse yine tam vergiyi alamayız.
26. Soruya verilen cevap; diğer kurumlar bizden bilgi istediği veya bazı bilgilere ulaşmamız gerektiği zaman tabi bizim işimizi çok kolaylaştırıyor. Mesela “KEYS”de evraklar olduğu için hemen evrağı buluyoruz, gönderiyoruz. Öteki türlü işte arşive inip dosyadan tek tek bakmamız gerekiyor. Eski usulle uzun zaman alırken, şimdi daha kolay ve hızlı cevap verebiliyoruz bilgi isteyenlere.

27. Soruya verilen cevap; kurumlar arası iletişimde kurumlar arası “KEP” var, bizde de “KEYS” var az önce dediğim gibi. Biz mükelleflere zaten resmi yazı yazıyoruz, onların e-tebligat sistemine düşüyor ve oradan görüyorlar, isterse oradan isterse gelip dairede elden cevap verebiliyor. Bankalarla “KEP” üzerinden iletişim sağlıyoruz.
28. Soruya verilen cevap; eğer mükelleflerin girdiği bilgilerse, bunlar teyide muhtaç onlar takip ediliyor. Ama mesela mükellef bankadan para yatırmış, bankadan bana bilgi getirmiş, bunu teyit etmiyorum, dekont o benim için kanıtlayıcı belgedir. Mesela mükellef yıllık beyanname veriyor, kendileri beyan ediyor. Bu beyanlar güvenilir de olabilir, olmayabilir. Buna inceleme elemanları buna bakıyor, bizim bazı kontrol araçlarımız var, oraya takılmışsa o zaman mükellefin bilgilere bakarız, “doğru mu yanlış mu” diye, gerekirse ondan daha fazla veri isteriz öyle kontrol ederiz.
29. Soruya verilen cevap; iş yükü rahatlıyor ama her dijitalleşme yeni iş çeşitleri çıkarıyor. Onun için bence işimiz azalmıyor. Bence aynı devam ediyor. Yani kolaylaşıyor ama iş çeşidi artıyor ve bu nedenle çalışan sayısı azalmıyor.
30. Soruya verilen cevap; kırtasiyecilik, kâğıt kullanımı olmuyor artık. Yine kâğıt evrakları oluyor ıslak imzalı zaman zaman ama eskisi gibi değil. Eskiden gerekli gereksiz her şeyi dosyalamışlar, gereksiz kâğıt kullanımı, arşivi yükü, onlar azaldı.
31. Soruya verilen cevap; ben sistemi beğeniyorum. Mesela, işimle alakalı ceza kesme durumu oluyor, bazı yerlerde fazla girdiğim zaman sistem bana uyarı veriyor “bunu yapamazsın” diyor. Mesela mükellefe bir giriş yapacağız, “bunun bu zaman da mükellefliği yokmuş” diyor. Sistem böyle uyarılar veriyor. Bu dijital uygulamayı kullanan kişinin hata yapmasını da engelliyor. Sistemde hata olduğunda yapamadığımız şeyler de “çağrı” açıyoruz. Onlar ya düzeltiyor ya da yol gösteriyor.

#### 4.2.2.2. E\*\*\*\*\* - Vergilendirme Bölüm Şefi tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; dijital uygulamaların bu konuda daha yön verici, her şeyin sistematik bir şekilde doğruluğunu ve gelir sağlanması açısından hem kolaylaştırıcı pratik yönleri var ve zaman tasarrufu açısından iyi bir uygulama. Herkesin bir yetki alanı mutlaka oldu, her memurun, her görevin belli bir tanımı ve sınırı elbette var.
2. Soruya verilen cevap; bu seviyeden daha ilerisi olabilir. Her geçen sene daha da ileri geçiriyor zaten. Çünkü bundan zaman içerisinde olan şeyler.
3. Soruya verilen cevap; genelde uzaktan oldu, dijital ortamdandı. İnteraktif vergi

daresi uygulamasıyla mükellefler, muhasebeciler bizimle artık uzaktan iletişim kuruyorlar. Yüzyüze ilişki daha ziyade bilgi, belge isteme hakkında olabiliyor. Yani fiziksel olarak istenmesi gereken evraklar olabiliyor.

4. Soruya verilen cevap: başta bunu biraz ön yargılı yaklaştılar ama zaman içerisinde bunu kullandıkça onlarda faydalanabilir gördüler. Yani en azından hem bizim için hem onlar için dijitalleşme bu e-fatura, e- fatura, e-belge mükellefler için net, sağlıklı, bilgileri tarafsız, kayıp kaçığın önlenmesi açısından daha sağlıklı yani oldu.
5. Soruya verilen cevap: genelde eksik kaldığımız yerler olabilir. Çünkü yeni uygulamalar geliyor. Her yeni uygulama için bunlar için eğitim, bilgi verilmesi gerekiyor. Üniversitelerden mezun olup gelen memur arkadaşların da bu konuyla ilgili aldıkları eğitimleri yok, onlar sıfırdan buradan başlıyorlar.
6. Soruya verilen cevap: genelde yazılı olarak, görsel olarak bilgi, belge sunuyorlar bizlere. Yazılı olarak eğitimler yapılıyor. Görsel bir uygulama mevcut değil şu anda.
7. Soruya verilen cevap: genelde dijital sorunlar olduğu zaman, ya “çağrı açma” yöntemiyle çözüme ulaşabiliyoruz, o da olmazsa yazılı soru olarak, yapılabilir. Bu yöntemlerle sorunları çözmeye çalışıyoruz. Hizmet içi eğitim konusunda, yani Ankara’da düzenleyebiliyor, burası düzenleyebiliyor, tamamen inisiyatife bağlı.
8. Soruya verilen cevap: personele dijital uygulamalarla ilgili nasıl yöntem izleneceği ile ilgili bilgi önce Ankara’dan başlıyor. Ankara bununla ilgili çalışmasını yapıyor, çalışmalarını bize sunuyorlar. Biz de buna göre çalışmamızı devam ettiriyoruz.
9. Soruya verilen cevap: belli bir yaşın üstündekiler, mesela 50 yaşının üstündeki mali müşavirler önceki uygulamayla devam ettiriyorlar. Yeni gidişata tam ayak uyduramadıkları için biraz bu konulara yeterlilikleri bana biraz geliyor. Ama kimileri de buna uyum sağlayanlar da var.
10. Soruya verilen cevap: dijital uygulamalar belirsizlik getirmez. Herkesin yaptığı iş belli, sistem belli, yol yöntem izlenecek adımlar belli, bakanlık bununla ilgili belli bir çizgi çizmiş.
11. Soruya verilen cevap: dijital uygulamaların zorunlu hale gelmesi, kaygı, endişe ve yeri geldiğinde rahatlıkta olabiliyor. Bu tamamen dijital uygulamayı kullanan kişiye göre değişir. Onun bilgi düzeyine, onun eğitimine, yeterliliğine göre değişebilir.
12. Soruya verilen cevap: teknik problemleri direk “çağrı açarak” ya da ilgili yerlerle

telefonla iletişim kurarak çözüyoruz. Bizim herhangi bir yazılım şirketini arayıp problemi düzelttirme durumumuz yok, bu merkez tarafından yapılan bir düzenleme.

13. Soruya verilen cevap; bununla ilgili herhangi bir sıkıntı söz konusu değil. Çünkü bununla ilgili bir uygulamayı kullanmaya yönelik eğitim veriliyor. Eğitimler neticesinde de yetersizlik varsa o da giderilmeye çalışılıyorlar.
14. Soruya verilen cevap; bir evrakın elektronik ortamda kaybolma silinme ya da farklı bir durumda zayıf, kaybolma durumuna karşılık gene fiziki olarak bir çıktı alınarak muhafaza edilebiliyor. Buradaki çözüm önerisi kişisel olarak bu şekilde ve bu tamamen kişi kaynaklı.
15. Soruya verilen cevap; burada kurumsal önem alması gerekir. Çünkü paket programlar tamamen merkez tarafından yönetilen, oluşturulan sistem olduğu için tamamen kurumsal merkez tarafından bunların yapılması gerekiyor. Sisteme girildiğinde Düzce Vergi Dairesinin sistemine değil, Ankara'daki merkezin sisteme girilmiş oluyor. bir nevi öyle düşünebiliriz.
16. Soruya verilen cevap; mükellefin saklama sorumluluğu olan belgeler, muhasebecinin saklama sorumluluğu olan bilgi belgeler, bir de vergi dairesinin saklamak zorunda olduğu veriler ayrı. Kanunlara göre sorumluluk kimde ise onun saklaması gerekir.
17. Soruya verilen cevap; kişinin o anki becerisine, yeterliliğine, yeteneğine o anki durumuna göre değişebilir. Endişeler eğitimlerle aşılmaya çalışılıyor ve bu eğitimlerde endişe azaltılıyor.
18. Soruya verilen cevap; bu konu alt yapıyla ilgili, siber suçların önlenmesiyle ilgili, yeterli güvenliğin alınması gerekir. Bunlar zaten merkez tarafından alındığı için, burada merkez sorumlu olması gerekmekte.
19. Soruya verilen cevap; hatalı işlemler memurdan müdüre kadar silsile yoluyla, hata giderilebiliyor. Yanıltıcı bir sonuç ortaya çıktığında da silsile yoluyla, istişare edilerek, konunun çözümüne ulaşılarak, nasıl yapılacağı konusunda silsile yoluyla görüş alınarak o şekilde sonuç alınıyor.
20. Soruya verilen cevap; tamamen uzaktan iyi bir fırsat, iyi oldu. Yani fırsat olarak düşünüyorum tamamen. Çünkü en azından millet dijital ortamda vergi dairesi, iş yerine gelmeden sağlığını koruyarak, bulunduğu yerden işlemine yapılabildi.
21. Soruya verilen cevap; bununla ilgili eğitim, sunum faaliyetleri yapılabiliyor. Bunların

sonucunda iş tanımı veya statü böyle bir yeni bir tanımlama yapılmadı.

22. Soruya verilen cevap; fiziki olarak bulunması gereken evraklar bulunamadığı zaman ve genelde dijital ortamda olmadığı için bunlar biraz bazen zorluk yaşanabiliyor. Şöyle sonuçta imha edilmesi gereken belli bir evraklar var zaten belli bir yılı var. İmha edilmemesi gereken evraklar var. Tabi Düzce deprem yaşadığı için, belli bir deprem öncesi evraklar tabi olmadığı için bulunamadı zaten.
23. Soruya verilen cevap; yani o anda olması gereken bilgiyi ekrandan alamadığımız zaman yazışma sürecine giriliyor, bazı bilgilerin istenmesini postayla, bazılarını sistem üzerinden yazışmayla gönderebiliyoruz. Bu nedenden dolayı bir gecikme yaşanabiliyor. Yani istediğimiz bilgileri bazen alamadığımız olabiliyor.
24. Soruya verilen cevap; tabi denetim şöyle kolaylaştı, kimin ne yaptığı, nasıl yaptığı, ne zaman yaptığı, işlem sürecinin nasıl ilerlediği, bu konuda denetim sistemi daha hızlandı. Ayrıca denetim sistemiyle kişilerin elde etmiş olduğu gelirler dijital ortamda kayıt altına alındığı için, kişi vergiden muaf olabilir ya da vergide kaçırıyor, denetlenebiliyor.
25. Soruya verilen cevap; yani pek bir değişiklik olmadı dijital uygulamayla ama yine de şöyle diyebilirim, insanlar vergi ödemelerini bulunduğu yerden telefonla mobil bankacılıktan vergi dairesine gelmeden yine yapabiliyorlar, daha da kolay bir şekilde yapabiliyorlar. Dijital uygulamaların sağladığı kolaylık vergi tutarının artmasını ve vergi toplamının artmasını biraz sağlamış olabilir.
26. Soruya verilen cevap; bununla ilgili ulaşım kolaylığı sağlanabiliyor, ilgililere ulaştırma kolaylığı da sağlayabiliyoruz. İlgili yerlerden bilgi istendiğinde zaman kolayca, hızlı bir şekilde ulaştırabiliyoruz.
27. Soruya verilen cevap; Sistemimizde “KEP” adresi olan kurumlarla buradan iletişim sağlanabiliyor. Muhasebeci veya mükellef olursa bunların e-tebligat adresi ile iletişim sağlanabiliyor. Bankalarla genelde bunlar fiziki olarak veya telefonla iletişim sağlanabiliyor.
28. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar, ekranlardan alınan bilgiler birbirlerini desteklediği için daha da doğru ve güvenilir oluyor. Yani bilginin en azından güvenliğini sağlayabileceği, onu destekleyeceği şeyler olabiliyor.
29. Soruya verilen cevap; böyle bir şey yok, çünkü iş yükümüz azalmıyor, aksine daha

da arttığını düşünüyorum, yeni bir uygulama bir başka bir işi doğuruyor. Çalışan kişi sayısı anlamında da bir değişiklik olduğunu düşünmüyorum.

30. Soruya verilen cevap; bununla ilgili en azından kâğıt israfının önüne geçilmiş oluyor, istediğin zamanda daha güvenli bir şekilde ortamdan alınabiliyor. Fiziki ortamdan elektronik ortamı geçilmesi, bir yandan da hem maliyetler azaltmış hem de bilgiye ulaşmanın hızını da arttırmış oluyor.
31. Soruya verilen cevap; sistemsal bir sıkıntıdan dolayı bir yoğunluk olabiliyor veya bir anda yığılma olabiliyor, bundan dolayı hatalı olabiliyor. Sistemin hata yapma riski tamamen program, yazılımdan kaynaklandığından olabilir. Her hatadan sonra tabi bu yazılım tarafından yeniden güncellenerek yeniden veri izlenerek bunlar zaman içerisinde düzeltilebiliyor. Tabi meydana gelen bir hata veya meydana gelebilecek bir risk aslında tespit edildiğinde, düzeltilirse tüm Türkiye'deki bütün vergi daireleri için aslında olumlu bir adım olmuş oluyor.

#### 4.2.2.3. A\*\*\* D\*\*\* - Vergi Dairesi Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; tabi ki değişiklik getirdi. Personelimizin sistem üzerinden takip etmesi, sistem üzerinden işlemini yapması ve sistem üzerinden personeli takip etme görevi verdi. Yetkisi de, kendi pozisyonuna göre bilgi işlemin Ankara'daki ana bilgi işlem dairesinin kendilerine verdiği yetki seviyesi ile işlem yapma yetkisi verdi. Memurlar, şefler, müdür yardımcısı verilen yetki düzeyinde işlerini yürütüyorlar.
2. Soruya verilen cevap; şimdi dijital uygulama zorunlulukları var. Ancak tabi ki bazı aksaklıklar çıkıyor. Dijital uygulamalara geçmemiz gereken konular daha var. Bu bizim kurumumuzla ilgili bir durum değil, yani diğer kurumlardaki, Adalet Bakanlığı bu konuda bilgi paylaşımı yapmıyor. Yani bizim kurumunuz için de dijital uygulama anlamında eksikler var tabi bizim kurumlar içinde yeterli değil.
3. Soruya verilen cevap; dijitalleşme süresinde bizim muhasebe meslek mensupları ile genelde sistem üzerinden işlemler yapılıyor, takip ediliyor. Onun dışında spesifik konularda özel konularda işte gelip yüzyüze görüşme yapıyoruz, bireysel dilekçe verebiliyorlar. Gerçi dilekçeyi sistemden de verebiliyor.
4. Soruya verilen cevap; mükelleflerimizin dijitalleşme sürecinde tabi ki memnuniyetleri var. Yani işini düzgün yapanların şeyi var, memnuniyeti var. Fakat kaçınmak isteyenlerin tabi bazı mazeretleri olabiliyor.

5. Soruya verilen cevap; şimdi fakültede alınan eğitim genel bir eğitim ama hizmet içi verilen eğitim, yeni yapılan programa göre bir eğitim, yani bu konuya özel bir eğitim olduğu için birbirini tamamlayıcı oluyor. Yeterli mi diye sorarsanız, yeterli değil.
6. Soruya verilen cevap; şimdi zaten Gelir İdaresi Başkanlığı kapsamında düşündüğümüz zaman, burada zaten bu eğitimi Gelir İdaresi Başkanlığı bize veriyor. Biz bu aldığımız eğitimler doğrultusunda, işte bizler, müdür yardımcısı, işte şef, memurlar, bu yetkilerine göre eğitim alıyorlar ve bu eğitime göre de zaten herkesin eğitimi aynı değil.
7. Soruya verilen cevap; programda değişiklik yapıldığı zaman sistem zaten bize o konuda bir hizmet içi eğitim yapıyor, Ankara'ya toplayarak yapıyor ya da sistem üzerinden uzaktan eğitim yöntemi ile bunu yapıyor. Bu şekilde bu aksaklığı gidermeye çalışıyoruz. Ayrıca çağrı merkezimiz var Ankara'da, çağrıyla sorunları çözmeye çalışıyoruz.
8. Soruya verilen cevap; kurum içi eğitim var, bunun yanında kurum dışında eğitim olarak Cumhurbaşkanlığının “CBİKO” adı altında bir eğitim birimi var. Onun tarafından bize mesleki veya meslek dışında eğitimler uzaktan eğitim yöntemiyle, canlı sınıfa katılmak suretiyle eğitimler alabiliyoruz.
9. Soruya verilen cevap; yani burada yeni nesil biraz daha bu konuda çabuk adapte olabiliyor, eski nesil biraz zorlanıyor veya bazıları uzak kalıyor.
10. Soruya verilen cevap; dijitalleşme sonucunda yani belirsizlik getireceğini düşünmüyorum. Şöyle yani burada yeni bir kadro ihdas olabiliyor işte daha önce ne vardı işte “memur” vardı, “yoklama memuru” vardı, “şef” vardı, “müdür yardımcısı” vardı, “müdür” vardı. Sonra dijitalleşmeyle beraber “veri işleme kontrol işletmeni” kadrosu “bilgisayar işletmeni” kadrosu ve “gelir uzman yardımcılığı ve gelir uzmanları” kadrosu oluştu. Yani bence çok büyük bir risk olarak ben görmüyorum. İleride mutlaka şartlara göre yine bazı kadrolar ihdas edilebilir. Ama kişi için bence bir sıkıntı olacağını düşünüyorum.
11. Soruya verilen cevap; burada iki gruba ayırmak lazım, bir grup bunun rahatlığını yaşayan grup; işimizi yapalım, yükselme beklentisi olmayan kişiler. Diğer grup, mesleki anlamda ilerleme, yükselme, kariyer isteyen kişiler için ise; her şeyi sistem hazırladığı, hesaplamayı yaptığı, mevzuata uygun olduğu için burada herhangi bir hesaplama yapma, oranları takip etme, mevzuatı takip etme ihtiyacı pek fazla

olmuyor. Bu da onlar için bir handikap oluyor. Çünkü açıp mevzuata bakmıyor. Yani bu işlem olmuşsa buraya nereden gelmiş, ne şekilde gelmiş, bu olayın yasal alt yapısı nedir, onu araştırmıyor. Bu da bir handikap oluşturuyor. Dijitalleşme aslında bazı kişiler için tembelleğe de yol açmış olabilirler. Bunun dışında programı kullanırken arayüzlerin yönlendirmesi personeldeki kaygıyı azaltıyor. Ama tabii yani kendisine özgüveni olmayan kişilerde bu muhtemelen kaygı, rahatsızlık oluşturabilir.

12. Soruya verilen cevap: bu konuda çağrı açıyoruz, sorunu çözüyorlar.
13. Soruya verilen cevap: genelde personelde sistemi kullanma sıkıntısı eski memurlar daha fazla oluyor. Bunlardan tahsil düzeyi biraz daha düşük olan memurlarda ya da kapasitesi biraz daha düşük olan memurlarda sıkıntı olabiliyor.
14. Soruya verilen cevap: yani şimdi dijital uygulamalara karşı güven mükellef açısından olumlu. Çünkü hataları minimize ediyor. Dijital sistemde herhangi bir bilgi veri kaybolmuyor ona göre de zaten yedekleme, depolama alanları falan var. Burada kurumsal çözüm önerisi şöyle, yani burada zaten eğitimler veriliyor, problem olduğunda Ankara'ya çağrı merkezine çağrı açıyoruz.
15. Soruya verilen cevap: bu bizim sitemde mevcut değil. Bizim sistem Türkiye'nin en korunaklı sistemi, bizim kullandığımız programlar siber suçlara karşı korunması Ankara merkezli olarak garanti altına alınmış. Burada herkes yetkisi çerçevesinde giriş yapıp işlem yapıyor. Bizim başka planımız söz konusu değil.
16. Soruya verilen cevap: bu verilen saklaması Ankara'daki veri bankası var, orada depolama yapıyorlar, bunların bir kısmı sistemleri depolama yapıyorlar. Çünkü Türkiye'nin en büyük veri bankalarından biri bizim Maliye Bakanlığı'na bağlı Gelir İdaresi Sistemi'dir. Bunun dışında mali muhasebeciler kendi mükellefleri için, kayıtları manuel tutanlar defteri bastırıp tasdik ettirecekler. Dijital tutanlar defterlerini tasdik edecekler berat alacaklar.
17. Soruya verilen cevap: burada mesleki arkadaşlarımızın hatalarının ortaya çıkma endişesi görüyorum, çünkü hataları hemen anında ortaya çıkarıyor. Sistemde yanlış yapma riskleri de var ve sistem hatalarını ortaya çıkartabiliyor.
18. Soruya verilen cevap: Gelir İdaresi Başkanlığı tarafın birisi, diğer tarafta bu suçu işleyenler. Yani bu konuda başka sorumlu olan kişi başka olmaz diye düşünüyorum.
19. Soruya verilen cevap: herkes kendi şifresiyle yetki düzeyinde verilen görevleri

yapıyor. Dolayısıyla herkes yaptığı işlerinden sorumlu, mesela bir evrak yapıyoruz, evrakta mesela sadece memurun imzası varsa tamamen memur sorumlu, şefin imzası varsa birlikte sorumlular, muavinin imzası varsa üçü birlikte sorumlular, müdürün imzası varsa hepsi birden sorumlular.

20. Soruya verilen cevap; uzaktan çalışma yapıldı pandemide, dijitalin burada pandemi sürecinde çok olumlu katkı sağladığını düşünüyorum. Çünkü burada insanların daireye gelmesini bir nebze olsa önlenmiş oldu. İnsanlar o arada ödemeler için banka uygulamalarına daha fazla yöneldiler. Dilekçelerini elektronik ortamda sistemden 7/24 verebildiler. Bir de kayıt altına alınma durumunu da biraz arttırdı.
21. Soruya verilen cevap; şimdi burada bizim eski personelimiz ve yeni personelimiz arasında fark var demiştim. Şimdi burada dijitalleşmenin ve dijital okuryazarlığın yaygınlaşmasında yeni personelimiz arasında çok fazla bir önemli sıkıntı yok, bu sıkıntı eski personelde, bunlarda birçoğu büyük bir çoğunluğu kısa zamanda dijitalleşmeye uyum sağlayarak değişime uyum sağladı, endilerini yetiştirdi, geliştirdi. Bir kısmı da emekli oldu.
22. Soruya verilen cevap; tabi ki sistemde olmadığı için ne yapıyorsunuz, arşive iniyorsunuz o verileri bulmak durumunda kalıyorsunuz, 60 yılından, 70 yılından, bir de farklı illerdeyse bilgi, o zaten sıkıntı. Sistemde olmayan ve arşivde çeşitli nedenlerle erişilemeyen evrakları ilgili makama, mahkemeye falan sunamıyoruz.
23. Soruya verilen cevap; şimdi burada hizmette aksama oluyor, vatandaş “git - gel” yapıyor, ilgi kurumlara. Onun dışında kontrol azalıyor, hizmet kalitesi düşüyor.
24. Soruya verilen cevap; şimdi dijital uygulamalar verileri sıralama, süzme, konsolide etme imkânı verdiği için mükelleflerin hesaplarının genel durumu hakkında da bilgi verme imkanı sağlıyor. Burada en çok riskli mükellefleri, en az riskli mükellefleri görme imkânı sağladığı için bu yönden de çok avantaj sağlıyor aslında bakarsanız.
25. Soruya verilen cevap; vergi toplama daha kolaylaştı, vergi gelirleri arttı. Çünkü vatandaş önceden kafasına göre yazardı. Ama şimdi veriler sitemde, mukayese yapacağı belli olduğu ve kontrol olacağı için kaçamıyor. Dolayısıyla mükelleflerin gerçek beyanlarını vermelerini sağlıyor. Bu da verginin artmasını sağlıyor.
26. Soruya verilen cevap; dijitalleşme ile biz de idare olarak bu tür verilere çok çabuk ulaşabiliyoruz. Mükellefe de çok çabuk ulaştırabiliyoruz. Biz e-tebligat yaptığımız zaman anında onun cep telefonuna link gidiyor ve linki tıkladığında hemen

görebiliyor. Ayrıca diğer şehirdeki kuruma buradan anında evrak gönderebiliyoruz.

27. Soruya verilen cevap; saydığınız bu taraflarla ilgili iletişim, e-posta üzerinden, dijital ortam üzerinden hızlı, etkili ve kolay olarak devam ediyor.
28. Soruya verilen cevap; güvenilirliği tabii ki artırıyor. Resmi kurumdan geliyor. Yani sistemde neyse verinin aynısını bize aktarıyor.
29. Soruya verilen cevap; dijitalleşmenin idarelere sağladığı en önemli avantajlardan biri de iş gücü kullanım oranını %65 azalttı. Burada 100 kişinin yapacağı işi şuanda 35 kişi yapıyor. Bunu kendi kurumum vergi dairesi için söylüyorum. Vatandaş bize hiç gelmeden beyannamesini kesiyor, fişini alıyor. Bu hem bizim iş yükümüzü azalttı hem de muhasebecisinin iş yükünü azalttı. Adam 7/24 saat mefhumu olmaksızın beyannamesini gönderip, cezasını kestirip, tahakkuku kestirip ödemesini yapabiliyor.
30. Soruya verilen cevap; burada basılı kâğıt kullanma, basılı belge kullanma oranı %65ten de azaldı. Eskiden hep bizim formlar vardı ve bakanlık bunlara basım parası ödüyordu ve bunları tüm Türkiye'ye dağıtıyordu. Ama şimdi böyle bir sıkıntı yok, çünkü sistemde var. Biz burada baskı, çıktı kullanmıyoruz, tek tük kullanıyorsun.
31. Soruya verilen cevap; burada sistemlerde veri girişinde uyarıların olması, hata riskini azaltıp veri girişinin en doğru şekilde girilmesini sağlıyor. Zaten bir problem olduğunda mutlaka bunu Ankara'ya bildiriyoruz. Düzce Vergi Dairesinde meydana gelen dijital bir problem Ankara'ya bildirildiğinde ve problem çözüldüğünde diğer tüm illerde meydana gelebilecek bir problemin de önüne geçmiş oluyor.

### **4.2.3. Karabük Vergi Dairesi Yetkilileri**

#### *4.2.3.1. D\*\*\*A\*\*\* - Gelir Uzmanı tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar görev ve yetki de bizim değişimde bir değişiklik olmadı bence. Sisteme göre çalışıyoruz.
2. Soruya verilen cevap; ben yeterli olduğumu düşünüyorum ama muhasebecilerin ve daha ziyade mükelleflerin uyum sağlayamadıklarını düşünüyorum. Dijital uygulamalar kurumumuz için yeterli, diğer bileşenlerimiz olan mükellefler ve muhasebecilerin biraz daha adapte olması gerektiğini düşünüyorum.
3. Soruya verilen cevap; şimdi her şeyimiz interaktif vergi dairesi aracılığı ile birçok işlemimiz yapıldığı için muhasebecileri daha az görüyoruz. Dilekçe veya diğer işleri

bize interaktiften gönderiyorlar.

4. Soruya verilen cevap; muhasebecilerin bile e-arşiv, e-defter gibi uygulamaları daha alışamadıklarını düşünüyorum ki, mükelleflerin ise sisteme daha yabancı olduklarını düşünüyorum. Olumsuz baktıklarını düşünmüyorum, sisteme ön yargı ve her şey e-belgeye geçtiği için hani zorlandıklarını düşünüyorum.
5. Soruya verilen cevap; ben eğitimleri yeterli görmüyorum. Burada kurumun verdiği eğitimler uzaktan oluyor, pandemi süreciyle de iyice uzaktan oldu. Biz mesela bu dijitalleşme aşamasında e-belgelere geçiyoruz, işte muhasebeciler de geçiyor, bunlarla ilgili çok eğitim aldığımızı düşünmüyorum, yeterli değil.
6. Soruya verilen cevap; kurumumuz rehberler yayınlıyor. Bu rehber ve broşürleri yayınlayan Gelir İdaresi Başkanlığı, ayrıca videolar yayınlıyor, sosyal medya hesapları var. Bunun dışında da devamlı tebliğ çıktığı için memurun burada değişiklikleri takip etmesi gerekiyor. Durağan bir kurum değil, takip edilmesi gereken bir kurum.
7. Soruya verilen cevap; ben mesleğe yeni başladığım için tebliğ okurken bile, kanun okurken bile hani yorumlayamadığımız durumlar oluyor. Orada da şeflerimiz, müdür yardımcılarımız devreye giriyor, daha çok hani dediğimiz bir ekrandan tebliğlerle bilgilendirmeye çözmeye çalışıyoruz.
8. Soruya verilen cevap; bu konuda bazı eğitimler oluyor, mesela biz elektronik yazışmaya geçmiştik, Ankara'dan uzmanlar gelmişti, o şekilde eğitim veriliyor. Eğer yeni bir sisteme geçeceksek onun bir eğitimini alıyoruz ama kısa eğitim çok yeterli değil. Bunlarla ilgili olarak bireysel çalışma yapılması yok. Çünkü bilgisayarlarımızdan internete bile girmiyoruz. Yani iş yaptıkça öğreniyorsunuz.
9. Soruya verilen cevap; meslek mensuplarının hepsinin teknolojilerini, dijital uygulamaları kullanma konusunda tam yeterlilikleri olduğunu düşünmüyorum. Ama genç olanlar bilgi teknolojilerini daha iyi kullanabiliyor.
10. Soruya verilen cevap; yok düşünmüyorum. Çünkü herkes bir şekilde öğreniyor. Kurum içi eğitim olmasa bile meslek arkadaşlarıyla olan diyalogla, dayanışmayla bu sorunun çözmeye çalışıyoruz. Burada hepimiz birbirimize yardımcı oluyoruz.
11. Soruya verilen cevap; sistem düzgün çalıştığı sürece işlerin kolaylaştığını düşünüyorum ama sistemde sıkıntı yaşanmadığı sürece. Kurumda bu süreçle ilgili

kaygı yaşayan olmadığını, çünkü problem olduğunda çevresinden destek alabiliyor.

12. Soruya verilen cevap; sistem çalışmayınca biz duruyoruz. Bizim hani sisteme müdahale etme gibi bir şansımız yok. Çok geçici sürelerle, çok kısa sürelerle sistemde aksaklık yaşıyoruz. Bu durumla ilgili zaten “çağrı açıyoruz.
13. Soruya verilen cevap; bu konuda bir sıkıntı yaşamıyoruz. İşe yeni başlayanlar da bizim yardımımızla gerekli uyumu ve kullanımı sağlamaya çalışıyor.
14. Soruya verilen cevap; mükelleflerin, özellikle de muhasebecilerin, aksaklıklardan dolayı sisteme güvenmediğini düşünüyorum. Yani sistem daha yeni yeni oturduğu için kuruma da şans vermemiz gerektiğini düşünüyorum.
15. Soruya verilen cevap; siber suç konusu şöyle, merkezi sistem bizim girdiğimiz bütün ekranları, yaptığımız işlemleri ve hangi saate işlem yaptığımızı kayıt altına alıyor. Bunun tespitini çok kolay yapabilirler. Yani bireysel olarak bir önlem almanıza gerek. Kurum olarak burada Gelir İdaresi Başkanlığı kullanımını açtığı dijital uygulamaların korumasını da kendisi yapmış oluyor.
16. Soruya verilen cevap; bizim buradan girdiğimiz bütün bilgilerin verilerin saklanması sorumluluğu Gelir idaresi Başkanlığında ve sıkıntı yaşayacağımızı düşünmüyorum
17. Soruya verilen cevap; şu durumda bir endişe yaşamıyorum kendim, diğer personelinde yaşadığını düşünmüyorum. Yaptığımız iş gereği, yetki gereği mecburen uyulması gereken durumlar var, uygulamalarla ilgili herhangi bir endişe yok.
18. Soruya verilen cevap; siber suçları işleyen taraf ya da suçu işleyen saldırıyı yapan kişi suçludur. Birde programı saldırıya açık hale getiren bir taraf, burada Gelir İdaresi Başkanlığındaki yazılımcılar da diğer taraf olabilir. Çünkü sistemden dolayı bizim burada herhangi bir dahlimiz yok.
19. Soruya verilen cevap; yani böyle bilinçli bir hata yapılmadıysa, sehven hatalarda burada her türlü işlemin geri döndürülme yetkisi var. Yani şefimiz veya müdür yardımcısı söylüyor, hatayı yapan kişi düzeltiyor.
20. Soruya verilen cevap; çok yararlı oldu. Mükellefler, muhasebeciler işlemlerini interaktiften gönderebildiler. Vergi dairesine gelmeden uzaktan işlemlerini yaptılar. Bu süreçte dijital uygulamaları kullanım oranı arttı diyebilirim. Pandemi sürecinde bizim uzaktan çalışma durumunuz olmadı. Çünkü ekranımız sadece burada çalışıyor, onun dışında eve götürüp çalışma gibi sistemimiz yok.

21. Soruya verilen cevap: biz her zaman çıkan tebliğleri takip ediyoruz. Dolayısıyla bu sürecin iş tanımlarında değişiklik getirdiğini düşünmüyorum.
22. Soruya verilen cevap: buradaki zorlanma, sistemde hazır veriyi bulamadığımızda arşivden dosyayı aramak bulmak için zaman harcamak gerekiyor, bu şekilde zorlanma olabilir. Şimdi dijitale geçtiğimiz için gelen her evrak taratılıyor, mükellefin dosyasına gitmemize gerek kalmıyor, oradan gelen-giden yazışmaları görebiliyoruz.
23. Soruya verilen cevap: biz şuan sadece sanırım tapuyla uyumluyuz, tapudan bilgileri alabildiğimizi düşünüyorum. SGK, belediye gibi kamu kurumlarının tamamı ile henüz entegre olmadığımızı düşünüyorum, zamanla düzeleceğini düşünüyorum. Böyle durumlarda mükelleften isteriz ya da SGK'ya, belediyeye veya diğer kurumlara yazarız. Bu yazışmaları yine elektronik ortamdan yaparız.
24. Soruya verilen cevap: bizim daire olarak mükellefi, yoklama hariç denetleme yetkimiz yok, incelemeyi müfettişler yapıyor. Sistem üzerinden denetleme hem zaman olarak, hem hız olarak kolaylık sağladığını düşünüyorum.
25. Soruya verilen cevap: dijital uygulamalar aynen vergi tutarını artırır. Ama burada bu vergi tutarının artmasının temel nedeni, bütün ödemelerin ve siparişlerin dijital ortamdan yapılıyor olması lazım, mesela işlemler kredi kartıyla olduğu için artırabilir.
26. Soruya verilen cevap: bütün bilgileri, belgeleri hızlı erişebiliyoruz bu bizim için ciddi bir kolaylık, fazla işlem yapabilmeyi de sağlıyor. Ama bunları sadece mesai saati içinde ve bilgisayar başındayken ulaşıp gönderebiliyorsun. Onun dışında yapamıyoruz. Çünkü bilgisayarlarımızı kurumdan dışarıya çıkaramıyoruz.
27. Soruya verilen cevap: genelde biz telefonla ararız. Eğer belli bir süreden sonra getirmezlerse de e-tebligat sistemimizden e-tebligatla gönderiyoruz, oradan SMS ile mükellefe bilgi gidiyor.
28. Soruya verilen cevap: dijital uygulamadan gelen bilgiler denetimlerden geçtiği için dijitalden gelen bilgilerin daha güvenilir ve doğru bir bilgi olduğunu düşünüyorum.
29. Soruya verilen cevap: inanın iş yükü hiç azalmadı. Personelimizin bir kısmı emekli oldu veya tayinle gitti. Ben sayımızın yeterli olmadığını ve iş yükümüzün arttığını düşünüyorum. Dijitalleşme kolaylaştırıldı kesinlikle, hızlı iş yapılan durum oluştu. Fakat yeni işler ilave oldu.
30. Soruya verilen cevap: tasarruf sağlandığını düşünüyorum. Tamamen eski yöntemleri

terk ettiğimizi söyleyemem ama bazı konularda tasarruf sağlandı. Bizim yine arşivleme sistemimiz var. Bize kâğıt ortamda gelen belgeleri taratıyorum ve yine arşive takıyorum. Hem sistemim de var hem bunu arşivliyorum.

31. Soruya verilen cevap; Gelir İdaresi Başkanlığının sisteminin biraz daha oturmasını bekliyorum. Sistemin hata vermesi sistemin aslında güncellenmesine ihtiyaç olduğu anlamına geliyor. Alt yapıyı oluşturması, geliştirmesi lazım. Güncellemeler yapıldıkça sistemin hata vermesi de zamanla azalıyor.

4.2.3.2. *T\*\*\* Ç\*\*\* - Vergilendirme Servis Şefi tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalara geçiş personelin biraz daha göreve daha bağlı olmasını sağladı. Yani bizi sistem yönetir oldu. Kayıp kaçağı, zaman kaçırmayı ya da işi savsaklamayı önledi. Çünkü sisteme uymak zorunda kalıyoruz. Herkes görevini yapmak zorunda kalıyor, bu da vatandaşa yansıyor ve hiç bir şey aksamıyor.
2. Soruya verilen cevap; tamamen dijital ortam kullanamıyoruz. Biz dijitale uyumlu olsak bile bazı mükelleflerimiz uyumlu olamıyor. Bazı mükellef gruplarımızdan birebir görüşme ile beyannameyi almak zorunda kalıyoruz. Ama muhasebeciler açısından dijital ortamı kullanıyoruz, muhasebeci aracı olduğu için o konuda sıkıntı yaşamıyoruz. Dijital ortamda kullandığımız uygulamalar şuan yeterli.
3. Soruya verilen cevap; dijitalleşmeden sonra muhasebecilerle irtibatımız biraz daha da fazla arttı. Çünkü mükellefler devreden çıktı. Muhasebecilerle iletişimimiz uzaktan daha ziyade sistem üzerinden gerçekleşiyor. Telefon ortamıyla da yine irtibat sağlayıp sorunları çözüp sistem üzerinden cevap akışını da sağlayabiliyoruz.
4. Soruya verilen cevap; olumlu bakan da oluyor, olumsuz bakan da olabiliyor. Bu sürece olumsuz bakan veya kullanmayan mükelleflerin işlemlerini muhasebeciler yapıyor. Bu sürece uyum sağlayan mükellefler ise süreçten gayet memnunlar.
5. Soruya verilen cevap; dijitalleşme zaten yeni uygulama ve daha yeni uygulamalarda sisteme dahil oluyor. O yüzden Üniversitelerde verilen eğitim bizim buradaki uygulamalar için yeterli değil. Kurum içinde ise, dijitalleşmeden sürecinde eğitimlerimiz yapılmaya çalışılıyor.
6. Soruya verilen cevap; dijital eğitimler genelde sistem üzerinden yapılıyor. Sisteme eğitim göreceğimiz konular atılıyor oradan takip edebiliyoruz. Bence tam yeterli değil. Eğitimler online olarak değil video olarak oluyor, takip ediyoruz.

7. Soruya verilen cevap: kendi kendimize ve daha çok kurum içerisinde meslektaşlarımıza sorarak uyum sorununu aşmaya çalışıyoruz.
8. Soruya verilen cevap: eğitim konuları video şeklinde bize atılıyor, oradan takip edebiliyoruz. Kurum dışı zaten eğitim programları yok.
9. Soruya verilen cevap: meslek mensuplarının yeni olanları dijital uygulamalara uyumlu ve yeterli. Ancak 50, 60, 70 yaşına varan meslek mensupları sisteme biraz daha uzak ve sorun yaşaya biliyor.
10. Soruya verilen cevap: hiç öyle bir olumsuz duruma rastlamadık, işte biraz daha yoğunlaşıp, biraz daha bilgiye gereksinim duyulduğu, yani mesleğin biraz daha ön plana çıkacağı da konuşuluyor.
11. Soruya verilen cevap: bizim yeni personelden, daha çok hepsi üniversite mezunu, pek bir kaygı yok. Dijitalleşmeden dolayı mevzuatı ve güncel gelişmeleri daha çok takip etmemiz gerektiği için bizi olumlu yönde etkilediğini de düşünüyoruz.
12. Soruya verilen cevap: kendi içlerimizde çözemediğimiz sorunları “çağrı” distemimiz var, sorunlarımızı iletebiliyoruz. Bize dönüş yapıyorlar, sorunlarımızı çözüyoruz.
13. Soruya verilen cevap: biz dairemiz olarak pek personel sıkıntısı yaşamadık. Yaşanma durumunda kendi aranızda birbirimizi destekleriz ve çözüyoruz.
14. Soruya verilen cevap: güven konusu eskisinden daha iyi, manuel ortamda atlanabiliyordu ya da bazı şeyler göz ardı olabiliyordu. Şimdi yanlış bilgi girildiğinde sistem zaten kontrol ediyor, daha güvenli.
15. Soruya verilen cevap: yani kurumsal olarak bakanlığımız önlem alıyordur diye düşünüyorum. Bizim sisteme dışarıdan kimse giremiyor. Bu açıdan bizim bireysel olarak bir önlem alma şansımız yok. Kullandığınız bilgisayarlardan bazı resmi yerler dışında istediğimiz herhangi bir web sayfasına giremiyoruz.
16. Soruya verilen cevap: muhasebe meslek mensuplarının gönderdiği bilgiler otomatikman sisteme giriyor. Onu muhafaza sorumluluğu zaten bakanlığın sistemine ait. Bunun dışında muhasebeci de mükellef de saklamak zorunda olduğu bilgi ve belgeleri ister kağıt ortamında ister dijital ortamda saklamak zorundadır.
17. Soruya verilen cevap: yani bir endişe durumu ben görmedim, biz yaşamıyoruz. Fakat muhasebeciler, iş yoğunluğundan onların şikâyetlerini duyuyoruz.

18. Soruya verilen cevap: bu konuda bilgim yok, öyle bir olayla karşılaşmadım. Yani bu kişisel suça girer, zaten kurum burada zaten bunun güvenliğini almış oluyor.
19. Soruya verilen cevap: bizde işlem silsile yoluyla oluyor. Soruna nerede karşılaşırsa orada durduruluyor, başa dönülüyor, çözümlü şekilde yeniden yapılıyor. Bizde otokontrol olduğu için, sorunun gözden kaçmaması için girişten itibaren 4 aşamada ya da 5 aşamada kontrol ediliyor.
20. Soruya verilen cevap: çok olumlu değerlendiriyoruz. Çünkü vatandaşların kuruma gelişleri engellendiği için işlemlerini dijital ortamdan yapmayı öğrenmek durumunda kaldılar. Haliyle kimseyle yüzyüze karşılaşmadık. Bu süreçte dijitalleşme evden çalışmaya fırsat verdi, ama sistemlerimiz kurum dışında çalışmadığı için biz evden çalışamadık, daireye gelip çalıştık. Dijital uygulamaların verdiği imkânlar ile taraflar sağlık konusunda konunabildiler.
21. Soruya verilen cevap: burada personelin dijital uygulamaları kullanımının artması sonucunda herhangi bir iş tanımında değişiklik olmadı, çünkü dediğim gibi sistem ne istiyorsa personel onu yüklüyor.
22. Soruya verilen cevap: geçiş dönemi yaşadığımız için dijitalde olmayan bilgilerimizi arşivden bulmak zorundayız. Bu da bizim için zaman kaybı ve cevapların gecikmesi olarak karşımıza çıkıyor. Yeni veriler zaten dijital ortamda kayıtlı hale getiriliyor.
23. Soruya verilen cevap: o sorunları yaşıyorduk zamanla bunu da çözüyorlar. Tapuya girebiliyoruz ya da bazı yerlerle artık bilgi paylaşımı yapılabiliyor. Çünkü onlara da aynı zorunluluk getirildi. Dijital olarak girme zorunluluğu getirdiği için zaten sistemden birbirimize bağlantımız var.
24. Soruya verilen cevap: elektronik ortamdaki verilerde, denetimi sayesinde hatalar minimize edildi, kısa sürede daha çok bilgi ve belge tarandı. Denetim sayesinde sorunlar kolay çözülüyor.
25. Soruya verilen cevap: alışverişlerin günümüzde kayıt altına alınması hızla devam ediyor, özellikle kredi kartı ile yapılan ödemeler, e-ticari belgelerle yapılan alış satışlar sonucunda vergi toplamanın miktarı ve tutarının artacağını düşünüyorum. Dijitalleşme orada da çok faydası olacak.
26. Soruya verilen cevap: evrakları artık sisteme girildiği için artık bizim arşivimiz sistem. Ama ilgili tarafı bunu gönderirken yine dijitalleşme anlamında gelip yine

kendi bilgisayarımızdan gönderiyoruz. Sistemin kullanım yeri kurum içi olduğu için mesai saati dışında veya evden bilgi veya belge gönderme şansımız yok.

27. Soruya verilen cevap: bu taraflarla ortak bir haberleşme platformumuz yok. SGK veya diğer kurumlarla “KEP” üzerinden iletişim kuruyoruz. Mükelleflere de e-tebligat sistemi üzerinden ulaşıyoruz. Muhasebeciler zaten mükelleflerin yetkisini aldıkları için mükelleflerin yazışmalarını, onlara da ulaştırabiliyoruz.
28. Soruya verilen cevap: dijital ortamda gerçekleşen işlemler konusunda, mükellefin beyan ettiği bilgilerin gerçek durumla uyumluluğunu kontrol yapabiliyoruz. Bu durum dijital ortamdaki nihai bilgilerin doğruluğunu ve güvenilirliğini artırır.
29. Soruya verilen cevap: iş yükünün azaldığını düşünmüyorum. İşimizi daha hızlandırdı ama iş yükünü artırdı, çünkü her notaya ulaşıyoruz.
30. Soruya verilen cevap: kâğıt ortamındaki bilgiler de sisteme yüklendiği için bilgi ve belgelere sistem üzerinden erişilebiliyor. Bu da kâğıt kullanımı ve toner maliyetlerini azaltıyor, e-tebligat yöntemi kullandığınız için posta ücretlerinde de azalma oldu.
31. Soruya verilen cevap: sistem bir şekilde otokontrolünü kendi yapıyor. Bir yerde hata varsa ortaya çıkartıyor. Bir anlamda bizim de hata yapma riskimizi azaltmış oluyor. Burada sistemin hata yapma riski azaldıkça da biz daha güvenli daha doğru çalışıyoruz. Sistemdeki hata neticesinde de bir düzeltme olduğunda tüm Türkiye’deki sistemin düzeltilmiş olması anlamına geliyor.

#### 4.2.3.3. H\*\*\* K\*\*\* - Vergi dairesi Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap: dijitalin ben çok fazla görev yetkilerini değiştirdiğini düşünmüyorum. Yetki olarak, önemli ekranlar var, mesela müdür, müdür yardımcısına bırakılmış, şeflerin yararlanması gereken geniş kapsamlı ekranlar var. Görev ve yetkilerde ciddi anlamda bir değişiklik olduğunu düşünmüyorum.
2. Soruya verilen cevap: şimdi bordronun tutma işlemlerini falan bilgisayar kendiliğinden yapıyor, beyannameler kendiliğinden geliyor, veriler hazır zaten verileri çekiyoruz. Bu zorunluluk aslında yeterli bir konumda şuanda. Ama hani daha da geliştirmeye çalışıyor, zaten gelir idaresiyle devamlı kendimizde görüşüyoruz.
3. Soruya verilen cevap: yüz yüze olan iletişim biraz uzaktan yönetime döndü. Mali müşavirler eskiden gelirdi, burada evrak kayıttan evrakları geçirirlerdi, şimdi

interaktiftten her şey oluyor. Şimdi mali müşavirin baktığı mükellefler değil de, genelde süreksiz mükellefler, bir de sıkıntılı işler olanlar geliyor vergi dairesine.

4. Soruya verilen cevap: zorlandıkları oluyor tabii. Bu sürece olumlu bakan mükellefler de var, olumsuz bakan mükelleflerde var. Bu sisteme alışamayan dijital teknoloji kullanamayan veya becerisi olmayanlar var. Ama muhasebeciler bu süreçten genelde memnunar çünkü işlerin hızlı olması, hızlı çözülmesi açısından mükellefler adına işlem yapan mali müşavirlerin dijitalleşmeye bakış açısı giderek daha olumlu.
5. Soruya verilen cevap: fakültelerde verilen eğitim, eğitimin verildiği zamanda kalıyor. Şu anda bizim vergi dairelerinde kullandığımız dijital programlar sürekli güncelleniyor, her yıl yeni bir program kullanıma giriyor. Bu değişime adapte olmak için üniversite eğitiminden çok kurum içi eğitim çalışmaları yapılmaya çalışılıyor. Bu eğitimler Ankara'dan planlanıyor ve günümüzde daha çok uzaktan oluyor. Tabii bunlarda hem yeterli olmuyor hem de yüzyüze olmadığı için kalıcı olmuyor.
6. Soruya verilen cevap: hem vergi dairemiz hem de merkezden dijitalleşme sürecinde araç gereç desteği sağlanıyor, bunun yanında uzaktan, GİB sayfasından videolar ve ekranımıza düşen tebliğlerle gerekli destekleri sağlıyor.
7. Soruya verilen cevap: bu süreçte program kullanımında veya ekranda teknik bir hata olduğunda kendi aramızda veya başka bir vergi dairesindeki arkadaşların karşılaştığı bir sorunsu başka vergi dairesinden arkadaşlardan destek alıyoruz. Çözemediğimiz bir durum olursa, hemen Ankara'ya çağrı açıp sorunu anlatıp çözmeye çalışıyoruz.
8. Soruya verilen cevap: personelin dijital uygulamaları kullanabilmesi için bireysel çalışmadan ziyade gelir idaresinin açtığı eğitimlerden faydalanabilir. Uzaktan eğitim yaygınlaşınca eğitimlerde uzaktan olmaya başladı.
9. Soruya verilen cevap: genç nesil meslek mensupları bu sürece daha hızlı ve kolay adapte oldular, ileri yaşa diyebileceğimiz 50-60 yaş üzeri meslek mensupları dijitalleşme konusunda sıkıntı yaşadığını duyuyoruz. Dijitalleşme sürecine adapte olan ve yeterli uyumu sağlayan meslek mensupları özellikle e-defter, e-fatura, e-beyanname geldikten sonra işlerinin hızlandığını ve kolaylaştığını düşünüyorum.
10. Soruya verilen cevap: mesleki olarak belirsizlik yaşayacağımızı düşünmüyorum, sonuçta biz görev ve yetkileri mevzuatla belirlenmiş çalışmalar yapıyoruz. Her şey dijital olsa da bunları kullanacak insan olmaya devam edecek, vergi dairelerinde de mesleğin devam edeceğini düşünüyorum.

11. Soruya verilen cevap: başlarda bu uygulamaların nasıl kullanılacağını bilmemekten kaynaklı tedirginlik olsa da öğrendikten sonra ve karşılaştığımız sorunlarda birbirimize destek olduğumuzda tedirginlik, kaygılar kayboldu. İşimizin hızlanması ve kolaylaşması bizde rahatlık sağladı. Gençler daha kısada bu işi başardı diyebilirim.
12. Soruya verilen cevap: teknik sorunlarda Ankara'ya çağrı açıyoruz ve teknik sorunu bildiriyoruz, onlar sorunu çözüp bize dönüyorlar ve bilgi veriyorlar.
13. Soruya verilen cevap: uygulamaları kullanabilecek personel sıkıntısı yaşamıyoruz. Çünkü mevcut memurlar zaten şundaki dijital uygulamaları öğrendi. Yeni atanan memurlarda bizim programları bilmesede kısa sürece burada farklı servislerde çalıştırarak, iş başı eğitimde bu programları kolaylıkla öğreniyor.
14. Soruya verilen cevap: şu an da hem bizim hem mükelleflerin güven problemi olduğunu düşünmüyorum. Ama ilk başlarda, dijitalin yaygınlaşmadığı dönemlerde güven problemi oluyordu. Çünkü kurumlar arası entegre olmadığı için, vatandaşın bankadan ödediği vergi borcu veya vergi dairesi ile ilgili bir ödeme bizde görünmüyordu. O yüzden vatandaş hep bizim veznelere ödeme yapıyordu, buradan ödeme yaparsa daha güvende hissediyor, makbuzu eline alınca daha rahat oluyordu.
15. Soruya verilen cevap: bu konuda bizim vergi dairesi olarak alacağımız bir önlem yok, zaten herkes kendi bilgisayarına kendi şifresiyle giriyor, bilgisayardan programlar harici resmi gazete gibi yerlere girilme izni var, onun haricinde internette istediği gibi her yere giremeyiz. Bilgisayarlarımız kapalı devre olduğu için, harici bir bellekle bilgi ya da dosya yükleme şansımız yok. Yani bizden kaynaklı bir saldırı olması söz konusu olmaz. Bu nedenle siber saldırı için Ankara merkezden bu konuda önlem alınabilir.
16. Soruya verilen cevap: bizim girdiğimiz veriler zaten sistemde saklanmakta ve korunmakta, muhasebeci veya mükellefin yüklediği veriler de sistem tarafından korunmakta, mükellef veya muhasebesi bunlara istediği zaman erişebilir. Bunun yanında mükellefin vergi kanunu ve ticaret kanunu gereği saklamak zorunda olduğu belgeleri saklama zorunluluğu kendine ait veya mükellefe adına muhasebeci saklayabiliyor, bu konularda sorunluluk onlarda.
17. Soruya verilen cevap: böyle bir endişe taşımıyoruz. Dijitali kullanmak zorunda olduğumuz ilk başlarda “nasıl olur, nasıl yaparız” gibi endişeler, kaygılar oluyordu, şimdi öyle bir durum yok, herkes görevi gereği öğrendi.
18. Soruya verilen cevap: dediğim gibi bizim sistemler kapalı sistem olduğu için bizden

kaynaklı bir saldırı olması mümkün değil. Eğer böyle bir saldırı olursa, sistemden veya yazılım açığından kaynaklı olabilir. Böyle bir saldırıda sistemde açığı veren taraf ve bu saldırıyı yapan taraf sorumlu olması gerekir.

19. Soruya verilen cevap: burada işlem sorumluluğu memurda, düzeltme sorumluluğunu gelir idaresi kanunlarla belirlemiş. Vergi usulü kanununda düzeltme maddesi var, o maddelerle sistemlerden neleri yapacağımızla ilgili olarak her şeyi kanuna uygun bir şekilde ve sisteme bağlı olarak düzeltiyoruz.
20. Soruya verilen cevap: pandemi döneminde başka kurumlarda olanlar bilgisayarlarını eve alıp evde çalışabildi. Gelir idaresi koruma amaçlı olarak bilgisayarları kurumdan çıkarmamıza müsaade etmedi, kurumda iş başı yaptık. Ama Pandemi döneminde eskisi gibi mükellef buraya gelmedi, yoğunluk olmadı. İşlemlerini sistem üzerinden yaptılar, dijitalleşmenin olumlu bir yönü olarak bakabiliriz.
21. Soruya verilen cevap: iş tanımlarında bir değişim olmadı. Eskiden herkes yaptığı işe ilişkin döküm alıyordu, sorumluluğu vardı. Şimdi işlemler dijitalden yapıldığı için sorumluluk kalktı diye bir şey yok, sorumluluk yine devam ediyor. Eskiden bir yazışmayı kimin yaptığı belli olmazdı, sadece müdürün kaşesi olurdu. Şimdi yazı hangi memurdan, hangi işlemlerden geçmiş, kimler paraflamış hepsini görüyoruz.
22. Soruya verilen cevap: bunu en çok veraset intikal işlemlerinde rastlıyoruz. Bu işlem olduğunda arşivden arıyorlar, dosyalardan bakıyorlar. Biliyorsunuz verasette zaten hiç imha yapılmaz, her şeyimiz durur. Eski dönemle ilgili bir şey olduğu zaman yine eskiye ait bilgileri bulmak için arşive iniyoruz. Tabi bu şimdiki imkânlar göz önüne alındığında hem zor hem zaman kaybı oluyor.
23. Soruya verilen cevap: bu durumlarda kurumlara elektronik sistemden yazı yazıyoruz ve onlarda bize sistemden cevap yazıyorlar. Yani veriyi bize yazı olarak veriyorlar, ekrana veri olarak girmiyorlar. Zaten kurumlar arasında entegre olsa da mükelleflerin tüm verilerini göremiyoruz, sadece bize lazım olan bilgilerini görebiliyoruz.
24. Soruya verilen cevap: denetim daha hızlı tabi, en azından hani bakacağınız işlemlerin ekranları var sistemde, oralardan bakıyorsunuz. Önceden yazıyla sormanız gerekiyordu. Şu an sistemden kendin kontrol ederek daha kısa sürede her şeye bakabiliyorsun, tabi ki zamandan çok tasarruf var.
25. Soruya verilen cevap: dijital uygulamalarla her şey kayıt altına alındığı için, vergi toplamının veya vergi tutarının arttığını söyleyebiliriz. Her şeyin kayıt altına alması

zaten bir kolaylık oldu. Dijital ortamdan daha çok verim alınmaya doğru gidiliyor.

26. Soruya verilen cevap; bizim bilgisayarlarımızı daire dışında kullanım imkanı olmadığı için verilere ulaşım ve verilere hızlı erişim kolaylığını sadece daire içerisinde sağlayabiliyoruz. Hani burada olmadıktan sonra hiç bir şekilde işlem yapamazsın. Mesela 5'ten sonra mesai 6-7ye kadar uzadı, burada kalarak işlem yapabilirsin. Bizim illaki şifreyle dairede kendi bilgisayarımıza girmemiz gerekiyor.
27. Soruya verilen cevap; bahsettiğiniz bu taraflarla iletişim genelde telefon, e-tebligat veya ortak yazışma platformu "KEP" ile falan sağlanıyor.
28. Soruya verilen cevap; beyan esasına göre biz belge alıyoruz. Mükellef uygulamadan ne beyan ederse onu kabul ediyoruz. Mükellefin beyan ettiği bilgilerde, kontrol ve denetim mekanizmanız sürecinden sonra, hatalar varsa doğru olup olmadığını o zaman görebiliriz. Yani güvenilirlik ve doğruluk konusunda bir çalışma yapılıyor.
29. Soruya verilen cevap; dijitalleşme ile işler kolaylaştı, iş yüzü azaldı ama şimdi daha farklı işler çıktı. Şimdi çalışan memurlarımız daha kapsamlı inceleme, araştırma düzeyinde, farklı işler yapıyorlar. Yani yeni iş pozisyonları ortaya çıkıyor.
30. Soruya verilen cevap; yani dijital sayesinde, bizim kâğıt maliyetleri, toner maliyetleri vesaire gibi kırtasiye masrafımız azalmış durumda. Bu durum mükellef ve muhasebeciler için olduğu kadar bizim vergi dairesi içinde geçerli. Kırtasiye işlemleri ve postalama da yok artık, onun ücretinden de kurtulduk.
31. Soruya verilen cevap; hatalı bilgi girdiğimizde sistem hata, uyarı verdiğinde verdiğinde biz onu düzeltiyoruz. Bir de sistemde yapılacak olan işe ilişkin bir hata verdiğinde ve buna ilişkin çağrı açtığımızda, açılan çağrıya göre Gelir İdaresi Başkanlığı yapmış olduğu düzenleme ile aslında tüm Türkiye'deki sistemi de güncellemiş oluyor. Gelir idaresi istemde ortaya çıkan yazılım hatalarını ve aksaklığı bir kaç gün sonra bir duyuru yoluyla da bildiriyor.

#### **4.2.4. Kastamonu Vergi Dairesi Yetkilileri**

##### *4.2.4.1. E\*\*\* Ö\*\*\* - Gelir Uzmanı tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap; işimiz itibariyle genelde daha çok sistem üzerinden yapılıyor işlemlerimiz. Görev ve yetkiler anlamında değişimden bahsedemeyiz, gelir uzmanı olarak görev yapıyorsak, aynı görevimizi dijital ortamda yapmaya devam ediyoruz.

2. Soruya verilen cevap; Şu andaki dijital uygulamaları kullanmak zorunluluğu yeterli diye düşünüyorum. İleriki zaman için daha fazla kurumla iletişime geçip, devletin kurumları arasındaki iletişimi daha fazla yaparsa çok daha iyi olacaktır.
3. Soruya verilen cevap; yani oran %80 – 90 oranında azaldı diyebilirim. Dijitalleşmeyle ve birlikte, yani genelde hiç yüz yüze görüşmüyoruz.
4. Soruya verilen cevap; genelde yaş itibariyle yaşlı ilerlemiş vatandaşlarımız biraz zorluk çekse de genel itibariyle bile dijitalden işlem yapıyor. Zorunlu kıldığımız zaman mükellef bir şekilde uyguluyor.
5. Soruya verilen cevap; maalesef devlet kurumlarında aldığımız eğitimler sadece belli dönemlerde, kanunlara yönelik uygulamalar oluyor. Dijital uygulamalara yönelik bir eğitim daha görmedim. Kullandığımız programlarla alakalı kurumun verdiği bir eğitim yok. Programlarla alakalı sisteme duyuru geliyor veya resmi yazı geliyor, e-devlet şifremiz ile giriş yapıyoruz, o eğitimi izliyoruz. Bu eğitimler de genelde uzaktan eğitim oluyor, kanunlardaki değişikliklere veya mevzuata yönelik oluyor.
6. Soruya verilen cevap; mesela yeni geçilen bir uygulamayla birlikte dairelerimize yazıcı, tarayıcı geldi. Belgeler hızlı bir şekilde taranıp ekranlara yükleniyor ve biz ekranlarda dosyaya bakmadan gelen evrağın hangi zamanda gelmiş onu kolaylıkla bilgisayardan görebiliyoruz. O bizim için müthiş bir kolaylık oldu. Eğitim anlamında ise yani bunun eğitimini zaten yaşayarak, video üzerinden ve uzaktan eğitimle öğreniyoruz. Pratikliğini de uygulayarak öğreniyoruz.
7. Soruya verilen cevap; genelde arkadaşlarla yapıyoruz. İlk defa karşılaştığımız bir problem olunca, eğer arkadaşlarımızla çözemsek sistemlerimizden “çağrı açma” yöntemiyle Ankara'dan destek alıyoruz. Onlarda gün geçmeden cevabını gönderiyor.
8. Soruya verilen cevap; yani maalesef öyle bir kurum içi ve kurum dışı bir eğitim yok.
9. Soruya verilen cevap; çoğu muhasebecinin kendilerinden çok yanındaki çalışan elemanları genç olduğu için o konuda yeterlilik durumları iyi sayılır.
10. Soruya verilen cevap; Şu an 4 kişi çalıştığımız serviste bundan 20 yıl önce 20 kişi ve işleri anca yetiştiriyormuş. Şimdi 4 kişi yeterli oluyor, ilerleyince belki bize gerek kalmayabilir. Mesleki anlamda ilerde bir belirsizlik getirebilir.
11. Soruya verilen cevap; tabi ki rahatlık ortaya çıktı. Kaygı yaşayanlar tabi ki oluyor. Hatta “KEYS” sistemi çıktığında birçok eski arkadaşlarımız “artık biz buna ayak

- uyduramayız” diye emekli olanlar bile oldu. Yani bir yandan emekliliğe de yol açtı.
12. Soruya verilen cevap; teknik problemlerle “çağrı açarak” başa çıkıyoruz. Bazen çağrı açmadan kendi aramızda yardımlaşarak o problemi aşmaya çalışıyoruz.
  13. Soruya verilen cevap; genelde yaşanmıyor. Çünkü yeni nesil genelde bilgisayara uyumlu, adaptasyon sağlamış kişiler, kullanmayı hemen öğreniyorlar.
  14. Soruya verilen cevap; bizim kendi ortamımızda e-devlet şifresiyle giriş yapılıp da işlem yapıldığı için herhangi bir güven problemini görmedim. En basitinden, mesela veriyi yanlış girdiğimizde hata veriyor, sistem bizi düzeltmiş oluyor. Bu durum bizi rahatlatıyor, “ben yaptım oldu” dan ziyade, yaptığımız herhangi bir yanlışta zaten sistem buna izin vermiyor ve gerekli uyarıları gösteriyor.
  15. Soruya verilen cevap; kurum gerekli duyurularını yapıyor. Mesela, bir yere gideceğimiz zaman veya dışarı çıkacağımız zaman bilgisayarlarımızı “uyku veya kapatma” işlemini uyguluyoruz. Kendi adımıza yaptığımız tedbir bu şekilde, ileri ki seviyelerde tabii ki şifreleme, onu zaten kurum kendisi yapıyor.
  16. Soruya verilen cevap; mükelleflerin 5 yıl, 10 yıl süreyle veya muhasebecilerin saklamak zorunda olduğu verilerde sorumluluk, mükellef ve muhasebecilerde, bunun dışında bize gelen veriler zaten sistemde kayıtlı.
  17. Soruya verilen cevap; ben herhangi bir endişe görmüyorum. Yaşı ileri olanlarda bilgisayar kullanma becerisi daha az olduğundan dolayı çekinceleri oldu.
  18. Soruya verilen cevap; suçu işleyen taraf sorumludur. Ama diğer taraftan sorumluluk her halde kurumun programını düzenleyenlerin olabilir. Çünkü buradaki personelin güvenlik duvarını zayıflatacak herhangi işlem yapması mümkün değil. Çünkü kapalı bir sistem, 3 kere yanlış girdiğinizde zaten sistem kendini kilitliyor, şifre unutulduğu zaman yani çağrı açılarak güncel şifre yeniden güncelleniyor.
  19. Soruya verilen cevap; memurdan kaynaklı bir hata varsa biz bunun düzeltme işlemlerini yapabiliyoruz. Tabii ki bunun onay mercii silsile yoluyla en son müdürdür.
  20. Soruya verilen cevap; pandemi döneminde dijital olmayan çok az şey kaldı. Her şey dijitalleşti, olumlu yönde hayatın akışı değişti.
  21. Soruya verilen cevap; yapmış olduğunuz iş tanımında herhangi bir değişiklik olmadı ama daha çabuklaştı ve zamanın çoğunu da iş için harcadık. Mesela eskiden evrakları hazırladınız, bunları şefe ya da müdüre götürmek için yolda harcadığımız zaman artık

iş için harcanıyor. Çünkü bilgileri elektronik ortamdan gönderiyoruz.

22. Soruya verilen cevap; yani özellikle sistemde kayıtlı olmayan bilgilerin yer aldığı belgeleri bulamadığımızda arşivden dosya araştırması yaparak bulmaya çalışıyoruz. Bazı belgeler zaman aşımından olayı imha edilmiş veya ulaşılamazsa, mükelleften gerekli bilgiyi almaya çalışıyoruz. Bu da zaman kaybı olarak ortaya çıkıyor.
23. Soruya verilen cevap; şu an nüfusun, tapunun, emniyetin bütün bilgilerini görebiliyoruz, bunun yanında sistemlerimizde SGK'yla kısıtlı bir bilgi alışverişi var. Bütün devlet kurumlarının verilerini görebilsek tabii ki yapmak istediğimiz ve yapacağımız şeyler çok daha genişleyecek.
24. Soruya verilen cevap; yani dijital ortamın gelişmesiyle birlikte tabii ki olumlu oldu. Fiziki denetim yerine dijital denetim daha kısa sürede daha fazla veriyi denetleyebilir.
25. Soruya verilen cevap; vergi gelirleri tabii ki çok arttı. Vergi ödemelerinin vergi daireleri yerine bankaların mobil sistemlerinden, internet vergi dairesinden yapabiliyor olması vergi toplanmasını kolaylaştırdı.
26. Soruya verilen cevap; verileri ilgili taraflara gönderimlerimizi vergi dairesinde mesai saati içinde mutlaka kendi bilgisayarımızdan yapabiliyoruz. Yani evden ya da telefonunuzdan bilgileri gönderemeyiz. Bilgileri gönderirken kullandığımız dijital uygulamalar; “KEP”, “KEYS” ve “İVDB” internet vergi dairesi mükellefler ve muhasebeciler kullanmaktadır.
27. Soruya verilen cevap; bahsettiğiniz taraflarla ortak bir iletişim platformu yok maalesef. Genelde telefon, daire telefonları ve hani sık görüştüğümüz muhasebecilerle yüz yüze, cep telefonu, Whatsapp gibi alanlardan görüşüyoruz.
28. Soruya verilen cevap; güvenilir neden, eskisi gibi imza ve mühür olayından ziyade e-imza uygulaması var. “KEP” sorguladığında kimin imzaladığını falan görebiliyor. Bir de burada yanlış bilgi girdiğinizde sistem hata veriyor, uyarı veriyor, bu da güvenilirliği artırıyor. Gelir İdaresi Başkanlığı yapay zekâyla, beyanların farklılığını da tespit edebiliyor, oradan takibe düşüyor. Gerekli işlem yapıldığı zaman listeler falan yolluyor memura, hani orada bir takip yapılır.
29. Soruya verilen cevap; kesinlikle azaldı, iş yükü azaldı ama yapılan iş sayısı arttı. Önceden gün içinde 50 tane tabii dosya bakarken şimdi 100 tane dosyaya bakabilir durumdayız.

30. Soruya verilen cevap; işlemler kesinlikle hızlandı. Önceden evrak gönderdiğimiz zaman posta ücreti, gidip bulunamama, geri gönderme, o evrağın takibi gibi zorluklar vardı. Şimdi öyle bir durum yok, kaybolma riski yok, e-tebligatı gönderdiğimiz zaman, 5 günün sonunda mükellefe tebliğ edilmiş sayılıyor, yasayla sabit, açsın açmasın hiç önemli değil, gerekli süreler beklendikten sonra da o işleme ait işlemleri yapabiliyoruz. Bunun dışında kırtasiye maliyetlerinden de tasarruf etmiş olduk.
31. Soruya verilen cevap; sistemin hata yapma riski minimuma seviyede ama bu seviyede sistemin bu kadar güvenilir olması kendimizi geliştirmemiz açısından sıkıntı doğuruyor diye düşünüyorum. İnsanoğlu olarak “nasıl olsa hata varsa sistem biliyor, düzeltir” diye sisteme daha da fazla güveniyoruz ve yapılan işlemi, çok kontrol etmeden yapıyoruz. Sisteme aşırı güvenmemizden kendimizi geliştirme konusunda eksik yönlerimiz oluyor ve bu konuda öz eleştiri yapmamız da gerekiyor. Bir de sistemde hataların ortaya çıkması, sistemin güncellenmesini de sağlamış oluyor.

#### 4.2.4.2. T\*\*\* A\*\*\* - Vergilendirme Bölüm Şefi tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; dijitalleşmeyle personelin görevi konusunda değişim olmadı. Herkes yine aynı görevini elektronik ortamda yapmaya devam ediyor. Yetkilendirme noktasında da sistemin izin verdiği ölçüde yetki var.
2. Soruya verilen cevap; her ne kadar bilgisayar üzerinden birçok işlemler yapılıyor olsa da vergi dairesinde insan unsurunun varlığı unutulmamalıdır. Bu anlamda dijital uygulamalarla ilgili zorunluluklar bence şu anda dengeli.
3. Soruya verilen cevap; önceden meslek mensuplarıyla yüz yüze çalışmak durumundaydık. Dijitalleşmeyle birlikte artık işlemler, belgeler uzaktan gönderilebiliyor, meslek mensuplarıyla daha az yüzyüze geliyoruz, bu durum hem onlar için hem bizim için bir kolaylık sağladı.
4. Soruya verilen cevap; mükellefler birçok işlemi artık internet üzerinden yapabiliyorlar. Genelde olumlu görüş belirtiyorlar.
5. Soruya verilen cevap; eski memurlarımızın dijitalleşmeyle ilgili bir sıkıntıları oldu. Bunlara kurum içinde eğitimler yetersiz oluyor, kurum içinde çok fazla eğitim verilmiyor. Gelir idaresinin uzaktan eğitimleri oluyor ama o eğitimlerde ileri yaştaki personel için yeterli olmuyor. Bence hani personel gençleştikçe yenilendikçe daha fazla dijitalleşmeye ayak uyduruyorlar.

6. Soruya verilen cevap; genelde eğitimlerimizi oluyor. Yeni bir uygulamayla karşılaştığımız zaman bunlarla ilgili bir sıkıntı yaşamıyoruz. Bununla ilgili uzaktan eğitim, videoyla eğitim, vesaire eğitimlerimiz oluyor.
7. Soruya verilen cevap; genelde kendimiz çözmeye çalışıyoruz ama kendimizin çözemediği yerlerde alternatif yollara başvuruyoruz.
8. Soruya verilen cevap; mevcut personel kurum içi ve gelir idaresinin uzaktan eğitimleri ile bireysel olarak yeterlilik kazanmaya çalışıyor. Kullandığımız uygulamalarla ilgili yazılım firmasından eğitim aldığımız olabiliyor. Kastamonu Vergi Dairesi olarak “KEYS” sistemine geçtiğimiz zaman yazılımcılar vergi gelip burada yerinde eğitim verdiler. Bu eğitimler genelde faydalı oluyor ve yeterli uyum sağlanmış oluyor.
9. Soruya verilen cevap; genelde onlarda ufak tefek aksaklıklara rastlamamıza rağmen genelde onlarda bu sistemle uyumlu çalışıyorlar.
10. Soruya verilen cevap; bunlarla ilgili personel içerisinde zaman zaman tedirginlik gibi durumlar oluşabiliyor ama ben öyle sorun olacağını düşünmüyorum. Tam tersi dijitalleşmeyle işler kolaylaşır, personel lehine bir durum olduğunu düşünüyorum.
11. Soruya verilen cevap; kullanımın zorunlu hale gelmesi personelde az önce de dediğim gibi biraz kaygı tedirginlik oluşturdu. Ancak bu tedirginlik ve kaygı atıldıktan sonra rahatlık oluşuyor. Bence dijitalleşme personeli rahatlatıyor.
12. Soruya verilen cevap; teknik problemleri, çalışma arkadaşlarımızla, teknik servislerle bir de süpervizörler vasıtasıyla çağrı merkezine ileti sunarak çözmeye çalışıyoruz.
13. Soruya verilen cevap; önceden kısmen yaşıyorduk ama arkadaşlarımız zaman içerisinde emekli oldular. Şu anki Kastamonu Vergi Dairesi bazında düşündüğümüz zaman, dijitalleşmeyle sıkıntısı olan arkadaşımız yok.
14. Soruya verilen cevap; bu verileri giriyoruz, veriler tabi belli bir şeyde depolanıyor. Bu sistem çökerse, veriler kaybolursa, virüs girerse vesaire gibi o tür şeyler konuşuluyor. Ama bunların yedeklendiğini de biliyoruz. Güven problemi yok aslında.
15. Soruya verilen cevap; bizim sistemlerimiz zaten kapalı bir sistem, dışarıya internete açık değil, kapalı bir sistem olduğu için merkez tarafından bunların güvenliğinin sağladığını düşünüyorum. Bireysel bir önlem almamıza gerek yok, Gelir idaresi Başkanlığı buna ilişkin önlemler alıyor.

16. Soruya verilen cevap; bazı veriler mesela 5 yıl ve 10 yıl süreyle saklamak zorunda, bunları mükellef saklamak zorunda ya da mükellefin yerine muhasebeci saklayabiliyor. Onun dışında zaten Gelir İdaresi Başkanlığının “server”ında bütün bilgiler saklanıyor.
17. Soruya verilen cevap; yani endişe yok diye düşünüyorum.
18. Soruya verilen cevap; biz hazır önümüze konulmuş bir sistem üzerinde çalışıyoruz. Dolayısıyla yetkilerimiz de sınırlı. Sadece kullanıcı adı şifremize girerek sisteme giriş yapıyoruz, sisteme müdahale şansımız yok. Dolayısıyla eğer sistemsel bir açık varsa, bu verileri korumak zorunda olan birimin bir eksikliği veya kusur olarak değerlendirilebilir.
19. Soruya verilen cevap; sistemi oluşturanlar bunu sistemin kendi içinde ayarlamışlar. İlk işlem kimden başladıysa ona geri dönüş olur, yine aynı şekilde düzeltilmiş şekilde memurdan şefe, şeften müdür yardımcısına ve müdür yardımcısından müdüre bu şekilde sistem ilerler.
20. Soruya verilen cevap; bu bizim için cankurtaran oldu. Eğer dijitalleşme olmasaydı, eskiden olduğu gibi işlemler sürekli kâğıt ortamında mükelleflerle yüz yüze yapılıyor olsaydı, pandeminin bizi ve mükellefleri daha fazla etkilemesi ve daha fazla kişinin hasta olması gibi sıkıntılar yaşanacaktı. Dijitalleşme birçok şeyi önledi, bu anlamda da dijitalleşmenin faydasını görmüş olduk.
21. Soruya verilen cevap; kâğıt üzerinden yapmış olduğumuz işlemleri artık sistem üzerinden yapıyoruz. Dolayısıyla işin tanımı anlamında pek bir değişiklik olmadı sadece işin yapış şekli dijital ortama geçti ve işleri kolaylaşmış şekilde yapıyoruz.
22. Soruya verilen cevap; burada dijitalleşmenin önemini daha iyi anlıyoruz. Yani dijitalleşmede sistem üzerinden evrakı sorguladığımız zaman hemen karşımıza geliyor. Ama diğer tarafta kâğıt ortamındaki evrakı bazen bulamadığımızda sıkıntısını yaşadığımız oluyor. Dijitalleşmeden önceki yıllara ait, yani 60’lı, 70’li, 80’li yıllara ait veriler hala arşivlerde var. İhtiyaç olduğunda oradan ulaşıyoruz.
23. Soruya verilen cevap; sisteme entegre olmayanlarla işlemlerimiz genelde kâğıt ortamında yürütülüyor. Posta yoluyla genelde fiziki anlamda evraklar bize ulaşıyor.
24. Soruya verilen cevap; birçok şey sistem üzerinden yapıldığı için, sistem çoğu şeyin oto kontrolünü kendisi sağlıyor, çapraz kontrollerini yapıyor. Dolayısıyla bizim

karşımıza rapor olarak bunu sunuyor, hazır verileri tarıyoruz. Bu anlamda sistemin oto kontrol mekanizmasından memnunuz. Bunun yanında daha kısa sürede yapıyor.

25. Soruya verilen cevap; sistem birçok şeyi kayıt altına aldığından dolayı insan unsuru belli bir oranda azaldığı için birçok işlemin kontrolünü sistem yapmakta. Sistem oto kontrolleri yaptığından dolayı daha çok vergi kayıp ve kaçığın önlenmesi açısından avantaj sağlıyor diye düşünüyorum. Bu durum beraberinde vergi gelirini artırıyor.
26. Soruya verilen cevap; ya evraklara ulaşım kolaylığı ve ilgili yerlere gönderim yapmamız için dairede olmamız lazım, dışarıdan çalışma yapamıyoruz. Sistem kapalı bir sistem olduğu için sadece vergi dairesindeki bilgisayardan giriş yapabiliriz.
27. Soruya verilen cevap; muhasebecilerle genelde telefon yoluyla iletişim kuruyoruz. Mükelleflerle e-tebligat üzerinden iletişim kuruyoruz. Diğer kurumlarla ise, varsa “KEP” adresleri üzerinde iletişim kuruyoruz, yoksa telefonla iletişim kuruyoruz.
28. Soruya verilen cevap; dijitalleşme güvenilirliği artırıyor, mesela T.C. numarası yanlış girildiğinde veya soy isim yanlış girildiğinde hata veriyor, düzeltmesini sağlıyor.
29. Soruya verilen cevap; personelin iş yükünü azaltıyor. Vergi dairesi olarak iş çeşitliliğimiz çok fazla olduğundan dolayı her ne kadar iş yükümüzü azaltıyor olsa bile personel fazlalığı gibi bir durum oluşturmuyor. Çünkü zaten iş yükümüz azalsa da, sistem fazla veriler istediği için iş çeşitliliği artırıyor.
30. Soruya verilen cevap; elektronik ortama aktarılması, belgelere ulaşılabilirlik anlamında çok daha faydalı olduğunu düşünüyorum. Çünkü herhangi bir evrak işte tarih aralığına girdiğimiz zaman veya evrak numarasına girdiğimiz de istediğimiz zaman çağırabiliyoruz ve ekranımıza geliyor. Elektronik ortamda saklanması kâğıt israfı ve kırtasiyeciliği önledi. Ekonomik anlamda tasarruf sağladığını düşünüyorum.
31. Soruya verilen cevap; sistem sürekli kendisini yeniliyor. Biz sistemsel uygulayıcılar olarak bir sıkıntı görüyorsak, bunu başkanlığa iletiyoruz ve başkanlığın da bununla ilgili gerekli düzeltmeyi yaptığını görüyoruz. Sistemin hata yapmasıyla ilgili uyarı vermesi durumunu çağrı açarak düzeltilmesini istiyoruz. O hata uyarısına karşı merkezden yapılan düzeltme aslında tüm Türkiye’deki sistemi de düzeltmiş oluyor.

#### 4.2.4.3. M\*\*\* S\*\*\* - Vergi Dairesi Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; dijitalleşmenin başlamasıyla beraber özellikle arşivde

dosyalama ile yapılacak olan iş ve işlemlerle ilgili uygulamalarımız çok azaldı. Yapılacak olan iş ve işlemlerin kontrolü daha hızlı oldu. Bu süreçte görev ve yetkilerimize değişiklik durumu olmadı. Önceki iller dijitalde devam ediyor.

2. Soruya verilen cevap; yeterli ama daha sonraki değişecek olan süreçlere göre entegrasyonu tabi hızlı bir şekilde yapıldığı zaman çok fazla faydası olur.
3. Soruya verilen cevap; eskiye göre değerlendirdiğimiz zaman yüz yüze çok fazla iş ve işlemlerimiz olmuyor. Çünkü onlar internetten işlemlerini yapıyorlar, beyanlarını veriyorlar, bildirimlerini yapıyorlar. Düzeltme beyanları falan olduğunda kendileri yapıyorlar. Çok önemli sorunlar veya dairede çözülmesi gereken iş ve işlemler olduğu zaman daireye geliyorlar.
4. Soruya verilen cevap; ilk dönemde zorlanıyorlardı. Dijitalleştikten sonra mükellefler internet ortamında yapılan işlemlerin kendi denetimleri dışında olduğunu düşünüyorlardı. Mükellef alıştıktan belli bir süre sonra “iyi ki bu sisteme geçmişim ve ben bu iyi ki bunu yapıyorum” diye rahatlık oluyor ve sıkıntı yaşamıyor. Mükellef için eskiye göre çok daha rahat oldu.
5. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar ile ilgili eğitimi kurum için de alıyoruz. Ama vergi mevzuatı iş ve işlemler gereği çok geniş olduğu için daha çok memurun işi ekran üzerinde yaptığında ve karşısına bir iş geldiği zaman ekranda işi çok daha kalıcı oluyor. Hizmet içi eğitimini veriyoruz ama yeterli değil, uygulamada veriyoruz.
6. Soruya verilen cevap; kendi kurumumuz için de seminerler düzenledik. Ama memuru görev başından uzun süre alıp eğitime tabi tutamıyorsunuz çünkü işler aksıyor. Gelir İdaresi eğitim videoları gönderiyor. Eskisi gibi Ankara’da eğitim vermiyorlar.
7. Soruya verilen cevap; uyum sorununu bazı memurlar kendi kendine çözüyor, bazısı hizmet içi eğitimle, bazen de sistemle ilgili hata olduğu zaman, süpervizör kadrosundaki memurumuz “çağrı” açıyor Ankara’ya, onlar müdahale ediyor ve o aksaklıkları gideriyorlar.
8. Soruya verilen cevap; yeni gelen bir uygulama olduğunda eskiden Ankara’ya çağırıyorlardı, eğitim veriyorlardı. Şimdi sadece video gönderiyorlar. Gelir İdaresi Başkanlığının dışında bizim herhangi bir eğitim planlama durumunuz olmuyor.
9. Soruya verilen cevap; meslek mensubunun veya mali müşavirin durumuna göre değişiyor, kendini eğiten mali müşavir bu işlere uyum sağlıyor. Yaşa göre de fark

ediyor, eskiler bu sürece zor uyum sağlıyor fakat yeniler çok hızlı uyum sağlıyor.

10. Soruya verilen cevap; hayır belirsizlik getireceğini düşünmüyorum. Fakat yeni meslekler veya kadrolar ortaya çıkabilir. İşte süpervizör gibi bir kadro dijitalleşmeden önce yoktu. Yani dijitalleşme yeni kadroların da ortaya çıkmasına neden olabilir.
11. Soruya verilen cevap; alışmadan önce kaygı oluşturuyor fakat dijitalleşmeye alıştıktan sonra rahat hissediyor. Bilgisayar kullanımında iyi olmadığı için “ben bunu yapamam, yanlış yaparım” düşüncesinde ve sıkıntı yaşayacağını düşünüyordu.
12. Soruya verilen cevap; sistemle ilgili sıkıntımız olduğunda veya ekranda bir uyarı verdiğinde bunu Ankara’ya çağrı açıyoruz. Çağrının durumuna göre sisteme kendileri müdahale ederek onlar düzeltiyorlar.
13. Soruya verilen cevap; özellikle yeni personel için dijitalleşmede sıkıntı yaşamıyoruz. Eski personel de yaşadık ama onlardan çok fazla kalmadı kurum içinde, emekli oldu.
14. Soruya verilen cevap; ilk dönemlerde güvensizlik vardı. Vatandaş da çok güvenmiyordu dijital uygulamalara, özellikle veznelerimizde bu sıkıntıyı yaşıyorduk. Bankalar daha önce vergi daireleri birbirine entegre değillerdi. Vatandaş ilk dönemlerde o güvensizliği yaşadı, sonraki süreçlerde ise tamamen uyumlu hale geldikten sonra yavaş yavaş güvenmeye başladı.
15. Soruya verilen cevap; bu konudaki önlemleri biz almıyoruz, Ankara alıyor. Biz sadece burada açılmış olan programın uygulamasını yapıyoruz. Gelir idaresi başkanlığının bize sunduğu programların koruması Ankara tarafında sağlanıyor.
16. Soruya verilen cevap; Gelir İdaresi Başkanlığı zaten mükellefin bizde olan iş ve işlemlerin tamamını saklıyor. Bununla ilgili 10 yıl, 15 yıl, 20 yıl geriye gitsek bile yaptığı işlemlerin tamamını görüyor, verilerin saklanması konusunda hiç bir sıkıntı yaşamıyor. Mükellefler içinde biliyorsunuz vergi usul kanununda işte defterlerin 5 yıl saklama zorunluluğu var. Eğer e-deftere geçen mükelleflerde de 5 yıllık süre zarfında saklama zorunluluğu var.
17. Soruya verilen cevap; öyle bir endişe ve tedirginlik yaşamıyorum. Meslek mensupları da yaşamıyor.
18. Soruya verilen cevap; biz daire olarak hiç bir şekilde öyle bir şeyle karşılaşmadık, onu Maliye Bakanlığının çözeceğini düşünüyorum.
19. Soruya verilen cevap; burada hiyerarşi olarak hatayı kim yaptıysa ona yaptırır. Hatayı

yapan memursa, geri gönderiyor memura yaptırıyor. Memurların işte yaptığı işlemlerle ilgili yetkisi var.

20. Soruya verilen cevap: pandemi sürecinde dijital uygulamaların çok faydası oldu. Dijital uygulamalara geçmeyen mükellefler veya dijital banka kullanmayan, bu işlere çok yabancı olan kişiler bile sisteme adapte oldular, olmak zorunda kaldılar. Pandemi sürecinde iş ve işlemleri yürütmede dijital uygulamaların çok faydası oldu.
21. Soruya verilen cevap: dijital uygulamalardan sonra memurlarda mevzuatı saklama, takip etme, okuma alışkanlığı köreldi. Yani dijitale gelen bilgi neyse onu yapıyorlar sadece. Hızlı buldukları için, kâğıt ortamına çok önem vermiyorlar.
22. Soruya verilen cevap: eskiye yönelik, 60, 70, 80'li yıllarda kalan bazı bilgilerimizi biz zaten onları imha etmiyoruz, arşivlerimizde saklıyoruz. Onlarla ilgili iş sayılarımız çok az olduğu için çok fazla ihtiyacımız olmuyor ama diğer bütün uygulamalar, dijital ortamda, dijital ortamda olmayanlar mutlaka arşivde oluyor, arşivden buluyor ve arşivden bakıyoruz. Bu konuda çok zorluk yaşıyoruz.
23. Soruya verilen cevap: sisteme entegre olmayan kurumlardan “KEP” dediğimiz elektronik ortamdan ilgili kurumlardan bilgi isteyip yine aynı platformdan bilgi alıyoruz. Kurumlar %70, %80 elektronik ortamdan gönderiyor. Kurumların sisteme entegre olmaması ihtiyaç duyulan verinin zamanında elde edilememesinde kaynaklı işlerin yavaşlamasına neden oluyor.
24. Soruya verilen cevap: dijital uygulamalar denetimi biraz hızlandırdı, hatta payını çok azalttı. Fiziki denetim yerine elektronik denetimin olması kısa sürede daha fazla bilgiye veriye ulaşmamızı sağladı. Bu olumlu bir durum olarak karşımıza çıktı.
25. Soruya verilen cevap: dijital uygulamalar sayesinde vergi tahsilatı çok daha hızlandı. Tabi bunun yanında dijital ortamda yapılan alışverişlerde, alışverişler genelde kredi kartıyla olduğu için bizim sistemlerimiz onların fişi kesip kesmediğini otomatikman kontrolünü yapıyor. Yani kayıt dışının önüne geçiliyor. Bu da vergi gelirini arttırdı. Dijital ortamdan yapılan ödemeler, tahsilatlar vergi tahsilatlarını artırıyor tabi.
26. Soruya verilen cevap: dijital ortamda olan bilgileri ilgili taraflara ulaştırırken tabi ki kolaylık yaşıyoruz. Sistem açık olduğu sürece 24 saat gönderebiliyoruz.
27. Soruya verilen cevap: mükelleflerle e-tebligatlar ve sms yoluyla iletişim sağlıyoruz, diğer kurumlarla elektronik yazışma ortamında iletişim kuruyoruz.

28. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar istenen bilgilerin güvenilirliğini artırdı, doğru bilgiye de ulaşıldı, tarafların artık vergi dairesine gelmesine gerek yok. Eğer interneti bilinçli bir şekilde kullanabiliyorsa tüm işlemlerini görebiliyor. Vatandaşlık numarasını yanlış girdiğinizde bile sistem uyarıyor, bu açılardan doğruluğunu ve güvenilirliğini artırdığını söyleyebilirim.
29. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar personel iş günü azalttı, çalışması gereken personel sayısında da eskiye göre çok azalma var.
30. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalarla belgelerin korunması ve saklamasının en büyük avantajlarından biri tasarruf, bilgilere çok hızlı ulaşılması ve vatandaşa da çok hızlı yardımcı oluyoruz.
31. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar hata yapma riski azaldı çok azaldı. Eğer bir sistemle ilgili sürekli aynı hata veriyorsa “çağrı” açıyoruz. Gönderilen çağrıya göre düzeltildiğinde hata riski ortadan kalkıyor. Yeni bir uygulama çıktığında, yeni uygulamanın işleyişi ile ilgili, bizim kurumda duyurular yayınlanarak yeni uygulama ile ilgili bizden öneriler isteniyor. Biz önerileri gönderiyoruz kendilerine, onlarda bunu değerlendirip, yeni uygulama öneriler doğrultusunda vatandaşın işini hızlı bir şekilde görüyorsa, iş ve işlemlerini kolaylaştırıyorsa, Türkiye genelinde o şekilde uyguluyorlar.

#### **4.2.5. Sinop Vergi Dairesi Yetkilileri**

##### *4.2.5.1. M\*\*\* T\*\*\* K\*\*\* - Gelir Uzmanı tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap; görevlerde bir değişim olmadı aynı devam ediyor. Yetkilerde de bir değişikliği yok.
2. Soruya verilen cevap; mükellefler açısından, bazı ödemeler interaktif vergi dairesinden rahatlıkla yapılabilir. Onların olması hani hem bizim açımızdan hem de işte vergi dairesinin yoğunluğu açısından daha iyi oldu. Bazı işlemlerin internetten yapılmasının zorunlu olması daha iyi olur. Dijital uygulamaları kullanma anlamında zorunluluklar artırılabilir.
3. Soruya verilen cevap; dijitalle geçtikten sonra, işte e-beyannameler, e-faturalara geçtikten sonra yüzyüze iletişimimiz daha azaldı. Yani interaktif vergi dairesinden her şeyi yapabiliyorlar. Dolayısıyla bu iletişimleri ve ilişkileri yüz yüze olmaktan uzak iletişime doğru yönlendirdi.

4. Soruya verilen cevap; muhasebeciye para vermemek için eski tip yine beyannameleri doldurup getiren mükelleflerimiz oldu ilk başlarda dijitalle uyum sıkıntısı oldu. Dijital uygulamalara mükellefler alıştıktan sonra memnun oldular, yani ilk başlarda tepki gösterebilirler de, hani alıştıktan sonra rahatladılar.
5. Soruya verilen cevap; yani bizde böyle dijitalle ilgili eğitim hiç olmadı. Kullandığımız yazışmalar ilgili bir sistem var “KEYS” sistemi, onlarla ilgili bir işte eğitim oldu. Ama diğer işte e-fatura, e-defter, e-beyanname, hani bunlar nasıl yapılacak, ne olacak, hani muhasebeciler nasıl yapıyor, size nasıl gelecek, bunlarla ilgili bir eğitim olmadı. Kullandığımız programlarla ilgili bir eğitim sadece “KEYS”le ilgili oldu. Bu eğitim hizmeti içi eğitim olarak burada aldık, eğitimciler Ankara'dan görevlendirildiler.
6. Soruya verilen cevap; kurumumuzun desteği anlamında, materyal açısından bir sıkıntımız yok. Bilgisayarlarımız, yazıcılarımız her şeyimiz var ama eğitimlerde sıkıntı var. Yani doğru düzgün eğitim almıyoruz. Güncellenen mevzuatlarla ilgili sadece Gelir İdaresi Başkanlığının sitesinde yayınlar oluyor, orayı takip ediyoruz.
7. Soruya verilen cevap; yani çoğunlukla kendi kendimize öğreniyoruz. Belli telefon numaraları var, oralardan arayıp oralardan öğreniyoruz, çağrı açıyoruz.
8. Soruya verilen cevap; bizde kurumsal çalışma diye bir şey yok. Yeni bir uygulama geldiğinde bireysel olarak kendimiz veya arkadaşlarımızla çözüyoruz.
9. Soruya verilen cevap; onların dijital uygulamalarla koordinasyonları iyi. Tabii bu uyumda yaş faktörü de önemli, işte yaşı ileri olanlar bu konularda çok fazla uğraşmazken, yeni nesil daha fazla bilgi sahibi konularda. Kendi kurumumuz içinde aynı şekilde, dijital uygulamaları kullanma da yaş faktörü bizde de etkili.
10. Soruya verilen cevap; vergi dairesinde mesleki belirsizlik getireceğini sanmıyorum. Yani ben veraset bölümündeyim, işte 1960 yılında vefat edenin bütün bilgileri yine bizim arşivimizdedir. Şu anda tapuda işlem yapacak olanlar yine o dosyanın içindekini almak zorunda. Her şey bilgisayar olmadığı için veya bilgisayar olsa bile yine de insan faktörünün devam edeceğini düşünüyorum. Ama bunun yanında bazı konumdaki mesleklere ihtiyaç azalabilir.
11. Soruya verilen cevap; ilk başlarda özellikle yaşı büyük olanlarda “nasıl yapacağız” gibi bir kaygı oldu. Ama alıştıktan sonra bu kaygı rahatlığa dönüştü.
12. Soruya verilen cevap; teknik problemlerle önce kendimiz baş etmeye çalışıyoruz ve

çalışma arkadaşlarından destek alıyoruz. Bunun dışında da çağrı açıyoruz.

13. Soruya verilen cevap; ilk zamanlarda personel sıkıntısı özellikle belli bir yaşın üzerindeki personelde yaşıyor. Sonradan kullandıkça, öğrendikçe herkes alışıyor.
14. Soruya verilen cevap; mükellefler açısından, bu elektronik yazılarda genelde ıslak imzalı istedikleri için bir güven problemi oluyor. Yani bununla ilgili çözüm mükelleflerin buna alışması. Çünkü bütün devlet daireleri artık e-yazışmaya döndü.
15. Soruya verilen cevap; iz zaten kapalı devre bir program kullanıyoruz, diğer web sitelerine girme şansımız yok ve dolayısıyla burada bizim alabileceğimiz herhangi bir önlemden de söz edilemez. Çünkü Ankara merkezli çalışan bir program kullanıyoruz. Bu konuda önlemleri merkez alır.
16. Soruya verilen cevap; bu sorumluluk kanunlarında zaten belli. Vergi kanununda 5 yıl, ticaret hukukunda 10 yıl saklama zorunluluğu var. Bu konuda ilgili taraflar sorumlu olduğu için sıkıntılı bir durum oluşmuyor. Ben arşivlerimi güzel yapıyorum, mükellef de kendi arşivlerini güzel yapacak, muhasebeci de aynı şekilde.
17. Soruya verilen cevap; yani bu konuda mesleki herhangi bir endişe taşımıyoruz. Yani mevzuata ve bununla beraber yeni dijital uygulamalara uyumla mükellefiz.
18. Soruya verilen cevap; siber suçların işlenmesi konusundan muhasebeciler daha fazla sorumluluk taşıyorlar. Çünkü mükelleflerin verileri onlarda oluyor. Yani siber suçun işlenmesine karşı önlem almak gibi bir şansımız yok. Bu sisteme siber saldırı olursa bu yazılımcı şirketin sorumluluğu olur diye düşünüyorum.
19. Soruya verilen cevap; herkes yapması gereken işlemlerden sorumlu ve o işi yapar. Düzeltmede şöyle yapabiliyoruz, hatayı ilk fark eden de düzeltme yapabilir veya hatayı yapan kişiye geri gönderip onun düzeltmesini isteyebilir, silsile olarak ilerliyor.
20. Soruya verilen cevap; pandemi döneminde birazda zorunluluk oldu. O zorunluluk insanları vergi dairelerinden çekti. İnsanlar dijital öğrenmeye başladı, öğrendi. Bu da vergi dairesinde iş yükümüzü ve kâğıt kırtasiyeciliği azalttı. İnsanlar sadece mesai saatlerinde değil, mesai saatlerinin dışında da bu işlemleri yapabileceğini öğrendiler. Bu anlamda da pandemi böyle bir fayda da sağladı.
21. Soruya verilen cevap; personelin dijital okuryazarlığının artması ve bu uygulamaların insanlar arasından kullanımının yaygınlaşması ile vergi dairesinin iş yükü azaldı. Artık insanlar vergi dairelerine gelmeyi azalttı. Vergi dairesi olarak buradaki personel

dijital uygulamayı iyice kullanmaya başladıktan sonra iş değişikliği, görev değişikliği, pozisyon değişikliği, iş tanımında yeni ilaveler gibi şeyler bizde olmuyor.

22. Soruya verilen cevap; bir kere bir zaman kaybımız oluyor. Bilgisayarda olan bir veriyi bir kaç saniyede hemen bulabiliyoruz. Biz “KEYS” sistemine 2018’de geçtik, 2018’den sonraki bütün veriler bilgisayarımızda var. Ama 2018’den önceki verilerin hepsi arşivlerimizde, oraya iniyoruz. Arşivde olan verilerin hepsini bulamayabiliyoruz. Mesela 1960’daki dosyanın yazısı silinmiş, okunmuyor bazıları çok sağlıklı olmuyor. Yani burada aslında yaşanan zorluk, verilerin güvenliği, yıpranmış olması ve bunu arşivde bulmak için geçen zaman gibi zorluklar yaşıyoruz. Arşivden alınan bilgiler ihtiyacımızı karşıladıktan sonra arşive tekrar koyuyoruz, verileri sisteme girme işlemi yapmıyoruz.
23. Soruya verilen cevap; bazı kurumlarla entegre olduğumuz için daha rahat oluyor. Şu anda tapuya, nüfusa erişebiliyoruz, SGK’ya belli şifreler var. Belediyeye erişemiyoruz, belediye sisteme entegre değil. Belediyeden bilgi almak istediğinizde elektronik ortamdan yazıyla istiyoruz. Tabi bu süreçte zaman kaybı oluyor.
24. Soruya verilen cevap; dijitalleşme öncesinde mesela Ankara’dan gelip müfettişlerin yapmış olduğu kontroller oluyordu. Şu anda yapılan kontroller Ankara’dan sanal ortamda yapılıyor. Buraya gelmeden kısa sürede, daha hızlı, daha çok iş yapabiliyor.
25. Soruya verilen cevap; kredi kartların çok kullanılmasından dolayı vergiler arttı ve vergi toplama daha kolaylaştı, bu durumda vergi geliri de artmıştır. Artık ticari işlemler dijital ortamda kayıt altında olduğu için vergi konusu daha iyi oldu.
26. Soruya verilen cevap; interaktif vergi dairesinden mükellefler işlemlerini yapıp vergi dersine gönderebiliyorlar. Veriler orada depolanıyor ve oradan görebiliyorlar. Biz erişmek veya göndermek istediğimiz bilgileri mutlaka vergi dairesindeki bilgisayarımızdan kendi şifremizle gönderebiliyoruz. Sistemden bilgileri rahatlıkla gönderebilmemiz ve işlem hızı, mükellefin mağduriyetini giderme gibi konularda fayda sağlamış oluyor. Tabi saat 5’e kadar işte her şeyi yapmış olmamız gerekiyor.
27. Soruya verilen cevap; Bütün mükelleflerle iletişim e-tebligat ile sağlanıyor. Mükellefler, muhasebeciler de interaktif vergi dairesinden tebligatı görebiliyor. SGK, bankalar ve diğer kurumlarla elektronik ortam üzerinden iletişim kurabiliyoruz.
28. Soruya verilen cevap; dijital uygulamaların doğruluğu ve güvenilirliği konusunda şöyle bir problem oluyor. Bazen, özellikle yaşlı kesim e-belge çıktısına çok güvenmediği

için “buraya ıslak imza olsun” diye ısrar ediyor. Bazı resmi kurumlar evraklarda “elektronik imzalıdır” diye imza atıyor. Yani herhâlde dijital uygulamadan alınan belgenin mutlaka doğruluğu ve güvenilirliğinden emin olmak istiyor. Vergi dairesindeki çalışanlar güvenirlilik problemi ya da sorunu yaşamıyor.

29. Soruya verilen cevap; iş yükü azaldı ama yaptığımız iş sayısı arttı. Dijitalle birlikte işler daha hızlı yapılabildiğinden, iş ne kadar artsa da daha kısa zamanda yapıyoruz.
30. Soruya verilen cevap; fiziki arşivlerin taşınma durumu oluyor, belgeler kayboluyor, eski belgeler üzerindeki yazıların silinmesi gibi sorunlar olabiliyor. Belgeler elektronik ortama geçince bu sorunlardan kurtulmuş oluyoruz. Ayrıca kağıt, toner gibi kırtasiye malzemelerinde tasarruf oldu. Ayrıca belgelere ulaşma hızımız daha yüksek.
31. Soruya verilen cevap; hata yapma riski giderek azalıyor. Uygulama ilk çıktığında tabii ki sıkıntılar oluyor, gerek çağrı açma, gerek telefonla geri bildirim yaptıktan sonra o aksaklıklar zamanla düzeltiliyor, dolayısıyla bu da sistemin hata yapma riskini de azaltıyor.

#### 4.2.5.2. Ş\*\*\* Y\*\*\* - Sicil Okuma Şefi tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; artış oldu iş yükünde, eski personelin dijitalleşmeye uyumu zayıf oldu, adapte olamadı, onların iş yükü de bize bindi. Yetki olarak, kontrol yetkisi, sevk yetkisi gibi yeni yetkiler verildi.
2. Soruya verilen cevap; Gelir İdaresi Başkanlığını çok iyi seviyede şuanda dijitalleşmede, şu andaki zorunlulukların yeterli olduğunu düşünüyorum.
3. Soruya verilen cevap; şimdi yüz yüze olan ilişkilerimiz de var uzaktan olan ilişkilerimizde var. Muhasebeciler dijitalden gönderiyor, bazı muhasebecilerimiz hem dijitalden ve hem elden teslim ediyor evrakları, bunlar sağlama almak için işini yapıyorlar. Ama aslında biraz yüz yüze olmaktan uzaklaşıldı diyebiliriz.
4. Soruya verilen cevap; yeni uygulamalara karşı olumsuz düşünenler var, bu da yaş grubuna göre değişiyor Genç mükellefle yapabiliyor dijital ortamdan ama belirli bir yaş ortalamasında olan mükelleflerimiz yapamadıkları için bu işlemlerden pek hoşnut değil.
5. Soruya verilen cevap; yani aldığımız eğitimler, gelir idaresinin verdiği eğitimler,

uzaktan eğitimler, video eğitimi, broşürle eğitimler yetersiz, bazı şeyleri kendimiz öğrenmek durmundayız.

6. Soruya verilen cevap; en son 2014’te eğitime gittik, tablette e-yoklama çıkmıştı. Onun dışındaki tüm eğitimler uzaktan oldu. Yani bize bu konuda eğitim desteği verildi. Bunun dışında materyal desteği, iyi bir bilgisayar, iyi bir yazıcı materyal destekleri de oldu dijitalleşmeyle birlikte, tarayıcı desteği falan oldu.
7. Soruya verilen cevap; uyum sorununu genelde kendimiz uygulama yaparak veya arkadaşlardan destek alarak çözüyoruz. Sistemde sorun veya sistemle ilgili bir sıkıntı olduğunda Gelir İdaresi Başkanlığı “çağrı” merkezine mail atıyoruz, bilgisayar yazılımcıları çözmeye çalışıyor.
8. Soruya verilen cevap; yani kurum dışı eğitim diye bir durum bizim açımızdan olamaz. Çünkü bizim eğitimlerimiz az önce dediğim gibi Ankara merkezli olarak yüzyüze veya uzaktan eğitimlerle yapılıyor. Dijital uygulamaları kullanabilmek için bu eğitimlere katılmaya çalışıyoruz, katılıyoruz, bu şekilde çalışmalarımız oluyor.
9. Soruya verilen cevap; özellikle genç muhasebeciler bu konuda iyiler. Ama belirli bir yaşta olanlar yeni yeni kullanıyor, bazısı kullanmıyor başkasının istihdam ediyor.
10. Soruya verilen cevap; mesela dijital uygulamalar öncesi “süpervizör” diye kadro yoktu, dijitalleşmeden sonra çıktı. Dijitalleşme ile birlikte önümüzdeki 5-10 yıl sonra sadece bizim meslekte değil, her meslekte bir değişim olabileceğini düşünüyorum.
11. Soruya verilen cevap; önceden bir yazı geleceği zaman bize postadan işte 3-7 günde geliyordu ama şimdi yazı ekranımıza hemen düşüyor, iş yükümüz artıyor. Önceden bir zaman kazanıyorduk postadan geldiği için ama şimdi hemen işlerin yapılması lazım, işlerin hızlanması ile iş yetişmediği için kaygı olabiliyor. Kısa zamanda çok iş yapmak gerekiyor. Bunun yanında rahatlık da oluştu, önceden bilgileri dosyadan bakardık, arşivden bakardık, 2014’ten itibaren dijitalleşme ile bilgisayardan tüm işlemlerinizi yapıyoruz. Yani dosya yok, arşiv yok. Bunlar tabiki rahatlık.
12. Soruya verilen cevap; teknik problem olduğunda süpervizör arkadaşlarla “çağrı” açarak, Ankara merkezde bu teknik problemin giderilmesini sağlıyorsunuz.
13. Soruya verilen cevap; bazı arkadaşlarımız sıkıntı yaşıyor. Yaştan kaynaklı, çünkü uygulamaları kullanmakta zorlanıyorlar.
14. Soruya verilen cevap; bizim güven problemimiz, sıkıntımız yok. Ama bazı mükellefte

güven problemi oluyor. Yani e-imzalı belge aldığımızda, biz bunu doğru belge, güvenilir belge diyoruz. Ama bazı mükellefler ıslak imza, mühür falan istiyorlar. Hatta bazı kurumlardan bile e-imzalı verdiğimiz evrakı “ıslak imza olacak” şeklinde istiyor. Bu da geçmişe dayalı alışkanlık galiba.

15. Soruya verilen cevap: bizim bilgisayarlarımız zaten kapalı devre çalışıyor. Dışarıdan kesinlikle bir şey takamıyorsunuz, Yani bireysel olarak alacağımız bir önlemimiz yok.
16. Soruya verilen cevap: buradaki sorumluluk biz veriyi girdikten sonraki sorumluluk artık Ankara’da Gelir İdaresi Başkanlığında verilerin saklandığı yer. Mükellefler zaten kendini ilgilendiren belgeleri veya bilgileri saklama zorunluluğu var ve mükellefi yerine muhasebecinin de Türk Ticaret Kanunu ve Vergi Usul Kanununa göre 5, 10 yıllık süreyle saklamak zorunda olduğu belgeler var.
17. Soruya verilen cevap: öyle bir endişemiz yok, “uymak zorundayız” herkes uyuyor.
18. Soruya verilen cevap: yani burada bizim yazılıma girme şansımız olmadığına göre, yazılımı üreten yazılım şirketi ve saldırıyı gerçekleştiren kişiler sorumludur.
19. Soruya verilen cevap: kime ne yetki verilmişse işlemde o sorumludur. Düzeltme işleminde, düzeltmeyi vergi dairesi müdürü yapar, yetki üst amirde, üst amir düzeltir. Ama geri gönderip düzeltme yetkisi verirse o zaman hatayı yapan kişi düzeltebilir.
20. Soruya verilen cevap: pandemiden önce muhasebeciler işe başlama dilekçesini, faaliyet dilekçesini, iş değişikliği dilekçesini elden verirdi. Pandemi döneminde dijital ortamdaki yapılmaya başladı. Pandemiden önce buradan yapılan işlemler, pandemiden sonra bu azaldı, pandemi döneminde bunları dijital ortamdaki yapmaya alıştılar.
21. Soruya verilen cevap: bizim mesela elden dolduracağımız formlar vardı. “KEYS” sistemine geçtikten sonra dijital ortamda doldurulmuş olarak çıkıyor. Sadece imza atıyorsun. O işlemi yaptığının şef, müdür yardımcısı kontrol ediyor. Dijital uygulamalar bir anlamda yaptığımız işi kolaylaştırdı. İşlemi kimin yaptığı, ne zaman yaptığı takip edilebilir. Sorumluluk da yükledi, yani işlemde hata olduğu zaman o işi kimin yaptığı, hangi saatte ve tarihte yaptığı, işi yapanı gösteren imza var, bu anlamda sorumluluk var. Ama önceden “kayıdı ben açmadım, ben yapmadım” denilebilirdi.
22. Soruya verilen cevap: mesela sicil kaydına 1965’ten – 75’den önce kayıtlı adam, dijital ortama aktarılmamış. Biz bu kişilerin dosyasını bulmak için arşive iniyoruz,

kayıtlarına bakıyoruz, dosyalardan çıkarıp bilgisayara giriyoruz tekrar. Yani bu da hem bizim, hem mükellef için zaman kaybı oluyor.

23. Soruya verilen cevap; bu kurumlardan tapuya, SGK'ya erişebiliyoruz. Bankalara, belediyelere erişemiyoruz. Erişemediğiniz kurumlardan bilgileri almak için elektronik ortamdan resmi yazı yazıyoruz, bilgi istiyoruz. Bu süreç tabiki zaman kaybı ve işlemleri yavaşlamasına neden olan bir durum. Kurumlar arasında entegrasyonun sağlanması her kurum için işlerin hızlanması anlamında önemli bir adım olur.
24. Soruya verilen cevap; denetim veri ve belgelerin denetimi ise dijital ortamdan daha hızlı ve kolay oluyor. Ama bazı denetimler manuel yapılmalı, çünkü kağıt üzerindeki iş yerinin gerçekten belirtilen adreste olup olmadığını fiziki olarak görmek gerekiyor.
25. Soruya verilen cevap; kurumsal veya bireysel ticari işlemlerin dijital ortamlardan gerçekleşmesi ile vergi ödemeleri de artık dijital ortamdan yapılabilir. Daha önce kayıt altına olmayan ticari işlemler ve gelirler dijital ortama girdikçe hem vergi toplama kolaylaşmakta hem de vergi gelirinin artması gerçekleşebilir.
26. Soruya verilen cevap; yani evrakları dijital ortamda olması nedeniyle kolay ulaşıyoruz, hızlı ulaşıyoruz, isteyen kurumlara veya bireylere daha hızlı gönderebiliyoruz. Tabi gönderme işlemini mutlaka kendi bilgisayarımızdan yapabiliyoruz. Çünkü sisteme dışardan bağlantı olmuyor.
27. Soruya verilen cevap; muhasebecilerle genelde cep telefonu, mükellefle e-tebligatla iletişim kuruyoruz. Mükellefi ilgilendiren konularda biz genelde muhasebeciyle iletişim halinde oluyoruz. Çünkü muhasebeci mevzuatı bildiği için, ne anlarsan anlıyor. Kurumlarla iletişim kurumlar arası kullandığımız elektronik platformdan.
28. Soruya verilen cevap; biz işin içini bildiğiniz için e-imzalı olması belgenin doğruluğunu ve güvenilirliğini sağladığını düşünüyoruz. Ama bazı bireysel mükelleflerin güven ve doğrulukla ilgili sorun yaşıyor. Muhasebecilerde böyle bir sorun yaşanmıyor. Sanırım bireysel mükellefler biraz işi sağlama almak istiyorlar.
29. Soruya verilen cevap; iş yükümüz dijital uygulamalardan kaynaklı değil personel yetersizliğinden kaynaklı arttı. Dijitalleşme geldiği için bazıları memur emek oldu, “biz bu işi yapamıyoruz, biz bunu beceremiyoruz” diye emekli oldu. Dijitalleşme ile birlikte yaptığımız işin sayısında artış da var. Yani önceden mesela haftalık 20-30 evrak gelirdi, şimdi 200-300 geliyor. Çünkü adam İstanbul'dan, Ankara'dan evrak

gönderiyor sistemden anlık ekranımıza düşüyor. Ama önceden postadan geldiği için evrak 7 -10 günde geliyordu. Yani gecikmeli geldiği için biz elimizdeki işi yapıyorduk o zamana kadar elimizdeki işi bitiriyorduk.

30. Soruya verilen cevap; en büyük katkısı kâğıt, toner, kırtasiye, posta masraflarından tasarruf sağladık. Bir de arşiv ve dosyalama kaygısından kurtulduk.
31. Soruya verilen cevap; sistemin hata yapma riskinin azalması için sistem güncellenmesi lazım, güncelleme olmadığında bazı işlerde yetersiz oluyor. Sistem hata ve uyarı verdiğinde “çağrı” açarak düzeltilmesini istiyoruz, düzeltiyorlar. Bizim “çalışan öneri sistemi” diye bir ekranımız var. Şifrenle giriyorsun işte, “şu iş şöyle yapılırsa daha hızlı olur” şekilde öneriler veriyorsun. Gelir İdaresi Başkanlığında üst düzeydeki kişiler bunu inceleyip faydalı bulursa sistemi öneri doğrultusunda güncelliyor. Yani sistemin güncellemesine sahadaki çalışanlar da destek veriyor.

#### 4.2.5.3. G\*\*\* A\*\*\* - Vergi Dairesi Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; dijitalleşme öncesinde işimiz bir evraktaki bir rakamları başka bir evrak geçirmekti. Otokontrolünü yapmamız çok zaman alıyordu. Sadece bu işlemlerini yapmakla geçiriyordu bütün mesaimiz. Dijital uygulamalara geçince bilgileri bir yere işlemeye gerek kalmadı. Sadece kâğıt ortamında bir şey getirirse, evrak kayıttan geçiyoruz. Bütün işlemler dijital ortamda yapıldığı için şu andaki görevimiz sadece yapılan veya verilen işlemleri kontrol etmek, eksiklik bir şey olursa onları bulmak. Daha önce yapmış olduğumuz görevler, işlerden kurtulduk diyebiliriz.
2. Soruya verilen cevap; şu anda hemen hemen tüm işlemlerini mükellefler internet aracılığıyla yapabiliyor. Şu andaki duruma göre yeterli görüyorum.
3. Soruya verilen cevap; eskiden işler dairenin içinde bittiği için sürekli gelip evrakları takip ediyorlardı. Şimdi işlemlerini dijital ortamlardan yapabiliyorlar, evrakların durumunu internette kendileri görebiliyorlar. Çok önemli bir şey olmadığı müddetçe mali müşavirler daireye kolay kolay gelmiyorlar. Dijital uygulamalar aslında meslek mensupları ile olan ilişkilerimizin yüz yüze olmasını azalttı diyebilirim.
4. Soruya verilen cevap; başta zorlandıklarını duyuyoruz mali müşavirlerden. Eski sistem daha hoşlarına gidiyordu. Ama sonra onu alıştıklarını düşünüyorum. Yani şu anda pek ekstra bir olumsuzluk duymadım onlardan.

5. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalarla verilen eğitimler artık yüzyüze çok olmuyor, genelde uzaktan yapılıyor. Eğitimler aslında personeli mevzuatı öğrenmeye zorluyor. Çünkü dijital sistem mevzuata göre hazırlanıyor. Eğitimlerde yeterince bilgi verdiklerini düşünüyorum. Yani ben yeterli olduğunu düşünüyorum. yani uzaktan eğitim, şu anda broşürler de veriyorlar, videolarda çalışmalar oluyor.
6. Soruya verilen cevap; kurumumuz bu süreçte bize katkı olarak genelde uzaktan eğitim desteği veriyor. Ayrıca broşürler, videolar, dokümanlarla da destek veriyor.
7. Soruya verilen cevap; bir problem olduğu zaman, “çağrı” hattımız var. Ankara'da dijitalleşme ile ilgili işlemleri takip eden bilgi işlem merkezi var, onlara çağrı açıp durumu bildiriyoruz. Problemi çözmeye çalışıyorlar.
8. Soruya verilen cevap; bakanlığın yaptığı işlemlerin dışında ekstra bir şey yapmıyoruz. Yani sadece bakanlığın verdiği kurumsal kurum içi eğitimler var.
9. Soruya verilen cevap; meslek mensupları mesleki anlamdaki dijital uygulamaları her geçen gün daha iyi kullanmakta ve yeterlilikleri iyi durumda, ben öyle görüyorum.
10. Soruya verilen cevap; yani bir anlamda dijital uygulamalar insan kaynaklı veya insan destekli bazı meslekleri ortadan çıkabilir, azaltabilir, önemini kaybettirebilir, yeni mesleklerin ortaya çıkmasını sağlayabilir.
11. Soruya verilen cevap; şimdi dijitalleşmeye geçtikçe bizim kontrol etmemiz gereken alanlar ortaya çıkıyor. Şimdi her şey dijital ortama geçtiği için bakmamız gereken şeyler sınırsızlığa yakın gibi duruyor. Psikolojikmen insan ondan etkilenebiliyor. Kaygı durumu, yani şurayı kontrol ettin mi, buraya baktın mı, buraya bakmasam acaba ne olur. Sistem mesela hata mesajı veriyor, hatayı bulmak için sizin biraz araştırma yapmanız lazım, bu biraz insanı kaygılandırabilir. yapıyor. Bunun yanında da dijital uygulama kullanımının rahatlığını hissedenler var.
12. Soruya verilen cevap; teknik problemleri “çağrı” açarak, çağrı merkezine göndererek düzelttiriyoruz. Bunun yanında bir mevzuat çıktığı zaman, bu mevzuatı bilgisayar programlarına aktarmadan önce, portatif bir vergi dairesinde bunun her türlü işlemini deniyorlar. Çıkabilecek bir türlü aksilikleri orada pilot çalışma yapıyorlar. Ondan sonra programlayıp bütün Türkiye genelini açıyorlar.
13. Soruya verilen cevap; mesela bizim dairedeki işlemler için söylüyorum. Programı kullanabilecek personelin bu dijital uygulamaları kullanabile yeterliliğini %50 olarak

görüyorum.

14. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalardan kaynaklı bir noksanlık insanlara karşı güven duygusunu azaltıyor. Mesela borcu yatırdığı halde borcunun çıkıyor olması güveni azaltıyor. Bazı insanlar bununla karşılaşınca, kulaktan kulağa ulaşınca, şu anda ödemeleri bankadan yapmaları, cep telefonundan yapmalarını yapabilmelerine rağmen insanlar sağlam olsun diye ıslak imzalı kâğıdı görelim diye vergi dairesine getirip yatırdıklarını görüyoruz. Bizim personelimizde dijital programlara güveniyorlar, bizde problem yok. İnsanlarda sadece bir güvensizlik oluyor.
15. Soruya verilen cevap; siber saldırılarına karşı Türkiye’de 2 yerde bütün vergi kayıtlarının toplandığı biliyorum. Deprem olmadığı 2 yerde yedeklendiğini biliyorum. Bu da kurumun aldığı bir önlem. Biz zaten bireysel bir önlem alamayız.
16. Soruya verilen cevap; verilerin saklamasında tabii ki bizim sorumlu olmamız lazım, verilerin doğru işlenmesi, kayıt altına alınması, saklanması bize ait. Bunun yanında kanun bazı şeyleri mükellefe vermiş, mesela e-defter, e-fatura, onlarda onu saklamak ve ibraz etmek yükümlülüğü var.
17. Soruya verilen cevap; tabii ki mecburen yapacak bir şey yok. Bu konuda her hangi bir endişe yok, alışıyoruz.
18. Soruya verilen cevap; siber suçların işlenmesi konusunda, biz zaten kapalı devre bir uygulama sistemle çalışıyoruz. Yani mevcut çalışanlar bu konuda herhangi bir şey yapma veya sorumlu olma durumları olamaz. Çünkü internet sitelerine hiçbir yere giremiyorlar, resmi gazete hariç. Burada bir sorumluluk olacaksa, bunu yapan siber saldırı yapan kişi ve bu dijital uygulamayı oluşturan yazılımcı şirket olduğunu düşünüyorum.
19. Soruya verilen cevap; mesela bir memur hata yaptı ve bu hata yukarıda fark edildi, “strese girmene gerek yok” bizde mesela düzeltme fişi ne için var, hataları düzeltmek için var. Gün içinde bir hata yapılmış ve müdür yardımcısı veya servis şefi tarafından fark edilmişse silsile halinde memur, şef, müdür yardımcısı evrak imzalanıp benim önüme geliyor. Ben de kontrol edip hatanın doğru olduğuna inanıyorsam o hatalı işlemi kaldırıyorum. Yani bu tekrar ilk veriye giren kişiye onun yapması lazım, çünkü bir daha yapmasın. Diyelim ki hatayı ben de yaptım ve hatayı ben de fark etmedim. Mükellefe bu hata sonucunda fazla vergi ödedi, mükellef sonra fark etti, ister dava açıp bunu düzeltebilir, isterse benden düzeltmek için yazılı dilekçeyle başvurur.

20. Soruya verilen cevap: Covid-19 sürecinde teknolojinin daha çok kıymetli olduğu anlaşıldı ve daha fazla kullanılmaya başlandı. Bu süreçte insanlar teknolojiye daha uyumlu hale geldi ve dijital uygulamaların kullanım oranı bu süreçte çok arttı.
21. Soruya verilen cevap: bir konuda fikirlerimiz varsa söylüyoruz, bakanlıkta uygulamalı olarak online eğitim verdiriyor. Yeri geliyor ben veya müdür yardımcıları o serviste çalışan memurlara anlatmaya çalışıyoruz. Dijital uygulamanın kullanımının, yaygınlaşması ve çalışanların bu dijital uygulamayı öğrenmesiyle ilgili talepler cevap görüyor. Tabi dijital sistem personeli de yaptığı işle ilgili kayıt altına alıyor, kim ne yaptı, ne zaman yaptı, herkes yaptığı işten mesul artık. Sistem sizden ne istiyorsa, neleri girmenizi istiyorsa onları giriyorsunuz ve bundan sorumlusunuz.
22. Soruya verilen cevap: eski yıllarla ilgili veraset ve intikal beyannamesi verip de oradan bir problemler çıktığını hep görüyorum. Adam 1950 yılında ya da 60 yılında ölmüş, veraset beyannamesini vermiş, bizimkilerde yazmışlarla ilgili kuruma “evrağı kaybettim” dediğin zaman bizden eskisini bulup bir daha yazmamızı istiyorlar. Onlar tabi ki arşivde olduğu için bir daha gidip onlara bakmaya gidiyorlar. Geçmişe dönük yıllarda veraset ve intikaline konulardan eskiye bakmak zorunda kalıyorlar. Dijital ortama geçmediği için böyle zorluk yaşanıyor.
23. Soruya verilen cevap: şimdi vergisel olarak baktığın zaman, teknolojik olarak ne kadar her taraf entegre olursa, vergilendirmek, vergiyi kaynaktan tespit etmek, vergiyi tahakkuk etmek, tahsil etmek bizim için daha da kolaylaştırır.
24. Soruya verilen cevap: her şey dijital ortamda hazırladıktan sonra dijital denetim kısa sürede biter. Post makinesini kullanan adamın fatura kesip kesmediğine bakmaya gerek yok. Sistemde faturanın kesip kesmediği görünüyor. Ayrıca Ankara merkezde bir kontrol denetim sistemi var, hatalı bir işlem yapmış olsak, buradan duyuru geliyor, “şu şu şu vergi daireleri, şu işlemi eksik yapmışsınız”, “şu güne kadar şu hataları düzeltin” diye uyarı geliyor. Yani müfettişin denetlemesine gerek yok.
25. Soruya verilen cevap: vergi toplama kolaylaştı. Dijital uygulamaların vergi gelirini artırıp artırmadığı konusunda ne desem yalan olur, çünkü enflasyon büyük olmamış olsa kıyaslayabilirdim. Çünkü hiçbir artış olmasa bile fiyatların genel seviyesindeki artıştan dolayı vergi gelirleri artıyor. Ama şöyle bir şey var, POS cihazı kullanan, kullanmak zorunluluğu olan bütün firmalar mutlaka vergi şeyine girmiş oluyor.
26. Soruya verilen cevap: verilere ulaşma, bunların arşivlenmesi kolaylığı bize çok

rahatlık verdi. Tabii burada verilere ulaşma ve gönderme işleminde buradaki kendi bilgisayarım ile, kendi şifremle girip gönderebilirim. Başka bir bilgisayarla veya cep telefonu ile giremeyiz.

27. Soruya verilen cevap; mükelleflere yapacağımız bütün tebligatları, elektronik ortamdan gönderiyoruz. E-tebligat gönderildikten 5 gün sonra tebliğ edilmiş sayılıyor. Diğer kurumlarla “KEP” adresleri üzerinden iletişim kurulabiliyor.
28. Soruya verilen cevap; benim kendi düşüncem elektronik imzayla geldiği için güvenlidir, güvenilir kabul ediyoruz.
29. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar işleri hızlandırdı ama işleri azalttı diyemeyiz. Yapmadığımız şeyler ortaya çıktı. Hızlı yaptığı için daha fazla iş yapıyor.
30. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalarla belgelerin korunmasının fiziki ortamdan sanal ortama geçmesi, fiziki yerlerini işgal edilmesinin, kâğıt, toner gibi kırtasiye malzemelerinin israfının önüne geçti.
31. Soruya verilen cevap; hata yapma riski gün geçtikçe azalmakta daha da güzel seviyeye geliyor diyelim. Sistemin uyarı vermesi burada çalışanların mevzuatı daha hakim olmasını sağlıyor. Bazı memurlarımız işe girdiğinde doğru bildikleri şeyin yanlış olduğunu fark etti, başta bunu kabullenmediler. Bilgisayarda programın yanlış olduğunu söylediler, yani, “şunu yaptım, hata veriyor” hatayı niye verir diye oturup bir daha kanuna bakma ihtiyacı hissediyorlar. Sistemde yapılan güncellemelerle sistemin hata yapma riski giderek azaltılmaya çalışılıyor.

#### **4.2.6. Tokat Vergi Dairesi Yetkilileri**

##### *4.2.6.1. A\*\*\* D\*\*\* - Gelir Uzmanı tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap; alt kademedeki memur arkadaştan en üst yöneticiye kadar herkesin yetkileri ve görevleri değişti. Şifrelerinde bazı yetkilendirmeler yapıldı ve bu da bazı sorumluluklar yükledi.
2. Soruya verilen cevap; yani şu anda ihtiyacımızı karşılar vaziyette bizim kurumumuzdaki dijital uygulamalar. Ama bazı kâğıt ortamında yaptığımız işlemlerinde dijital uygulamaları alınması daha iyi olacaktır.
3. Soruya verilen cevap; eskiden mali müşavirler daireye daha sık geliyorlardı. Şimdi dilekçelerini, beyannamelerini, yani yapacağı bir çok işlemi internetten, yapabildiği

için aramızda belli bir mesafe oluştu.

4. Soruya verilen cevap; şimdi burada en çok sorun, e-defter e-beyanname işlemlerinde oluyor. Bunları zaten muhasebeci üzerine aldığı için, mükelleflerin pek bir sıkıntısı olmuyor. Mükellefler e-fatura düzenleme, e-fatura iptali, gibi konularda serzenişte bulunuyorlar. Yani yapamadıkları için zor geliyor. Ama alışırılar muhtemelen.
5. Soruya verilen cevap; bizde hiç yeterli değil. Bizde kurum olarak hizmet içi eğitim pek yapılmıyor. Bizim zamanımızda zaten dijitalleşme çok yaygın olmadığı için üniversitede bununla ilgili eğitim almadık.
6. Soruya verilen cevap; bahsettiğim gibi kurumumuz nadiren eğitim desteği veriyor. Bu eğitimde yapılırsa yılda bir kere, internetten açıyoruz videoları dinliyoruz. Yani burada kurum içi işte Gelir İdaresi Başkanlığının seminerleri vesaire kursları olmuyor.
7. Soruya verilen cevap; ilk önce kendimiz bireysel uğraşyoruz, çözemsek arkadaşlarla istişare ediyoruz, yine çözedik müdür beye intikal ettiriyoruz. O da çözemse gelir idaresine sistemden “çağrı açıyoruz veya telefonla ulaşıyoruz.
8. Soruya verilen cevap; kurum içi eğitim düzenlemiyor. İlk bu sistem gelirken eğitimciler geldi, bir hafta süreyle bu eğitimleri verdi arkadaşlara, ondan sonra biz kendimiz çözmeye çalışıyoruz. Ya da başkanlığın hizmet birimleriyle istişare halinde, “çağrı” açıyoruz ya da telefonla çözüyoruz.
9. Soruya verilen cevap; valla iyi yani son dönemde yetişen arkadaşlar iyi, eskiler biraz daha sistemin gerisinde ama yeni gençler bayağı iyiler.
10. Soruya verilen cevap; kesinlikle düşünüyorum. Bir de dijital uygulamaların mesleki açıdan biraz kişiyi yetersiz kıldığını düşünüyorum, araştırma olmuyor, okuma olmuyor. Sadece sisteme gelen bilgileri, tebligatları okuyor. Mesela, “beyanname vermeyenleri listesini ver” alıyor, “cezasını kesiyor” bu cezayı neden ve hangi kanuna göre kesiyoruz, bunu okumadan yapıyoruz. Sistem işi kolaylaştırıyor ama bizi sistem yönetiyor gibi bir durum var. Onun dışında araştırma, geliştirme, okuma olmuyor.
11. Soruya verilen cevap; bu teknik problemlerden dolayı ilk önce kaygı yarattı, ilk kullandığımız zamanlarda “ne yapacağız, ne edeceğiz” gibi düşüncelere daldık ama biraz da bizi “sorun çözmeye” itti. Yani burada ilk başta kaygı oluştursa da daha sonra rahatlık oldu. Baktık ki, bu şeyi çözebiliyoruz, korkmamak lazım.

12. Soruya verilen cevap; yani “çağrı” açılıyor, çünkü teknik problemi kendimizin çözme şansı yok. Başka problemleri kendi aramızda görüşerek, başka vergi dairesindeki arkadaşlarımızla görüşerek çözmeye çalışıyoruz.
13. Soruya verilen cevap; biz hiç yaşamadık bu sorunu, biz de bu sorun yok. Dijital uygulamaları kullanabilecek yeterli personelimiz var. Kurum açısından sıkıntı yok.
14. Soruya verilen cevap; bizim başkanlığın sistemine güven problemimiz yok. Sistem çok güvenilir ama bireysel bazı ufak tefek sorunlarda da “çağrı” açıyoruz, sistem üzerinden görüş önerilerimizi bildiriyoruz. Yani dijital uygulamalarda bir hata olması durumuyla ilgili oluşan problemler çözüldüğünden bir güven problemi yaşamıyoruz.
15. Soruya verilen cevap; bu konuda bireysel önlem alma şansımız yok zaten çünkü kapalı devre bir sistem kullanılıyor. Bizim müdahalemiz söz konusu olamıyor. Kurum aldığı önlemler hakkında bir toplantıya katılmışım bu konuyla alakalı, Gelir İdaresi Başkanlığının sistemlerinin çok iyi korunduğunu ve bu iş için çok bütçe ayrıldığını söylemişlerdi. Teknik olarak nasıl önlem aldıklarından bahsetmediler.
16. Soruya verilen cevap; bu konudaki sorumluluklar kanunlarda belli zaten. Mükellef veya mükellefi için bu sorumluluğu alan mali müşavir vergi hukukuna göre 5 yıl Türk Ticaret Kanununa göre ise 10 yıl, bu konuda her iki tarafta sorumluluğunu yerine getirmeli. Çünkü ben fiziki ortamda, dijital ortamda arşivimi en iyi şekilde yapıyorum, dolayısıyla taraflar üzerine düşen sorumlulukları yerine getirmeli.
17. Soruya verilen cevap; hiç endişemiz yok. Bu endişeyi çalışarak, araştırarak aşıyoruz.
18. Soruya verilen cevap; yani bunu bilmiyorum, yani bir fikrim yok.
19. Soruya verilen cevap; her kesin yapması gereken bir işlem sorumluluğu var. Mesela işlemlerde memur hata yaptı ve işlem bize geldi, düzeltilmesi için memura göndeririz. İlk işlemi başlatandan, ilk hatayı yapandan son aşamaya kadar devam eder.
20. Soruya verilen cevap; bence olumlu oldu, iyi oldu. Birazda insanlara evinden çalışma, bu işleri yapabilme fırsatı verdi. Mükellefler bunun böyle yapabileceğini en azından görmüş oldu. Dijital uygulama kullanımı da bu süreçte arttı. Mükellefler daireye gelmeden iş yapabileceğini anladı. Mecburen dijitalleşme sürecine uyum sağladı.
21. Soruya verilen cevap; önceden biz kanunları okuyorduk, tebliğleri okuyorduk, öğreniyorduk. Yaptığımız işi neden yaptığımızı, ne gerekçe ile yaptığımızı, neye dayanarak yaptığımızı biliyorduk. Şimdi dijital okuryazarlığın artması ve beraberinde

dijital kullanımın yaygınlaşması, bunları azalttı. Yani sadece sisteme bağlı olarak hatalar, düzeltmeler ona göre yapıldı. Biz sadece sistemi kullanıcı olduk. Aslında biz teknik personeliz, gelir uzmanıyız çoğumuz gelir uzmanı. Bizim daha teknik ve donanımlı olmamız gerekir, biz bunu bıraktık.

22. Soruya verilen cevap; sistemde olması ve ulaşılabilir olması bizim işimizi daha azaltacak. Veraset intikal vergisi, mesela adam ölmüş 1930'da 1940'da 1950'de, arkadaş arşive iniyor, dosyalara bakıyor anne baba adı belli değil, doğum tarihi belli değil, arşive iniyor, buluyor ya da bulamıyor. Hem mükellef zorluk çekiyor hem de o işe bakan arkadaş. Bu durum diğer birimlerde pek yok, sadece o veraset ve intikal vergisi biriminde var.
23. Soruya verilen cevap; şuan da sadece tapu ve SGK sisteme entegre, belediyeyi göremiyoruz. Yani kurumlar arası entegrasyon daha fazla yaygınlaştırılırsa daha fazla bilgiye ulaşabilirsek, taraflar açısından ve işlem hızı açısından iyi olur. Erişemediğimiz bilgileri almak için kurumlara elektronik ortamdan yazışmayla istiyoruz.
24. Soruya verilen cevap; denetime her sene müfettişler gelirdi, artık gelmiyorlar. Sayıştay denetimine tabiyiz biz, artık uzaktan yapıyorlar denetimi, gelmesine gerek yok. Çünkü dijital ortamdan buradan görüyor. Zaman ve hız anlamında kazanım oldu.
25. Soruya verilen cevap; valla dijital uygulamaların kullanımıyla birlikte vergi toplamının artması lazım, bence de arttı. Özellikle pandemi döneminde 2 yıl içerisinde bayağı arttı vergi toplaması. Borcunu ödemeyen mükellefe daha hızlı ulaşabiliriz. Sistem ödemeyenleri çıkarıyor, yazıyor banka haczini yapıyor. Mesela kira gelirini tespit ediyor, çünkü kirayı yatıran, “kira ödemesi” diye yazıyor dolayısıyla sistemde gözüküyor.
26. Soruya verilen cevap; tabii kolaylaştırdı da, biz yine de arşiv yapıyoruz. Yani kağıt ortamında arşiv yapıyoruz. Sayıştay denetimine tabi olduğumuz için bir suret Sayıştay'a ayırıyoruz. Ola ki sistemde bir sıkıntı olur diye 5 yıllık saklama süresi botunca tutuyoruz, sonra imha ediyoruz, Sayıştay elektronik ortam üzerinden denetim yapıyor ama yine de belgeleri biz saklıyoruz, ıslak imzalı olarak saklıyoruz.
27. Soruya verilen cevap; Kurumlarla iletişimi elektronik belge sistemi olan “KEP” üzerinden sağlıyoruz. Mükelleflerle e-tebligat üzerinden iletişim sağlıyoruz. İnteraktif vergi dairesini kullanan mükellefler bilgilerini rahatça görebilir ve oradan bizimle iletişime geçebilir. Muhasebecilerle iletişim telefonla veya yüz yüze bir

şekilde iletişim kuruyoruz.

28. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar bilgilerin doğruluğu ve güvenilirliği arttırdı bence, çünkü gelen bilgilerin doğruluğunu sistemden kontrol edebiliyoruz.
29. Soruya verilen cevap; iş yükünü azalttı, mesela manuel işlem yaparken biz 120 kişiydik, şimdi 60 kişi götürüyoruz. İş yükü azaldı, bana göre yaptığı iş de artmadı. Aslında artması lazım, artmıyor sadece işini yapıyor, yapması gerekeni yapıyorsun.
30. Soruya verilen cevap; mükellefler için olumlu, e-defter, e-belgelerin saklanması için olumlu oldu. Ama bizim daire yine devam ediyor, bütün vergi daireleri saklıyor, saklamak zorunda. Mükellefle ilgili elden gelen dilekçeleri hiç atamıyoruz, ıslak imzalı olanlar sürekli saklanıyor.
31. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalarda sistem hata verdikçe “çağrı” açıyoruz, sistemi hatası düzeltiliyor ve bir daha tekrar etmiyor. Bu da hata yapma riskini de azaltıyor. Buradaki hata iletildiğinde ve düzeltildiğinde tüm Türkiye’de ki vergi dairelerindeki sistemde düzeltilmiş oluyor. Bir daha tekrar etmediği için başka bir kişinin başına böyle bir şey gelmeyeceği için böyle olumlu yani.

#### 4.2.6.2. İ\*\*\* Ş\*\*\* - Süpervizör tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; değişim oluşturdu biraz daha işler kolaylaştı. Yetkilerde bir değişim olmadı, her şey vergi daireleri işlem yönergesine göre devam etmekte, orada herkesin görev tanımları belli. Yani genellikle görevlerde bir değişim oldu ama yetkilerde bir değişim olmadı.
2. Soruya verilen cevap; vergi dairelerinde işlemlerin takibi açısından da gerekli bir olay. Şu andaki uygulamalar yeterli ama daha da geliştirilebilir, genişletilebilir.
3. Soruya verilen cevap; hem yüz yüze hem uzaktan her ikisi de, şimdi onlar da dijital programlar kullanmaya başladı. Onlar da bize adapte olan portallarda işlemlerini yapıyorlar. Bu şekilde daha hızlı bir ilişki ve iletişim olduğunu söyleyebilirim.
4. Soruya verilen cevap; mükellefin kendi özel bilgisayarlarından ulaşabilecekleri dijital programlar var. Dijital programlarla, mesela beyanname verme, paraya yatırma işlemlerini yapabilmeleri ile daireden ayakları biraz kesildi. Bu konuda da memnun olduklarını düşünüyoruz o şekilde geri bildirimler alıyoruz.
5. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalarla ilgili hizmet içi eğitim, tabi ki bir

seminerlere gittik otomasyona geçme sürecinde ve daha sonrasında seminerlere gittik, Ankara merkezli Gelir İdaresi Başkanlığının seminerlerine gittik. Yani bu eğitimler yeterli tabi ki.

6. Soruya verilen cevap; Gelir idaresi Başkanlığının otomasyon programını kullandığımız için hem donanım olarak hem eğitim olarak desteği onlardan aldık ve yeterli desteği aldığımızı da düşünüyorum.
7. Soruya verilen cevap; sürekli bir değişiklik oluyor dijital uygulamalarda, şimdi benim buradaki görevim aslında onları da takip etmek, bu konuda arkadaşlara yardımcı olmak, herhangi bir sorun olduğu zaman zaten bizim “çağrı” ekranlarımız var, hem mevzuat açısından hem program açısından sıkıntıları bildirdiğimiz zaman destek olarak geri dönüş yapabiliyor.
8. Soruya verilen cevap; o süreçleri biz seminerlerle atlattık. Bu konuda Gelir İdaresi Başkanlığının ciddi bir çalışmaları var ve her türlü desteği verdiler. Buradaki mevcut personelin kurum içi dışında, kurum dışında bir eğitim alması mümkün değil. Çünkü bütün programlar merkezden geldiği için eğitimlerinde merkezi olması muteber olan.
9. Soruya verilen cevap; bizim otomasyona geçmemizden sonra, Gelir İdaresi Başkanlığının uygulamış olduğu portallarla onlardan bu süreci takip edenler avantajını gördü. Şu anda bir sıkıntı yaşadıklarını sanmıyorum. Yeterlilikleri şu anda mevcut durumda iyi diyebilirim.
10. Soruya verilen cevap; kurumda öyle bir sıkıntı yaşanacağını sanmıyorum. Sonuçta zamanın ruhuna da uymak gerekiyor. Kadro konusunda diyeceğimiz yok. Yeni kadrolar ihdas edilebilir, yeni unvanlar ihtisas edilebilir veya kaldırılabilir, o yönetmeliklerle veya kanunlarla düzenlenecek bir şey. Mevcut personelin burada yeni uygulamalara uyum sağlama süreci gerekecek.
11. Soruya verilen cevap; işlerin yürümesi ve hızlanması açısından bir rahatlık oldu diyebilirim. Yani bizim buradaki kaygımız mükellefe iyi hizmet vermek, zamanında hizmet verme, bu türlü kaygılarımızda azaldı.
12. Soruya verilen cevap; donanım ile ilgili sıkıntı olduğu zaman Ankara Gelir İdaresi Başkanlığı destek sağlıyor, eleman gönderiyor. Programla alakalı bir şey olduğu zamanda biz “çağrı” ekranımızdan yönlendirip gerekli cevapları alabiliyoruz. Bu süreç benim bulunduğum birim ya da konumumuz üzerinden gerçekleşiyor.

13. Soruya verilen cevap: personel sıkıntısı yaşanmıyor, zaten Gelir İdaresi Başkanlığı ona göre personel alımını yapıyor ona göre eğitimini veriyor.
14. Soruya verilen cevap: şimdi bizim öyle bir sıkıntımız yok. Direk internete açık bir program değil, intranet üzerinden gerçekleştiriyoruz. “Point to point” dediğimiz yani noktadan noktaya olan dışarıya internete kapalı. Bu anlamda da bireysel veya kurumsal çözüm önerisi zaten gerekmiyor. Dolayısıyla kurum çözecekse bunu direkt Gelir İdaresi Başkanlığı bir çözüm gerçekleştirebilir.
15. Soruya verilen cevap: bu konularda bizim kullandığımız program bu konulara karşı korumalı olsa da yine de bilgilendirme yapıldı. Emniyet Müdürlüğü tarafından seminere de çağırıldık. O konularda genel bilgiler verildi. Bizim kullandığımız program kapalı devre olduğundan öyle bir şey olması hemen hemen mümkün değil.
16. Soruya verilen cevap: kesinlikle verilerin saklanması gerekiyor. Bunun için de en uygun ortam dijital ortam. Buradaki sorumluluk verilerin gönderildiği merkez, onlarda gerekli işlemleri, yedeklemeleri yapıyorlar.
17. Soruya verilen cevap: donanımına herhangi bir yakınlık duymuyorsa çalışan, sadece o şekilde bir endişe olabilir. Diğer türlü bilgisayar başına oturduğu zaman, mevzuata uygun olarak yazıldığı için bu programlar çok da yabancılik çekmiyorlar.
18. Soruya verilen cevap: kendi kullandığımız program açısından böyle bir şey olma olmayacağını belirtmişim. Böyle bir şey olduğunda da herhalde burada merkezin güvenlik sistemi en önemli husus olduğunu düşünüyorum.
19. Soruya verilen cevap: genelde bu türlü sorunlar bilgi işlemde, yani burada çözülüyor. Herhangi bir sıkıntılı durum olduğu zaman gerekli düzeltme işlemlerini yapıyoruz. Mükellef internet üzerinden vergi dairesine gönderirken herhangi bir hata yaptığı zamanda, tespit ettiğimiz zaman mükellefi bilgilendiriyoruz veya kendi tespit ettiği zaman düzeltilmesi için dilekçe verdiği zaman da gerekli düzeltmeler yapılıyor.
20. Soruya verilen cevap: o dönemde Gelir İdaresi Başkanlığının internet vergi dairesi üzerinden verdiği hizmetler ve programlar var. Mükellefler oradan interaktif vergi dairesi üzerinden işlemlerini gerçekleştirdiler. Mükellefler ödemelerini, beyannamelerini, dilekçelerini her türlü işlemlerini yine oradan yapabiliyorlar. Bu süreçte dijital uygulama kullanımını iyice arttı ve mükellef açısından biraz daha elzem hale gelmiş oldu.

21. Soruya verilen cevap; personelin dijital uygulama kullanımına ilişkin okuryazarlığının artması, personelde bir güven oluşturdu. Bu konuda da arkadaşların özverili davranışları nedeniyle hem kendilerini hem de işlerini geliştirdiler.
22. Soruya verilen cevap; dijital ortamda o kadar eskiye kadar gitmiyoruz tabi, 1950 yani o kadar eskiye kadar gidemiyoruz ama dijital ortamda olmasının gerekliliği ve olmamasının zorluğu var. Çok eski zamanlara kadar gitsek bile bazı verilerin okunması ile ilgili problemler oluyor. Arşivlerimizi kontrol edip oradan çıkarmaya çalışıyoruz. Ama dijitalde olmayan çok eski dönemlere ilişkin verilere ulaşmak ve bu verileri kullanabilmek gerçekten zor olabiliyor.
23. Soruya verilen cevap; şu an tapu ve SGK ile kısıtlı entegrasyon var. Belediyeye herhangi bir entegrasyonumuz yok. Bakanlıklar arasında yapılan protokolle verilere ulaşım entegrasyonu sağlanırsa ilgili ekranlar açılabilir.
24. Soruya verilen cevap; dijital ortamda denetim, mükellefin vermiş olduğu beyanname veya bildirimler hakkında kısa sürede tespit yapılabilir. Ama bazı bilgiler oluyor ki yüz yüze denetimde yapılması gerekiyor, onu da dairemiz tamamlıyor.
25. Soruya verilen cevap; kesinlikle arttı, yani hem vergi toplama olayı attı, hem vergi tutarı arttı. Hem bu konuların takibi istatistik açısından arttı.
26. Soruya verilen cevap; şu anda elektronik tebligat üzerinden çok mükellefimize bu hizmeti veriyoruz. Yani verilere, kişilere, taraflara ulaşım daha kolay, bunun yanında arşiv ve depolama da daha kolay olduğunu söyleyebiliriz.
27. Soruya verilen cevap; direkt iletişim yok tabi ama “KEP” dediğimiz elektronik iletişim platformu var. Resmi kurumlarla iletişimde bu programı kullanıyoruz. Muhasebecilerle genelde iletişim telefonla veya mükellefi adına sorumluluk almışsa e-tebligatla bilgi gönderiyoruz.
28. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar bilgilerin doğruluğunu kesinlikle artırıyor, tabii ki güvenilirliği de artırıyor. Çünkü dijital ortamdan gelen bir şey e-imzalı geldiği için bir kurum tarafından geldiğinden ciddiyeti söz konusu.
29. Soruya verilen cevap; iş yükü dediğimiz evrak olayı azaldı. Sadece evrak olayı, evraklara harcanan zaman azalmış oldu. Ama bu zamanı oturarak geçirelim diye bir şey yok. Yeni işler veya iş miktarı arttı. Yani devamlı sistemi takip etmek gerekiyor.
30. Soruya verilen cevap; şimdi fiziki ortamda saklamak her zaman risktir. Dijital ortama

biz herhangi bir şeye aktarmadık. Önceki arşivlerimiz duruyor, yeni işlemler dijital ortama geçti. Yani veriler dijitalle yüklendiği için mekândan tasarruf oldu.

31. Soruya verilen cevap; şimdi sistemde hata olduğu zaman bir çağrılarımızla belirtiyoruz. Sistemin hatta vermesiyle açtığımız çağrılarla, sistemin hatayı gidermesi veya sistemde yeni bir güncelleme yapılması aslında tüm Türkiye'deki sistemin güncellenmesi anlamına da geliyor. Bu da sistemin hata yapma riskini azaltıyor.

#### 4.2.6.3. Ö\*\*\* Y\*\*\* - Vergi Dairesi Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; dijital uygulamaların personel yetkilerindeki değişimi bakanlığı belirlediği sınırlar içerisinde devam ediyor. Tabi bazı konularda bütün görev yetkiler, amirlerde toplanma durumu söz konusu, bu değiştirilebilir. Belki yetki devri de yapılmasına fayda var diye düşünüyorum. Tabi dijital kullanmadan önceki durumla sonraki durum arasında çok fark var, olumlu yönde gelişme var. Şifreyle yetkiler var, bilgiye erişim, bilginin kullanımı, bilginin dağılımı bu konuda çok farklılık arz ediyor.
2. Soruya verilen cevap; yeterli bence, kurumumuz bu konuda öncülük yapan kurumlardan birisi, yani her ay değişim, her ay yeniliklerle kurumumuz zenginleştiriliyor. Bu konuda bence daha özverili çalışmada yapılabilir, yapıldığını da düşünüyorum. Ya şu andaki dijital uygulama anlamında yeterli kullanım yapıyoruz.
3. Soruya verilen cevap; muhasebe meslek mensupları ile olan ilişkilerimiz daha da arttı. Çünkü mükelleflerin dijital ve muhasebe uygulamalarıyla ilgili yeterli bilgiye sahip olmadıkları için meslek mensuplarının daha çok vergi dairesinden konu hakkında bilgi alma süreçleri arttı. Onlarla daha çok ilişkilerimiz olmaya başladı.
4. Soruya verilen cevap; şimdi mükelleflerimiz aslında genel bakıldığı zaman e-fatura, e-defter, e-beyanname uygulamasında memnunlar. Ancak mükelleflerimizin eğitim seviyeleri göz önüne alındığında biraz yabancı olarak kendilerini telakki ediyorlar.
5. Soruya verilen cevap; bu yeterli değil, bunun daha çok öne çıkarılması lazım. Yani hizmet içi eğitim önemli, mükellefler açısından da önemli, en büyük eksiklerden birisi bence bu. Dijital eğitimin bence hem yüz yüze hem de uzaktan eğitim kısmı da olmalı. Ancak bazı şeylerin yüz yüze anlatımının daha faydalı olduğunu düşünüyorum.
6. Soruya verilen cevap; kurumumuzda bu süreçte katkı ve eğitim desteği meselesinde

daha kapsamlı bir çalışma ve planlı bir çalışmaya ihtiyaç var. Zannedersem bu önümüzdeki yıllardaki süreçte de bu daha öne çıkacak. Gelir İdaresi Başkanlığı bazı dönemlerde, önemli değişimlerde uzaktan eğitimle, bununla ilgili çalışma yaptırıyor.

7. Soruya verilen cevap; şimdi bu dijital süreçteki değişikliklere uyum süreci özellikle kendi kendimizden de ziyade, bakanlıkla olan ilişkilerde “çağrı” şeklinde oluyor. Diğer birimlerle iletişim şeklinde oluyor.
8. Soruya verilen cevap; bununla ilgili öyle bir programımız yok, yani bakanlık böyle program yapmadığı için kurum dışı da bir program yapma söz konusu değil.
9. Soruya verilen cevap; muhasebe meslek mensupları, dijital verileri kullanma uygulama konusunda zorunlu olarak takip edip yapmak zorundalar. Çünkü yükümlülükleri var, yasal yükümlülükleri var. Bence takip ediyorlar. Bu konuda da yeterliler, o konuda yeterliler.
10. Soruya verilen cevap; bununla ilgili görev tanımında değişiklik olabilir. Teknolojinin önünde duramayız. Teknolojik değişim neyse bu mutlaka olacak olmalı da bu konuda ben sıkıntı görmüyorum. Burada teknolojik değişimlerle beraber mevcut personel yeni değişime ayak uyduracak, mutlaka olması gereken o zaten.
11. Soruya verilen cevap; bence rahatlık oluştu, çünkü fiziksel olarak yapmaları gereken işlemlerden kurtuldular. Örneğin işte arşivleme, evrak bulmak, doysa getirme, götürme bunlarda kurtuldu, her şey ellerinin altında oldu. Yani ben kaygı durumunun olduğunu düşünmüyorum, rahatlık oldu.
12. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalarda yetişmiş elemanımız var. Bu konuda yetişmiş personellerin gayretleriyle bu sorunlar çözülüyor.
13. Soruya verilen cevap; bu konuda pek fazla personel sıkıntısı yaşanmıyor ama alternatif personele ihtiyaç var. Yani diyelim ki bir birimde bunu anlayan bir ya da iki kişi yetiştirilmiş, alternatiflerinin olması lazım, yaygınlaştırılması lazım. Diğer bütün personelin aşağı yukarı bu bilgiye sahip olması lazım.
14. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar da bir güven probleminde bir sıkıntı yok. Bizim dijital uygulamalara güvenimiz tam.
15. Soruya verilen cevap; bizim Gelir İdaresi Başkanlığı gerekli tedbirleri aldı siber suçlarla ilgili, şimdiye kadar da bir şeyle karşılaşmadık çok şükür. Çünkü bizim ayrı hattımız var, sistemimiz var, yazılımımız ayrı, sistem kapalı devre olduğu için internete açık

değil. Kapalı devre olduğu için daha güvenli, gerekli önlemler merkezden alınmış.

16. Soruya verilen cevap; verilerin saklanması ve güvenliğinin sağlanması hakkında bakanlığımıza ve teşkilata güveniyorum. Bununla ilgili yeni tedbirleri aldıklarını düşünüyorum. Biz merkezden idare edildiğimiz için sorumluluk merkezde.
17. Soruya verilen cevap; mecburen uyma zorundayız buna yönelik bir endişemiz yok.
18. Soruya verilen cevap; böyle bir durum olursa muhakkak bu yazılımdaki açıklardan kaynaklanabilir. Sorumlu ararken öncelikle yazılım güvenliğine bakılmalı.
19. Soruya verilen cevap; işlemin oluşuna göre bakılır. Zaten düzeltme yetkisi mutlaka şey de vergi dairesi müdüründe, düzeltmeyi kendi de yapabilir ya da bir alta geri gönderebilir. Bu işler silsile yoluyla gider. Yapılan hatalarda hazine zararına intikal eden bir zararsa, ilgili vergi dairesi müdürü Sayıştay'a karşı kendi sorumludur. Burada sorumluluk mevzuata göre rücu ederek gider.
20. Soruya verilen cevap; pandemi döneminde, uzaktan erişim hizmeti bu dijital uygulama sayesinde mümkün kılındı. Bu süreçte de dijital uygulamaları kullanım daha da arttı. Dijital uygulamalar mükellefe ve muhasebecilere uzaktan çalışma, iş yapma fırsatı da verdiği için çok faydalı olduğunu düşünüyorum.
21. Soruya verilen cevap; bizim mevcut iş tanımımız zaten iş yönergesiyle belirlenmiş. Yani memur dijital ortamda da olsa kağıt ortamında manuel de ortamda da olsa belirlenen iş tanımı dışına çıkamaz. İş tanımında değişen bir şey olmadı. Biz manuel kağıt ortamında yapılan aynı durumu dijital ortama taşımış olduk.
22. Soruya verilen cevap; biz yani dijital ortama geçtiğimiz dönemden beri bilgileri tarayıcıdan geçirerek dijital ortama aldık. Şu anda eski belgeler, verasetler kaldı. Bunları da taramak mümkün ama eski tarihlerle ilgili çok evraklar, tahrip olmuş, silinmiş, yıpranmış. Dijital ortamda olmayanlar tabii arşivimizde bulunmakta, dosyalama usulü var. Yıllara göre tasnif edilmiş oraya da ulaşarak bakılıyor.
23. Soruya verilen cevap; “idare bir bütündür” mantığıyla bütün hepsinin bir ağ üzerinden birbirine bağlı olması lazım. Dijital bir uygulamayla bunları yapacak, başaracaksa idarenin bütünlüğüyle düşünülerek entegrasyonu sağlamamız lazım. Çünkü herkes yetkileri ölçüsünde oralara ulaşacak ve sakınca olmadığını düşünüyorum. Bunu en kısa sürede olması lazım. Şimdi bilgi istediğimiz kurumlar dijital ortamda entegre değilsek, elektronik ortamdaki resmi yazıyla istiyoruz.

24. Soruya verilen cevap: bu konuda görüşüm olumlu. Mesela Sayıştay'ın burada denetimleri olabilir, müfettişler denetimler için buraya gelmek yerine, sisteme bağlanarak denetimi yapması lazım, yani böyle olması lazım. Bunu hatta dijital ortam denetimini de yasal bir prosedüre bağlamak lazım. Örneğin, 2 yıl veya 1 yıl içerisinde bu denetimin yapılmış olması ve onunda bir berat şeklinde böyle idarelerle verilmesi lazım diye düşünüyorum. Belki idareciler de bu konuda rahat olur.
25. Soruya verilen cevap: tabii bu olumlu, dijital uygulamada mükellefin bilgilerini kullanarak vergi toplama verginin kayıp kaçacağını, tahsilatındaki sorunları ortadan kendiliğinden kaldırmış olacak. Yani daha önceden mükellefin mal varlığının farkında olmuş olacağız. Bu da tahsilatı ister istemez artıracak.
26. Soruya verilen cevap: bu çok olumlu bir şey oldu. Örneğin bir mahkemenin istediği talep ettiği bir bilgiyi kâğıt ortamında postayla günlerce haftalarca gideceğine hemen "KEYS" programı üzerinden anında oraya gönderiyor.
27. Soruya verilen cevap: muhasebeci, mükellef, bankalarla genelde telefonla ve bazen de e-mail üzerinden iletişim kuruyoruz.
28. Soruya verilen cevap: bu dijital uygulamalar doğruluk ve güvenliği artırdı. Çünkü e-imzalı ve birkaç denetimden geçiyor.
29. Soruya verilen cevap: dijital uygulamada personelin iş yükü azaldı gibi görünse de, üst yönetim daha ayrıntılı bilgiyi elde etmek istediği için talepleri arttı. Çünkü üst yönetimin ihtiyaç duyduğu ayrıntılı raporlamaya ihtiyaçları oldu. Yani şeyi evrak getirip götürme azaldı ama iş miktarı arttı diyebiliriz.
30. Soruya verilen cevap: bu olumlu bir şey aslında, hem bazı masraflardan tasarruf ediyoruz hem de belgelerin elektronik ortamda olması arşivleme derdinden kurtarmış oldu. Ayrıca dijital ortamda verileri saklama daha kolay ve güvenli olabilir. Burada kamu kurumu olarak dijitalleşmeye devlet bu anlamda özel sektöre göre çok daha önde bir adım attı aslında. Sürekli de geliştiriyor önümüzdeki yıllarda da biraz daha hızlanacak ve her şey dijital ortamda kayıtlanacağını göreceğiz diye düşünüyorum.
31. Soruya verilen cevap: sistemin hata yapma riski ile şuna kadar hiç karşılaşmadık. Hata ve uyarı olduğunda zaten "çağrı" açıyoruz, merkezden çözüyorlar.

## 4.2.7. Uşak Vergi Dairesi Yetkilileri

### 4.2.7.1. A\*\*\* T\*\*\* - Gelir Uzmanı tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; görevlerimizde değişiklik pek olmadı, yine herkes kendi sorumlu olduğu servislerde sorumlu. Ama yetkilerimizde kısıtlama oldu, personel şifresinin izin verdiği kadarıyla, dijital ortamda sadece kendi bölümüyle ilgili kısımları görebiliyor, sorgulama yapabiliyor, işlem yapabiliyor.
2. Soruya verilen cevap; bence daha da zorunluluk getirilmeli. Artık çağımızda kâğıt ortamından kurtulmak gerekiyor, hem insanlara da daha kolaylık olması açısından.
3. Soruya verilen cevap; ilişkilerimiz eskiye göre zayıfladı. Dijitalleşme olduğu için onları çoğu zaman görmüyoruz. Beyannameler, dilekçeler her türlü başvurular dijital ortamdan geldiği için, özel bir sorun olduğunda belki yüzyüze görüşüyoruz.
4. Soruya verilen cevap; mükellefler genelde bu tür işlemleri muhasebeciler üzerine yolladığı için işlemler açısından memnuniyetleri var. Ancak bunların bir de tabi ki maliyetleri var. Bu hizmet sağlayıcıları, ödedikleri bedeller var. Bunların yüksek olmasından şikâyetçi olduklarını zaman zaman duyuyoruz.
5. Soruya verilen cevap; yeterli olduğunu düşünmüyorum. Genelde biz uygulama üzerindeyken bunu öğreniyoruz. Yeni bir uygulama geldiğinde, bizim uygulama sistemimize bunun uygulamasıyla ilgili açıklayıcı bir şey gönderiyorlar. Yani uygulama dışında bir hizmet içi eğitim gibi bir uygulama çok nadir.
6. Soruya verilen cevap; ilk dijital ortama geçişte 2005 yılında, 15 günlük bir eğitim verdiler bize programı yazan firma yetkilileri, daha sonra da dönem dönem uygulamalarla ilgili uzaktan eğitim yapıyorlar.
7. Soruya verilen cevap; en başta kendi kendimize çözmeye çalışıyoruz, çözemediğimiz takdirde bizim “çağrı” programımızdan merkeze Gelir İdaresi Başkanlığına yazıyoruz sorunu. Onlar bize ayrıntılı bir şekilde, açıklayıcı bir şekilde, çözümü sorunun çözümünü gönderiyorlar. Biz de o şekilde üstesinden geliyoruz.
8. Soruya verilen cevap; genelde iş başında uygulayarak çalışarak öğreniyor. Yeni başlayan personelde bütün servisleri dolaşiyor mesela, oradaki çalışanlardan o servisin işini öğreniyor, iş başı eğitim gibi. Yani kurumun böyle bir oryantasyon veya dijital ortamı tanıtıcı uygulaması yok.
9. Soruya verilen cevap; meslek mensupları genelde bu konuda yetkinler. Gerek bizim

programlardan kaynaklı, gerekse onların kavrayamamalarından kaynaklı ufak tefek problemler çıktığında da buradan çözülüyor. Yeterlilik iş başında sağlanıyor.

10. Soruya verilen cevap; nadiren de olsa bunlar olabilir, geneli kapsamamak kaydıyla bunlar olabilir. Şu anki ortamda önemini yitireceğini düşündüğüm kadrolar yok, şu anki ortamda öyle bir şey düşünemiyorum. Çünkü bizim her servis dijital ortam üzerinden gidiyor artık.
11. Soruya verilen cevap; dijital uygulamalar bize her zaman kolaylık getiriyor. İlk başta mesela kaygı yaşama durumu oldu. Genelde eski personellerimizde oldu, ortaokul mezunu, ilkokul mezun olarak girenlerde falan oldu. Ama gençlerde, yeni girenlerde böyle bir kaygı olmuyor. Daha çok hayatımızı kolaylaştırdığı için memnuniyet var.
12. Soruya verilen cevap; az önce bahsettiğim gibi çağrılar açarak, süpervizör üzerinden merkeze göndererek sorunu çözmeye çalışıyoruz.
13. Soruya verilen cevap; bizim kurum olarak düşündüğümüzde, kurumumuz zaten dijitalleşmeye uyum sağladı. Bütün personelimiz neredeyse pek sıkıntı yaşamadan programı kullanabiliyor. Yeni gelenler de bizden öğrenip, çok çabuk uyum sağlıyor.
14. Soruya verilen cevap; güvensizlikle ilgili bir problem yok, herkes güveniyor, mükellefler de güveniyor. Dijitalleşmeye geçtiğimizden beri, unutulmuş, masa altında kalmış, çekmecede kalmış olayı yok bizde. Her şey günlük kayıt altına alındığı için hiç bir problem yaşamıyoruz. Bazı insanlar burada ödeyip eline makbuz almak ister, makbuzu görünce güvenir ödediğini, yaşlı mükellefler genelde bu konuda titiz oluyor.
15. Soruya verilen cevap; bizim kurumun programı en güvenli programlardan bir tanesi. Bugüne kadar hiç siber saldırıya uğramadı ve sızma olmadı diye biliyorum. Burada bireysel bir önlem alma şansımız yok. Gelir idaresinin aldığı önlem burada önemli. İşlemler merkezi sistemimden yapıldığı için güvenliği merkezin alması gerekiyor.
16. Soruya verilen cevap; artık hepsi dijital ortamda saklanıyor. Mükellefin T.C.'si ile hesap kartına girdiğimizde, gelenle giden bütün evraklarını oradan görebiliyoruz. Beyannamelerde aynı şekilde, onlarında arşivlemesi yapılıyor.
17. Soruya verilen cevap; yaptığı işi mevzuata uygun yapan, doğru yapan, mükellefi memnun eden, kişinin bununla endişesi olmaz.
18. Soruya verilen cevap; sorumlu taraflar taraflar, suçu işleyenler ve Gelir İdaresi

Başkanlığıdır. Şimdi burada yazılımda bir eksiklik, bir açık tarafı varsa yazılımı yapan şirket bundan sorumlu olmalıdır. Bu şirkete işi yaptıran Gelir İdaresi Başkanlığı olduğuna göre, bunlarda sorumludur. Bizim sistemimiz zaten internete kapalı, kapalı devre bir sistem olduğu için dışarıdan herhangi bir veri girişi yapamıyorsun.

19. Soruya verilen cevap; şimdi yazışmalarla ilgili bölümlerde müdür yardımcısı genelde düzeltebilir. Onların yetkisi var. Bizim yazdığımız yazıyı onlar oradan değiştirebiliyorlar. Ama yapılan vergisel işlemlerle ilgili bizim şifreden yapılan hatalı işlem, yine bizim şifreden düzeltilir, yazı hatayı kişiye geri döner. İşlem sorumluluğu genelde en başta işlemi yapan kişiye aittir.
20. Soruya verilen cevap; pandemi döneminde zaten dijitalleşmenin önemi çok belirgin bir şekilde ortaya çıktı. Kullanımda bu dönemde arttı, faydaları da ortaya çıktı. Böyle durumlarda dijitalleşmenin ne kadar önemli olduğunu herkesi gördü.
21. Soruya verilen cevap; iş tanımlamasında değişiklik yok. Ancak bu dijitalleşmede paket programı kullanmamızın bir dezavantajı oluyor. Mevzuat yönünden körleşme olabiliyor. Yani biraz ezbere doğru kayma olabiliyor. Okuma yok artık, yani okuma ihtiyaç halinde oluyor. Yani sistemin istediğini yapıyorsun, sistem bizi yönlendiriyor.
22. Soruya verilen cevap; bizim vergi dairesinde arşivlerimiz yetersiz, o yüzden eski yıllara ait evrakları bulmamız zor oluyor. Arşivlerimizde uygun ortamlar değil, temiz ortamlar değil, tozlu, sağlıklı ortamlar değil, oralarda zorlanma yaşıyoruz.
23. Soruya verilen cevap; tapu ve SGK sisteme entegre, adliye entegre, trafik entegre, yalnız belediyede entegre değil. Entegre olmayan kurumlardaki verilere ulaşamadığımız için dijital ortamdan yazı yazarak bilgi istiyoruz, veri istiyoruz. Bu süreçte zaman kaybı, işlerin yavaşlaması, cevapların gecikmesi gibi sorunlar oluyor.
24. Soruya verilen cevap; dijital ortamdaki denetimde, kim ne yapmış, hangi tarihte yapmış, nasıl yapmış hepsine ulaşılabilir. Mükelleflerin girdiği bilgilerin denetimini yapıyoruz, onların alış ve satışlarını bildirme zorunluluğu var. Herhangi bir uyumsuzluk olduğunda merkezden de listeler geliyor, ona göre işlemler yapılıyor.
25. Soruya verilen cevap; vergi tutarının artması konusunda bir şey söyleyemem. Çünkü bizde beyana dayalı vergi sistemi var. Ama vergi tahsilatı açısından dijital ortamın faydası çok oldu. Artık vatandaşların da kredi kartı, banka kartı veya mobil şubeden vergilerini ödemesi de kolaylaştı. O yüzden tahsilat oranlarının artmasına etkisi oldu.

26. Soruya verilen cevap; verilere ulaşım kolaylaştı ve daha hızlı ulaşabiliyoruz. Karşı tarafa, yani mükellef olsun veya diğer kurumlar olsun, e-yazışmaya, e-tebligata açık olanlara anında evrakımızı gönderebiliyoruz. Tabi her ne kadar dijitalleşme olsa da evraklara ulaşma ve gönderme durumumuz sadece buradaki bilgisayardan ve şifreyle girdiğimiz platformlardan olmalı.
27. Soruya verilen cevap; SGK, tapu müdürlüğü, emniyet, adliye gibi kurumlarla dijital ortamdan iletişim sağlıyoruz. Mükellefle e-tebligat üzerinden iletişim sağlıyoruz.
28. Soruya verilen cevap; dijital uygulamaların kullanımı bilginin doğruluğunu ve güvenilirliğini artırıyor. Bir yazı yazdığımızda o yazıya ilişkin belgeleri evrakın ekine ekliyoruz dijital ortamda, bizden sonra yazının gittiği şef, müdür yardımcısı, müdür bu yazıyı imzalamadan önce gelen evrakı ve bu yazıya eklemiş olduğumuz evrakları görebiliyor. Bizim buradan gözden kaçırdığımız eksik olursa onlardan geri dönüyor.
29. Soruya verilen cevap; personelin iş yükü baya azaldı. Burada, soruda dediğiniz gibi, 10 kişi yerine artık 5 kişi de bu işi yapabilir. İş yükü azaldı fakat ş çeşidinde değişiklik oldu. Dijital ortamda işlerde biraz teferruata giriyor, hepsini ayrı ayrı istiyor. Ama yine de elle yapılana göre çok çok kolay.
30. Soruya verilen cevap; maliyet konusunda baya baya bir katkısı olmuştur. Çalışma zamanı olarak evraklara ulaşma kolaylaştığı için çok menfaatimize oldu. Arşivlerimiz çok sağlıklı ortamlar olmadığından dolayı elektronik ortamda arşivlemenin o yönden de bize çok faydası var.
31. Soruya verilen cevap; sistem devamlı yenileniyor, eksiklikler gideriliyor, hata yapma riski şu an yok gibi de bir şey. Sistem bizim hata yapmamızı dahi önlüyor. Çünkü bizim burada karşılaştığımız bir hata “çağrı”yla düzeltildiğinde, tüm Türkiye’deki hatalar düzeltilmiş oluyor.

4.2.7.2. *Y\*\* K\*\* - Vergi Dairesi Müdür Yardımcısı tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap; görev ve yetkilerde bir değişiklik olduğunu düşünmüyorum. Dijitalleşmenin vergi dairesinde kanunlara uygun olarak birçok işlemi kolaylaştırdığını düşünüyorum.
2. Soruya verilen cevap; ben şu anda yeterli olduğunu düşünüyorum. Günün ihtiyaçlarına göre kanunlarda değişiklik olduğu zaman gerekli teknolojik bilgileri yazılımcılar bilgisayarlarımıza yüklüyor ve uygulamalarda görebiliyoruz.

3. Soruya verilen cevap; dijitalleşme, mali müşavirlerle olan yüz yüze olan iletişimimizi biraz azalttı. Artık beyannameleri vermeler, ödemeler, her türlü işlemi uzaktan internet üzerinden yapıyorlar. Sadece sorunlu konularda dairemize gelerek ilgili kişilerle iş birliği içerisinde sorunları çözmeye çalışıyorlar
4. Soruya verilen cevap; mükelleflerin bazıları kolay uyum sağlıyor, bazıları uyum sağlayamıyor. Bu konuda mükellefler muhasebecilerle teması halindedir. Bunun yanında mesela kira gelir beyannamelerini, trafik cezalarının ödemelerini internet üzerinden yapabilmelerine rağmen genelde 60 yaş üstü yaşlı mükelleflerimiz buraya gelip bizden yardımcı olmanızı rica ediyorlar. Biz de yardımcı olmaya çalışıyoruz.
5. Soruya verilen cevap; hizmet içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşünmüyorum. Burada sistemlerin üzerinden yeni gelen programları uygulayarak, kendi kendimize öğrenmeye çalışıyoruz. Bir sorun olduğunda GİB'in yardım masasına telefon açıp sorunlarımızı söylüyoruz, yardımcı olmaya çalışıyorlar.
6. Soruya verilen cevap; ekranlarımıza belli dönemlerde bakanlığımızın sistemleri üzerinden duyurular atılmakta, mesela vergilendirme dönemlerinde gerekli beyanname kılavuzları sisteme atılmakta. Yeni gelişmeleri sürekli ekranlarımıza yeniliklerle ilgili duyuru atıyorlar, bilgilendirme yapıyorlar bu şekilde.
7. Soruya verilen cevap; bu konuda hizmet içi eğitim son zamanlarda pek yapılmıyor. Genelde kendi kendimize öğrenmeye çalışıyoruz.
8. Soruya verilen cevap; dijitalleşme konusunda herhangi bir kurum içi ve dışı eğitim ya da bireysel çalışma yapılmıyor. Aslında, bilen bilmeyene yardımcı oluyor, diyebiliriz.
9. Soruya verilen cevap; genelde muhasebeciler odası zaten bu konuda kendi içinde bir çalışma yapıyor. Ben genelde yeterli olduğunu düşünüyorum, hepsi %100 yeterli değil ama %80-%90 yeterli olduğunu düşünüyorum.
10. Soruya verilen cevap; ben böyle bir şey düşünmüyorum. Sonuçta o işlemi yapmak için de bilgisayarın başına bir gelir uzmanı, bir memur arkadaşının mutlaka bulunması lazım. Kanunlara uygun olarak yönlendirmek gerekiyor bilgisayarı.
11. Soruya verilen cevap; dijitalleşmenin başlangıcında bütün memur arkadaşlarla bir genel bir "yapamam edemem" korkusu olduğunu düşünüyorum. Ancak dijitalleşme sürecini öğrendikten sonra işlerini hızlı ve pratik bir şekilde yapabiliyorlar.
12. Soruya verilen cevap; bizim sistemimiz, kayıtlarımız merkeze bağlı olduğu için biz

Ankara'daki Maliye Bakanlığımızın bilgi işleme daire başkanlığına, buradaki personelimiz “süpervizör” aracılığıyla çağrıyla oluşturuyoruz. Oradan bize telefonla dönerek yapmamız gereken işlemler hakkında yardımcı oluyorlar.

13. Soruya verilen cevap: dijital uygulamaları kullanabilecek aşırı bir personel sıkıntısını yaşadığımı düşünmüyorum. İlk etapta belli bir yaşın üzerindeki kişiler yani “yapamam, edemem, yanlış yaparım” korkusuyla biraz çekingen davranmış olabilirler. Öğrendikçe düşündükleri kadar korkutucu olmadığını anlayabiliyorlar. Şu anda da personelimizin dijital uygulamaları kullanma noktasından sıkıntısı yok diyebilirim.
14. Soruya verilen cevap: ben, kullandığım dijital uygulamalarla ilgili herhangi bir güven problemi yaşamıyorum. IMEI numarasından zaten kimin ne yaptığını gayet herkes görüyor. Sistem de kayıt altına alıyor. Mesela, ben burada bir herhangi bir şey onayladığım zaman kimin yaptığını bulabiliyoruz o işlemi.
15. Soruya verilen cevap: bireysel böyle bir önlem alma şansımız yok. O önlemi bakanlığımızın, bilgi işlem sorumlular veya program yazılımcılarının alması gerektiğini düşünüyorum. Sonuçta memur arkadaşların bu işte tecrübesi, bilgisi yok.
16. Soruya verilen cevap: mükellef bazında işlemler buraya geldikten sonra, zaten korunuyor, herhangi bir şekilde başkalarına bilgi verme söz konusu değil. Daire içindeki bilgilerde daire sorumlu, daire dışındaki işlemlerden de muhasebeci, mükellef kendileri sorumlular. Zaten mükellef ya da mükellef adına muhasebeciler, kanunlara göre bazı belgeleri 5 yıl ve 10 yıl süre boyunca saklama zorunluluğu var.
17. Soruya verilen cevap: bizim işlemlerimiz bilgisayarda olduğu için bunu öğrenmek ve yapmak zorundayız, memur arkadaşlar bir şekilde en kısa zamanda dijitalleşmeye uyum sağlamalı, bu konuda endişeden çok bu sürece alışmak için çaba gösteriyorlar.
18. Soruya verilen cevap: biz kurum olarak bu işlerden bir sorumlu olduğumuzu düşünüyorum.
19. Soruya verilen cevap: işlem sorumluluğu işi yapmakla sorumlu kimse ondadır. Düzeltme sorumluluğu ise, işlemi kim başlatıyorsa o memur arkadaştan başlar. Yanlış olursa tekrar ona gider, doğrusu yapılır, tekrar bana gelir. Burada düzeltmeye gönderirken bir düzeltme formu, hem kağıt ortamında hem sistem üzerinden numara atar, bu forma göre düzeltme yapılır.
20. Soruya verilen cevap: ben olumlu değerlendiriyorum. Bizim sistemlerimiz merkezi

olduğu için evden çalışma imkânımız yoktu. Mükelleflerle, muhasebeciler açısından baya kolaylık oldu. Beyannamelerini internetten gönderebilirler, ödemelerine interaktif bankacılık sistemleri üzerinden ödemelerine yapabildiler. Bu süreçte bakanlığımızın, mükelleflere internet ve dijital platformları kullanmasına dönük teşvik, öneri, yönlendirme noktasında, SMS mesajları oldu. Muhasebeciler odasıyla da işbirliği yapılarak onlara da böyle yapmaları gerektiği söylendi.

21. Soruya verilen cevap: çok fazla değişiklik olduğunu düşünmüyorum. Sadece %100 kâğıt ortamındaki işlemler bilgisayar ortamına geçince bilgisayara uyumlu maktu evraklarımız gelerek bilgisayar ve yazıcılarımızda işlem yapılmaya başlandı. Bazı kâğıt ortamındaki işlemler kalktı, bazıları kalkmadı. Yetki falan yine aynı, önceki yetkiler yine devam ediyor. Yani imzayı yetkisi, onay yetkisi vesaire.
22. Soruya verilen cevap: şimdi sistemlerimiz nüfus müdürlüğü sistemleriyle entegre olduğu için, kişinin geriye dönük soy bilgilerine ve T.C. bilgilerine ulaşabiliyoruz. Eskiye yönelik verilere ulaşma konusunda genelde veraset intikallerde sorun oluyor. Bu konuda ulaşamadığımız bilgileri de mecbur arşivden bulmamız lazım, o da bizim için zor oluyor. Çünkü evraklar eski, yazılar okunmuyor, bazı bilgiler yok bu açıdan zorluk yaşıyoruz.
23. Soruya verilen cevap: ihtiyaç duyulan verileri, sisteme entegre oldukları için tapu, SGK, nüfus müdürlüklerinden alabiliyoruz. Belediyelerle ilgili entegrasyon yok. Bu entegrasyonun belli yetkiler verilerek tüm resmi kurumlarla sağlanması kurumların dijitalleşmeden faydalanması anlamında iyi olur diye düşünüyorum.
24. Soruya verilen cevap: mali müşavirler, mükelleflerin aylık yıllık beyannamelerini sistem üzerinden gönderebiliyorlar. Dijital denetimlerle herhangi bir uyumsuzluk olduğunda vergi dairesi ilgili defter, belgele vesaire talep edip kontrol edilebiliyor. Bu işlemler önceden fiziki olarak tek tek yapılırken, şimdi Ankara'dan görevli müfettişler uzaktan kısa sürede daha çok veriyi kontrol edebilmekte, mesela böyle bir denetim sonucunda farklılık ortaya çıktı, mükellefin bulunduğu vergi dairesi vatandaşımıza bildiriyor.
25. Soruya verilen cevap: bence vergi toplama kolaylaştı. Çünkü e-haciz diye bir uygulamamız var bizim, 6183 sayılı kanuna dayalı, elektronik, tapu, araç ya da banka üzerine, borç miktarı kadar hacizlerimizi elektronik ortamdan yapabiliyoruz. Bu da işlemleri bayağı kolaylaştırdı. Bu durum vergi gelirini arttırdı, yaptırımları artırdı.

Yani mükellefi bir şekilde ödemeye teşvik edici ya da mükellefi ödemek zorunda bırakıcı uygulamalarımız dijitalleşme sayesinde kolaylaştı.

26. Soruya verilen cevap; şimdi 2017, 2018 yılından itibaren yeni bir sistem başladı; mükellefin T.C. numarası üstünden bütün gelen ve giden evraklar bizim ekranlarımızda kaydediliyor. Tabi bu bilgilere, belgelere veya evraklara kurumumuza ait kendi şifremize girebildiğimiz bilgisayar üzerinden ulaşabiliyoruz. Başka bir yerden gönderme şansımız öyle bir şeyiniz yok. Bu erişim kolaylığı, mesai içinde hem bizim hem mükellefin zamanının daha verimli kullanılmasını da sağlıyor.
27. Soruya verilen cevap; resmi kurumlarla iletişim konusunda resmi kurumların ilgili bakanlıkları anlaşıyor, anlaşıldıktan sonra biz buradan rahatlıkla görebiliyoruz. Genelde bu resmi kurumlar arasında böyle bir ortak iletişim platformu var; tapu müdürlüğü, emniyet, noterler birliği, nüfus müdürlüğü gibi. Belediyelerle henüz bir ortak platform yok. Muhasebeciler buradan gelip mükellefi adına şifre alıyor, mükellefinin şifresiyle onunla ilgili bütün beyannameleri, evrakları interaktif vergi dairesi üzerinden, e-beyanname üzerinden gönderebiliyorlar, mükellefi adına e-tebligat alıyor.
28. Soruya verilen cevap; istenilen birilerinin doğruluğunu ve güvenilirliğini, kurumlar arasında sistem iletişim bağlantısı olduktan sonra, ben doğru bilgiler olduğunu ve bilgilere daha hızlı ulaşabildiğini düşünüyorum. Güvenilirlik de bu durumda tabi kurumlara güvenmemiz gerekiyor. Resmi verilere güvenmemiz gerekiyor sonuçta.
29. Soruya verilen cevap; personelin iş yükü çok azaldığını söyleyemem, hafif bir etkisi olabilir ama yine de iş çeşitliliği ve sayısı arttı. Sonuçta bilgisayar her şeyi kendi kendine yapmıyor. Memurun onu yönlendirmesiyle çalışan bir sistem, ve kağıt ortamında yapılan işlemler bilgisayara taşındı.
30. Soruya verilen cevap; fiziki arşivleme olayı azaldı. Sadece veraset ve intikal servisinde arşivleme yapılabilir. Diğer servislerde azaldığını söyleyebiliriz. Sistemde kayıt altına alındığı için memurlar ve işlem kolaylığı açısından güzel oldu. Dijitalleşmeden önce çok fazla kağıt kullanımı varken şu anda kağıt kullanımında tasarruf sağlandı diyebilirim. Bazı bölümlerde yine kağıt kullanımını devam ediyor.
31. Soruya verilen cevap; sistem yapma riskini ben çok öngörmüyorum. Yani neredeyse sıfır hatayla gidiyoruz diyebilirim, bakanlığımız bu konuda çok iyi.

4.2.7.3. Y\*\*\* A\*\*\* - Vergi Dairesi Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; öncelikle dijital uygulamanın yaygınlaşması personelin kalifiye çitasını yükseltti. Dijital uygulamanın yaygınlaşması personelin iş yükünü azalttı diyebiliriz, daha önce kağıt ağırlıklı, evrak ağırlıklı çalışıyordu, şimdi sistemden çalışıyorlar. Personelin görev ve yetkilerinde bir değişiklik olmadı.
2. Soruya verilen cevap; şu gün için günümüz şartlarına göre epey yol kat etti. Fakat dediğim gibi 3 sene sonra bu günler için geriye bakınca, ne kadar basitmiş diyeceğiz. Yani şu andaki ihtiyaca cevap veriyor dijital uygulamalar. İşlem türü açısından gayet güzel uygulamalarımız var.
3. Soruya verilen cevap; onlarda dijitalleşmeden dolayı, eskiden bizim memurumuz gibi her gün dairedeydiler, artık daireye ziyaret aralıkları seyrekleşti.
4. Soruya verilen cevap; o konuda birebir mükellefin şikâyeti bana intikal etmedi. Biraz empati yaparsan, şey mükellef açısından daha iyi olduğunu düşünüyorum. Mesela trafik cezasını, kira gelir vergisini ödemek istediğinde buraya gelmesi gerekiyordu, şimdi evden, işyerinden, mesai içinde veya dışında internetten yatırabiliyor.
5. Soruya verilen cevap; bu konuda bir şey diyemeyeceğim. Çünkü şu anda üniversitedeki ders müfredatı bilmiyorum. Hizmet içi eğitimi yeterli görmüyorum, o konuda öz eleştiri de yapayım. şey değil. Yeni memurlarımız geliyor, iş başında işi öğreniyor. Bazen direk eğitime gönderildikleri de oluyor ama Ankara'nın programına göre, orada bir standart yok, hizmet içi eğitimi yeterli görmüyorum.
6. Soruya verilen cevap; zaman zaman uzaktan eğitim sayfaları açılıyor, konu her ne kadar dijitalleşmeye de, yüz yüze eğitim olmadıktan sonra gereken faydayı sağlayacağını zannetmiyorum. Çünkü ekranın açık kalması memurun eğitimi gördüğünü ispatlaması açısından yeterli.
7. Soruya verilen cevap; programa uyum konusunda problem yaşarsak, bir sorunla karşılaşırsak kendimiz çözmeye çalışıyoruz, kendimiz çözemezsek işte burada "süpervizör"ümüze söylüyoruz, o da çözemezse "çağrı" açıyoruz. Bizden kaynaklanan bir eksiklik varsa, oradan bizi yönlendiriyorlar "şunu şöyle yapın" diye, yok sistemlerin kaynaklanan bir şey ise sistemde güncelleme yapılıyor.
8. Soruya verilen cevap; zaman zaman yeni uygulama geldiğinde, her servisten veya her bölümden belli sayıda personel alıp şey eğitime tabi tutuyorlar. Ama tabi herkes

- eğitime tabi tutulmuyor, genelde sonradan gelenlere, bilenler bilmeyenlere anlatıyor.
9. Soruya verilen cevap; yeterlik durumunu kişiden kişiye göre değişiyor. Genel olarak yaşla doğrudan orantılı olduğunu dşunyorum. Yani 40-45’li yaşların üzerindeki meslek mensuplarında dijitalleşmeye karşı biraz mesafe var gibi. Yeni nesil dijital uygulamalara daha uyumlu görünüyor. Meslek mensuplarından bireysel meraklı olanları bir kenara tutuyorum, nk adam 70 yaşında teknoloji hevesi var.
  10. Soruya verilen cevap; ben Şeye dijitalleşmeye karşı değilim. Ama teknoloji konusunda Şöyle bir öngörüm var. Dijitalleşme alışan sayısında azaltıcı yönde etki edeceğini dşunyorum. Mesleki anlamda insan kaynağı her zaman gerekecek ama eskiden muhasebeci bürosunda 10 kişi Şimdi bu sayı daha azaldı. Vergi dairesi açısından da istihdam üzerinde azaltıcı etkisi var.
  11. Soruya verilen cevap; kaygı duyanlar, mesafeli yaklaşımlar oldu, “ben bu yaştan sonra bilgisayarını nasıl kullanabilirim” diyenler oldu. Ama onların dahi büyük bir kısmı, belli bir sürede dijital işlemlere uyum sağlıyor.
  12. Soruya verilen cevap; kısmen bahsetmiştim, teknik problemler olduğunda spervizrlere, yani ona bildiriyoruz, onunda başa çıkamama durumu olursa, ağrı açıyor zaten.
  13. Soruya verilen cevap; dijital uygulamaların kullanılmaya başlandığı ilk dönemlerde bunları kullanabilecek personel sıkıntısı biraz yaşandı. Zamanla sıkıntı yaşayan personel sayısı azaldı. Artık yeni nesil Şimdi bizden daha iyi biliyor. Belli bir yaş grubu zerindekilere biz anlatmaya çalışıyoruz.
  14. Soruya verilen cevap; Şöyle bizim açımızdan mükellefin beyanı ise, ağıt ortamında da beyan esastır, dijital ortamda da beyan esastır. Ama benim açımdan dijital uygulama geliştikçe mükellefin beyanlarını böyle sistem üzerinden, hiçbir mükelleflerle irtibata geçmeden, sorgulama imkânlarının da istenildiği seviyede olması peyderpey gelişti. Sonuç olarak dijital uygulamalara karşı bir güvenin belli bir seviyeye, % 100 olmasa bile % 80-% 90 seviyesine geldiğini söyleyebiliriz.
  15. Soruya verilen cevap; yani siber suçlar işlenmesi durumunda bizim aldığımız bir önlem yok. Bu Ankara merkezden alınacak Şey nlem. Yani program yapımları onları daha iyi bildiği ve nasıl güvenlik kurabileceğini bildiği için önlemleri alırlar.
  16. Soruya verilen cevap; yani muhasebeci ne yaparsa yapsın, birinci sorumlu

mükelleftir. Mükellef vergiyle ilgili belgeleri vergi kanununa göre 5 yıl, ticaret kanununa göre 10 yıl saklamak zorunluluğu var. Bizim açımızdan baktığımızda vatandaşın beyanda bulunduğu ve sisteme yüklenen verilerin saklanması ve güvenliğinin sağlanması öncelikle devletin sorumluluğundadır.

17. Soruya verilen cevap; bu noktadan yavaş yavaş uzaklaşıyoruz, eskiden vardı. Şimdi arkadaşlar bunu artık işlerin bir parçası olarak görmeye başladılar. Bizim memurlar açısından söyleyeyim, artık o kâğıt ortamı özlemi olayı kalmadı, bunu pek sorgulayanda kalmadı.
18. Soruya verilen cevap; yani suçlu tespit edilebiliyorsa tabii suçu işleyen taraf ama onun harici bütün sorumluluk ilgili kurumun olmalı, öyle de olması gerekiyor. Çünkü böyle bir sistem kurup zorunlu getiriyorsa, sorumluluğu da üzerine alması gerekir.
19. Soruya verilen cevap; bizim kanunda düzeltme yetkisi vergi dairesi müdürlüğünde, yeni bir uygulamamız geçti ve bu bununla ilgili olarak “belli tutar çerçevesinde düzeltme yetkisinin bir kısmı artık müdür yardımcılara devre devredebilirsin” dedi. Sonuçta yetkinin bende dolması işlemlerin hepsini benim yaptığım anlamına gelmiyor. Memur düzeltme formunu imzalı düzenliyor, içerisinde memur, şef, müdür yardımcısı imzalıyor. En son bakıyorum bana göre sıkıntı yoksa imzalıyorum. İşlem sorumluluğu ise, her memurun çalışma yönergesine göre yapacağı işlemler belirlenmiş ve buna göre işlemleri yapmakla şeydir, sorumludur.
20. Soruya verilen cevap; olumlu değerlendiriyorum. Hem vergi dairesi memurları olarak, hem muhasebe çalışanları olarak iş gücünün yarıdan fazla düştüğü bir ortamda sistemin her şeye rağmen çökmemesi, benim için olumlu baktığım ve benim bakış açımına göre “on numara” bir durum. Bizim sisteme girişimiz başka bir yerden olamadığı için biz evden çalışma yapmadık ama en azından mükellefleri bu yöne yönlendirerek işlerin aksamamasını bir anlamda sağlamış olduk. Muhasebeci artık bürosun yanında taşıyor, elinde laptopu varsa evinden de çalışabildiği bir dönem oldu.
21. Soruya verilen cevap; tabii eskiden memurluğun epey bir kısmı hamallıktı. Artık arşive daha az iniyorlar, artık daha az evrak taşıyorlar, imzalanacak evrak vesaire, arşivden daha az dosya çekiyorlar. Çünkü bunların büyük bir kısmı arka sistemde kayıtlı ve artık mükellefe veya vergi dairesine ait işe daha fazla zaman ayırıyorlar. Yani iş tanımları değişmese bile yaptıkları işler daha elektronik ortama yönelik oldu.
22. Soruya verilen cevap; sistemde depolanmayan çok eskiye dayalı evraklarla ilgili veri

ihtiyacı azda olsa geliyor. Yani adamın dedesinden intikalleri yapılmamış veya dedesinin babasından, sonra derece derece hepsinin intikalini yapıp bu güne kadar getirmeniz lazım, orada da sağlıklı bir değerlendirme yapamıyorsunuz. Bundan 60 sene önceki gayrimenkulün vergi değeri nedir, eğer ispat edebileceğimiz bir şey yoksa artık adamın beyanına kalıyoruz. 1950'lerin şimdi vergilerine erişme imkânımız yok. Öyle bir dijital arşivimiz yok. Dijital ortamda veri olmadığında, buradan sorgulama yapma imkânımız varsa yapıyoruz.

23. Soruya verilen cevap: sisteme entegre olmayan kurumlarla iletişim kurmak gerektiğinde, bilgi almak gerektiğinde elektronik ortamdan yazışma açıyoruz. Burada banka dahil, bütün kurumlarla entegrasyon olsun isterdim. Çünkü verginin ilgili olmadığı herhangi bir kurumu yok. Yani hemen hemen bütün devlet kurumlarının vergiyle ilgisi var. Çünkü biz devletin finansörüyüz.
24. Soruya verilen cevap: olumlu yönde etkilediğine inanıyorum. Şimdi e-defter, e-faturaya tam geçildikten sonra dijital denetimin daha etkili olacağına inanıyorum. Gelecekte mükelleflerin tamamında e-fatura, e-defter uygulamasının zorunlu hale gelmesi durumunda tamamen denetim elemanı dijital ortada değerlendirilmesini yapacak. Önceden ortalama olarak 3 ayda 1 rapor yapıyorsa, şimdi 15 günde 1 rapor yapacak. Yani dijital ortamda denetim inceleme hızı artıracak, inceleme oranları artacak. Bu da mükelleflerin artık biraz daha olayı ciddiye almaları mesajını verecek.
25. Soruya verilen cevap: vergi toplama kolaylaştı, yani tutarların da arttığını düşünüyorum. Burada vergi dairesi müdür olarak düşüncem, tutarlara olumlu yansıdığını düşünüyorum.
26. Soruya verilen cevap: verileri artık hızlı ulaşıyor, arşivleme kolay, depolama kolay, süreçler kısaldı. Fiziksel olarak ihtiyaç duyulan arşiv alanlarına ihtiyacımız azaldı. Mükellefler açısından da aynı şey olduğunu düşünüyorum. Çünkü e-fatura düzenleyen mükellef açısından da çok büyük kolaylığı olduğunu düşünüyorum. Çünkü faturalarını dijital ortamda saklama imkânı söz konusu.
27. Soruya verilen cevap: bizim internet vergi dairemiz var, muhasebecilerle ve mükelleflerle interaktif vergi dairesi üzerinden evrak alıp, evrak gönderiyoruz. SGK'yla "KEP"den yazışma yapıyoruz, bankalar "KEP" sistemine dâhilse onlara da oradan yazıyoruz. Yazışmalarımızı dijital ortamdan yapıyoruz. Bunların dışında herhangi bir iletişim olacaksa telefon, e-posta ve yüz yüze yapıyoruz.

28. Soruya verilen cevap: dijital uygulamalardan, şahsım adına konuşayım, alınan bilginin doğruluğu ve güvenliği benim gözümde artıyor. Mesela kira geliri ile ilgili eksik beyanda bulunsa, banka hesaplarına baktığımızda hesabına ne kadar kira geliri olduğunu görüyorsunuz. Dijital ortamdaki bilgilerin güvenilirliği ve doğruluğunun artmasıyla mükellef en azından kendisine çeki düzen vermek zorunda kalacaktır.
29. Soruya verilen cevap: dijital uygulamaların arttırması sonucu iş yükü azaldı. Çünkü her şey sistemden oluyor, çalışan sayısı azaldı. Fakat çalışan başına düşen birim iş sayısının azaldığını zannetmiyorum. Dijitalleşmenin artışıyla, memurun sorumlu olduğu iş kalemi de artıyor.
30. Soruya verilen cevap: ben olaya ekonomik olarak ve ekolojik olarak bakıyorum. Yani hem ekonomik hem de ekolojik yansıması var. Ekolojik olarak bir top kağıdı az kullanırsanız, bir dal az kesersiniz, onun telafisi en az birkaç sene, yani ekonomik maliyet bir şekilde telafi edilir. Yani çok olumlu yansıdığını düşünüyorum.
31. Soruya verilen cevap: sistem %99 diyeyim, iyiye döndü diyorum. Hata yapma riskinin giderek azaldığını görüyorum.

### **4.3. MUHASEBE PROGRAMI YAZILIM ŞİRKETLERİ**

Muhasebe programı yazılım şirketleri yetkilileri ile görüşme sürecinde 13 adet soru sorulmuş olup görüşme de yöneltilen sorular şunlardır;

1. İşletmenin temel faaliyet alanları (resmi muhasebe, ön muhasebe, diğer yazılımlar vb.) hakkında bilgi verebilir misiniz?
2. Dijital uygulamalarının sizin şirketinizin görev ve yetkilerindeki değişim (yazılım danışmanı, yazılım güncelleme) hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
3. Dijital muhasebe uygulamalarının muhasebe meslek mensuplarıyla olan ilişkisi hakkında düşünceleriniz nelerdir? (eğitim, zorunlu ürün alımı, memnuniyet, programı kullanabilme yeteneği, potansiyel müşteri olmaları gibi.)
4. Dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarına bakış açıları hakkındaki düşünceleriniz nelerdir? (e fatura, e defter vb.? Fırsat mı?, tehdit mi?)
5. Dijital muhasebe uygulamaları açısından alınan eğitimin (fakültede veya diğer sertifika eğitimleri) düzeyinin yeterliliği hususundaki görüşleriniz nelerdir? (Yeterli mi, yetersiz mi?)

6. Dijital uygulamaları oluşturan personelin muhasebe uygulamaları hakkındaki bilgi seviyesi ne durumdadır?
7. Dijitalleşme sürecinin sizlere katkısı ve yüklediği yeni misyonlardan bahsedermisiniz?
8. Taraflarla (vergi dairesi, TÜRMOB, diğer kurumlar, mükellefler) olan ilişkiniz ve iletişim biçiminiz hakkında bilgi verebilir misiniz?
9. Dijital uygulamaların zorunlu kanun uygulamalarının sizdeki etkisi nasıldır? Fırsat mı, tehdit mi? (yazılım değişiklikleri, yeni yazılım ihtiyacı gibi)
10. Dijital uygulamalar kapsamında meslek mensuplarıyla olan iletişim sıklığı ve düzeyi hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (Yazılımlar hakkındaki geri bildirim seviyesi, formel veya informal iletişim)
11. Muhasebe yazılımlarının diğer firmalarla olan rekabet düzeyi hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (Kendilerini diğer yazılım işletmeleriyle nasıl ve hangi yönden karşılaştırıyorlar?)
12. Muhasebe yazılım programlarına devlet desteğinin sağlanıp sağlanmaması hakkında bilgi verebilir misiniz? (örneğin teşvik veriyor mu?)
13. Kamu tarafından oluşturulan dijitalleşme zorunluluğu ile muhasebe yazılımlarının zamanında ve doğru oluşturulabilme imkânınız hakkında görüşleriniz nelerdir?

#### **4.3.1. BİLSOFT Yazılım Bilgisayar Sanayi Ticaret Limited Şirketi**

*4.3.1.1. A\*\*\* V\*\*\* - Bilsoft Yazılım Genel Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap: bizim “Bilsoft” olarak ön muhasebe programımız şu anda yaygın olarak kullanılıyor.
2. Soruya verilen cevap: şu süreçte teknoloji gelişti ve dijital uygulamalar giderek artıyor. Bu süreçte görev ve yetkilerimizde aslında en büyük değişim müşterinin talepleri ve yasal mevzuatlar. Müşteri tarafı, çünkü biz programı bir ürün olarak ortaya koyarken, satışı arz edebilmemiz için talebin olması lazım. Dolayısıyla orada birinci önceliğimiz müşteri. Ama tabii bir güncelleme yapılırken müşteri tek başına bir etken değil. Şimdi burada yasal mevzuatlar da gündemde, devlet tarafında zorunlu olanları zaten yasal olarak yapmanız gerekiyor. Şimdi zaten yasal zorunluluk geldikten sonra buradaki müşterileri de kaybetmemek adına bu güncellemeleri yasal

mevzuata göre yapmanız gerekiyor. Ama tabii yasal mevzuatlar aslında kullanıcının en son tercih ettiği veya son ana kadar beklediği işlemler olduğu için bizim buradaki asıl önceliğimiz tamamıyla birincisi müşterinin talepleri.

3. Soruya verilen cevap: biz ön muhasebe yazılımı üreten bir firma olduğumuz için meslek mensubu olarak mali müşavirlerle çok fazla bir ilişki içerisinde olmuyoruz. Daha ziyade firmalarda muhasebe işlemi yapan muhasebe meslek mensubu veya muhasebe işiyle de ilgilenen personelle daha ziyade iletişim içerisinde oluyoruz. Firmaya ürünü verdiğimizde kurulumunu yaptığımızda, programı kullanacak olan personele programın nasıl kullanılacağı veya herhangi bir problemle karşılaştığında ne yapması gerektiği gibi konularda gerekli eğitimleri veriyoruz.
4. Soruya verilen cevap: biz programları üretirken hayatı kolaylaştırma noktasına odaklandığımızdan dolayı, programların hem kullanıldığı firma hem de firmanın müşterisi açısından ihtiyaçları karşılayan ve kullanışlı olması önemli bir etki oluşturmaktadır. Yani firma çalışanın hayatını aynı zamanda müşterisinin de hayatını kolaylaştıran bir yenilikle gittiğiniz takdirde programın satışı hızlanıyor. Dijital uygulamaların kullanıcılar açısından hem iş yaşamı hem de yasal mevzuatlar gereklerinin yerine getirilmesi açısından bir fırsat olduğunu düşünüyorum.
5. Soruya verilen cevap: özellikle muhasebe ile ilgili e-uygulamalar konusunda fakültelerde üniversitelerde alınan eğitimlerin yeterli olduğunu düşünmüyorum. Son dönemlerde uygulama zorunluğu giderek artan muhasebe e-uygulamalarının kullanımında ya mali müşavir desteği veya yazılım şirketlerinin destekleri ile mükellefler bu konuda gelişim gösteriyorlar.
6. Soruya verilen cevap: yazılım işiyle uğraşan bilgisayar mühendisleri, yazılım mühendisleri istenilen dokümanı koda çevirir. Yani muhasebe bilgileri pek olmaz.
7. Soruya verilen cevap: dijitalleşmenin bize katkısı ve yüklediği misyonları şöyle söyleyebilirim. Artık online bir sistem var. Dolayısıyla teknolojinin gelişmesiyle birlikte internet üzerinden kullanılan programların güvenliğini veya verilerini saklamaya çalışıyoruz. Bizim burada uyguladığımız yöntem, 4 farklı ilde, yani sunucuların bilgi güvenliğinin haricinde, yedekleme noktasına çok önem veriyoruz. Günümüzde aslında bir program ortaya koymaktan ziyade verilen hizmetler misyonumuz olarak ifade edilebilir. Misyonlarımızdan birincisi sistemsel, müşteri bunu aslında görmüyor. İkincisi de destek, çünkü yazılım sektöründe birçok rakip

olduğundan en önemli konu aslında müşterinin program desteğini alabilmesi.

8. Soruya verilen cevap: biz ön muhasebe yazılımcısı olduğumuz için genelde mükellef diyeceğimiz firmalara işletme sahiplerine hizmet veriyoruz.
9. Soruya verilen cevap: şimdi bizim taraftan baktığımızda biz ön muhasebe programı hizmeti sunduğumuz için bizim programdaki gelişmelerimiz zorunlu mevzuat uygulamalarından ziyade müşteri talepleriyle şekillenir. Şu andaki durumumuza baktığımızda bizim buradaki yönlendiricimiz tamamıyla kullanıcılar, yani kullanıcılardan talep geliyor. Onların taleplerini destekteki arkadaşlar işlem sırasını alıyorlar yazılıma gönderiyorlar. Tabi ki bunun yanında Gelir İdaresi Başkanlığının getirdiği zorunluluklar çerçevesinde, e-fatura, e-arşiv gibi zorunlu uygulamalardan kaynaklı yeni ihtiyaçları da pazar noktasında bir fırsat olarak değerlendiriyoruz.
10. Soruya verilen cevap: bizim ön muhasebe programını kullanan firmalardaki meslek mensupları belli aralıklarda gerek yüzyüze gerek uzaktan iletişim sağlıyoruz. Özellikle pandemi döneminde uzaktan iletişimlerle gerekli destekler veya programlarla ilgili bilgiler verdik veya bilgiler aldık. Ancak bunların dışında programda meydana gelen hatalardan kaynaklı durumlarda meslek mensupları ya da kullanıcılar tarafında hata oluştuğunda, şimdi yeni nesil programlarda bu var zaten, karşı tarafa "gönder, gönderme" diye bir uyarı ekranı geliyor. Eğer kullanıcılarımız bir hata alıyorsa buradaki hataları bize direk otomatik internet üzerinden bize gönderiyorlar. Bizim buradaki yazılım ve destekteki arkadaşlarımız nerede hata olmuş, hangi aşamada, hangi hatayı vermiş bunlar bizde kayıtlı oluyor. Buna göre de bir sonraki çıkacak versiyonda bunun önlemlerini alıyorlar.
11. Soruya verilen cevap: mesela şu anda 50 civarında kendi satış ve pazarlama ekibimiz var. Diğer yazılım firmalarıyla olan rekabetimizde, pazarlamadaki arkadaşlarımız rakiplerimizi devamlı analiz ediyorlar. Yani biz onlara göre, fiyat noktasında, özellik noktasında, program uygulama noktasında hangi aşamadayız, kendi SWOT analizlerimizi hazırlıyoruz. Şimdi tabii ki zaman zaman rakiplerimizin önde veya bizim onlardan önde olduğumuz noktalar varsa eksiklerimizi gidermek, avantajlı olduğumuz konular varsa da onları yaptığımız reklamlarda ön plana çıkartmak adına bu analizleri her zaman yapıyoruz.
12. Soruya verilen cevap: yazılım sektörü çok geniş yelpazede, yani kimisi muhasebe programı yazarken diğeri tamamıyla işte bir çizim programı hazırlayabiliyor. Burada

tabi sadece belirli bir noktaya bakanlığın böyle bir çalışma yapması çok mümkün değil. Ama şu anda mesela biz teknoparktayız. Devlet sadece genel teşvik anlamında yardımda bulunuyor. Şöyle teknoparktaysanız KDV muafiyetleriniz var bazı noktalarda, işte gelir vergisinden muafiyetleriniz var. Yazılım tarafından mesela bakacak olursak. Genel itibariyle Ar-Ge çalışması yapacak firmalar zaten Sanayi Bakanlığı tarafından burada destekleniyor.

13. Soruya verilen cevap: mevzuata göre yeni yazılımlar gerektiği durumlarda, kamunun mevzuatı yayınladığı zaman ile uygulamanın başlayacağı zaman arasında yeterli bir süre varsa hem biz gerekli çalışmalarımızı yapıyoruz, hem de firmalara bu konuda gerekli bilgilendirmeyi yapıyoruz.

#### **4.3.2. KOLAYSOFT Teknoloji Anonim Şirketi**

*4.3.2.1. K\*\*\* Ö\*\*\* B\*\*\* - Kolaysoft Yazılım Genel Müdürü tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap: öncelikle şunu söyleyeyim, müşterilerimizin tamamı muhasebe personeli, yani bunlar mali müşavir olabilir, mali müşavirlik belgesini almamış olabilir, orayı ayırt edemem ama ürünümüzü kullanan firmalarda ürünün kullanıcısı ve uygulayıcı muhasebe işini yapanlar. Biz öncelikle biz bir yazılım eviyiz. Yani biz devlete de yazılımlar yapıyoruz, ihaleler alıyoruz. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı gibi kurumlara, Sağlık Bakanlığı gibi kurumlara yazılımlar üretiyoruz, yapıyoruz. Ama bunun yanı sıra da ana konularımızdan bir tanesi e-faturada Hazine ve Maliye Bakanlığının tüm e-dönüşüm regülasyonlarında lisanslı entegratör firmayız. Bunun yanı sıra bir “ön muhasebe” ürünümüz var.
2. Soruya verilen cevap: bugüne kadar muhasebe yazılımlarında yüzyüze veya uzaktan ufak bir eğitimle firma bunu kullanmaya başlıyordu. Şu anda mesela e-defter gönderme diye bir durum var. E-defter ilk çıktığında dijital uygulamaları ve bilgisayar teknolojisinin kullanmayı pek bilmeyen yaşı büyük olan mali müşavirler bu konuda destek almak zorundaydılar. Çünkü e-defteri gönderebilmek için “java” diye bir dertleri var, “mali mühür, e-imza” gibi bir dertleri var. Bizler mühendis olarak bile “java update”lerinde zorlanırken onlar mali müşavirken bunlarla mücadele etmesi gerekiyordu. Bu yüzden de kişinin bilgisayarını bir kere bu sistemlerin kullanımına uygun hale getirmek bizim sorumluluklarımızdan biri oldu. Bununla ilgili yazılım çalışmaları yaparak, mali müşavirin bilmesine gerek olmayacak şekilde, bedel de

almadan ortam oluşturmak için yazılımlar geliştiriyoruz. Bunlar bizim ekstra sorumluluklarımız oldu.

3. Soruya verilen cevap: dijitalleşmede muhasebe sektöründe ciddi sıkıntılar var. Günümüzde biz esasında ihtiyaçtan doğuyoruz. Eğitimleri tüm entegratörler düzenliyor, muhasebe yazılım üreticileri düzenliyor ya da odalar düzenliyor, TÜRMOB düzenliyor. Fakat eğitimlere meslek mensuplarının katılma isteği yok. Bence artık “dijital okuryazarlık” da bir sınav konusu olarak önlerinde olmalı. Bu süreçte biz şunları yaptık, mali müşavirlere, kullandıkları muhasebe yazılımlarına özel eğitimler düzenledik. Yani bizim ürünümüz değil, başka bir firmanın ürününü kullanıyor ama e-dönüşümde bizi tercih etmiş. Biz diğer ürünle bizim sistemlerimizin nasıl çalıştığını, o ürünleri tam olarak öğrenip, nasıl çalıştığını detaylıca anlatan hem “Zoom” üzerinden eğitimlerimiz oldu, hem yüz yüze eğitimlerimiz oldu, hani bunları da devamlı yapacağız, devam edecek. Bu süreçler zorlu süreçler, yani mali müşavirlerimizin gerçekten artık mevzuatı takip etmeleri sıkıntı. Çünkü devamlı bir şeyler değişiyor. Biz firma olarak bu konuda bize gelen talepleri hızlıca cevaplandırıp hep yanlarında olmaya çalışıyoruz.
4. Soruya verilen cevap: doğru anlaşılabilme çok önemli çünkü bizlerin geliştirdiği yazılım, masaüstü yazılımlar geliştirmiyoruz biz, web tabanlı yazılımlar geliştiriyoruz. Burada mali müşavirlerin bu ürünler karşısında direnmeden ürünlerin kullanımını hızlıca öğrenmeleri lazım. Bu web tabanlı yazılımları özellikle kullanmaya başlayıp mekân bağımsız her yerden iş yapabilmeliler. Çünkü pandemide gördük ofislere gidemedik. Mekân bağımsız işlerini yapabilmeliler ve teknolojiye karşı korkmadan ilerleyebilmeliler. Yoksa maalesef mesleklerini tamamen teknolojiye bırakırlar. Çünkü teknoloji boşluk buldukça o boşluğu tamamlar teknoloji ve biliyorsunuz yapay zekâlar konuşuluyor. Dijitalleşmenin muhasebe işlemlerinde kullanımının yaygınlaşması ile birlikte sahadan bize baskılara bakarak “genel muhasebe” yazılımı çalışmasına başladık. Yani biz ön muhasebe yapıyoruz, genel muhasebeye çok da niyetimiz yoktu. Genel muhasebeyi de geliştirmeye başladık. Hani hakikaten de zaten ismimizin “Kolaysoft” olması da bize ekstra sosyal sorumluluk yüklesin diye firmanın ismini “Kolaysoft” koyduk. Bu yüzden de ürünleri kolaylaştırarak en doğru bir şekilde işlem yapabilsinler diye uğraşıyoruz.
5. Soruya verilen cevap: şimdi e-dönüşüm dediğimizde okullarda bu e-dönüşüm yok. E-fatura eğitimi diye bir eğitimi okullar vermiyor, özel kurslar da vermiyor ve bu

çocuklar sahada bu işlemlerle de uğraşacaklar. Bu eğitimleri kim verecek? Biz üniversitelerin bazılarıyla görüştük dedik ki “hiç bir bedel almayalım” öğrencilere bu dönüşüm konusunda eğitimleri verelim ve ürün de ayırtırmayalım, işte biz “Kolaysoft”uz ama diğer entegratörlerin de portallarını anlatalım, diğer muhasebe yazılımlarını da anlatalım. Çünkü sahaya sağlıklı ve bilen personel gelmesi gerekiyor. Sağlıklı ve bilen personel gelmeyince hata daha büyük oluyor.

6. Soruya verilen cevap; şimdi şöyle bir şey var esasında biz bilgisayar mühendisleri yazdığımız ürünleri bilen insanlar değiliz. Bilgisayar mühendisi her yazdığı yazılımın mevzuatını öğrenebilmesi mümkün değil. Bilgisayar mühendisi, önüne verilen analiz dokümanını koda çevirir. Analizciler kim diye sorarsanız, hem dışarıdan hocalarımız var, hem danışman hocalarımız var hem de mali müşavirlerimiz var. Bilgisayar mühendisinin kodlayabileceği dokümantasyonu onlar oluşturuyorlar.
7. Soruya verilen cevap; şimdi ben şunu biliyorum, sayısızca mali müşavirin muhasebe yazılımları hacklendi, veri tabanları alındı ve gerçekten de ciddi paralar karşılığında veri tabanlarını geri aldılar. Siber güvenlik dediğimiz konular çok geniş, yani bilgisayar mühendisleri o alanda kendini geliştirmişse ancak siber güvenlikle mücadele edebilir. Biz şunu yapıyoruz, şu anda geliştirdiğimiz muhasebe yazılımlarının da verilerini şifreliyoruz. Yani bir çalınırsa, bir şey olursa, “anamlı data” barındırmıyor. Burada kullanmış olduğumuz cihazlar var. Bu cihazlar da bunları şifreliyoruz. Yetkili birisi girdiği zaman data “decoder” ediliyor ama yetkisiz bir erişim varsa şifreli, bu yüzden de artık bu perspektifle bakmak gerekiyor. Sadece muhasebe yazılımı değil, muhasebe yazılımının bir “KVKK” gereği bilgisinin dışarı taşmaması gerekiyor. Bizim misyonumuzda “KVKK” konusuna dikkat ederek ürünlerimizi geliştiriyoruz.
8. Soruya verilen cevap; Gelir İdaresi Başkanlığı ile resmi bir ilişkimiz var, biz onların lisanslı entegratör firmasıyız. Ama bunun yanı sıra da sahadan gelen talepleri de Gelir İdaresi Başkanlığına ulaştırıyoruz, “şöyle yapsak nasıl olur, sahadan böyle bir talep geliyor” diye, biz de mükelleflerin sözcüsü olarak Gelir İdaresi Başkanlığına bu cümleleri kendi filtremizden süzerek onlara iletiyoruz. TÜRMOB’la direkt bir ilişkimiz yok. Onlar da entegratör, rekabetimiz de var. SGK ile yakın ilişkimiz var.
9. Soruya verilen cevap; zorunluluk kelimesi itici fakat biz Türk milleti olarak da zorunluluk olmadan mevcut durumumuzu değiştirmiyoruz. Zorunluluk işi

hızlandırıyor. Zorunlulukla beraber herkes öğrenme zorunda kalıyor ve yeni teknolojinin arayışına giriyor. Şu anda muhasebe yatırımlarına bakan kişiler, e-fatura entegratörü mü, değil mi diye bu noktalara da bakıyorlar artık. Şimdi siz hem entegratörseniz, hem bir muhasebe yazılımınız var ise ve işte bankalarla konuşan bir sisteme sahipseniz, bir de bu yazılımınız muhasebe kayıtlarını denetliyorsa, bir de muhasebeci aradığında ulaşılabiliriyorsa zorunlulukları dijital uygulamalarla fırsata çeviriyorsunuz. Burada “ulaşılabilir olmak” bir de “ulaşılabilir olunması” gerekiyor.

10. Soruya verilen cevap: bazen hiçbir şey yokken sakın günlerimizde özellikle, müşterilerimizi arıyoruz “ne yapıyor, nasıl gidiyor, nerelerde zorluk yaşıyor” bunları dinliyoruz. Bu dinlediğimiz konularında sonuçlarını çağrı merkezindeki arkadaşlarımız raporluyorlar. Bu raporları oturup masa başında tartışıyoruz. Yani biz resmen “dert dinleme seansı” yapıyoruz diyebilirim. Artık bundan dolayı da hani görüntülü görüşmeler de yaparak onların yanında olduğumuzu, dertlerini gerçekten dinlediğimizi gösteriyoruz. Bizim ürünlerimizle ilgili “rahat kullanıp kullanamadıklarını, onların taleplerinin olup olmadıklarını” soruyoruz. Bu sorduklarımızdan da çıkan raporları analiz edip, işte iş listemizi, omurgayı bozmayacak konularsa, bizim tarafımızdan da yapılabilir ise onları listemizi alarak o iyileştirmeleri yapıyoruz. Yani iletişimi biz de başlatıyoruz.

11. Soruya verilen cevap: biz esasında “Kolaysoft” olarak rekabetin en nezaketli halini yaşıyoruz. Çünkü 11 tane entegretör farklı farklı firmalar, bizim altyapıyı kullanıyor, sahada da rakibiz. Birbirimizin ayağına basmadan, birbirimizi koruyarak, öğrendiğimizi paylaşarak devam ediyoruz. Çünkü ülkemizde “üç buçuk milyon” mükellef var. Bunun daha 600 - 700 bini e-faturaya geçmiş, ciddi bir pazar duruyor. Beraber iş planları çıkartıyoruz, çünkü beraber para kazanıyoruz, hakikaten rekabetin en nezaketli hali bizde var. Aynı sektörde iş yapanlara altyapı sunuyoruz.

12. Soruya verilen cevap: devletin direkt bu regülasyonlar üzerinde bir teşviği yok. Ama biz bir yazılım eviyiz, farklı farklı yazılımlar yapıyoruz, bunun için KOSGEB destekleri var, TÜBİTAK destekleri var. Tabii ki de bunlardan faydalanıyoruz ama devlet ben “e-fatura sistemi” getirdim, bunu da “git devlet destekleriyle yap” demiyor. Devlet zaten bir de hiçbir mükellefini çaresiz bırakmıyor. Kendisinin vermiş olduğu bir “e-fatura sistemi” var ve tamamen ücretsiz, kendi sayfasında var, isteyen oradan kullanabiliyor. Bunun yanında mesela bu teknoparklardan da faydalanabiliyoruz. Biz de teknopark firmasıyız, orada prim ödemelerinde indirimler var, ciddi indirimler var,

oralara devamlı proje üretiyoruz.

13. Soruya verilen cevap; şimdi pandemiden önce biz, her 2 ayda bir Gelir İdaresi Başkanlığı ve entegratörler bir araya geliyorduk. Her bir entegratörün ev sahipliğinde, bu toplantılar yapılıyordu. Şu anda zaten Gelir İdaresi Başkanlığı bir regülasyon yapacaksa bunu zaten 6 ay öncesinden yani 1 Ocak'ta duyuruya çıkıyor, 1 Temmuz'da zorunlu yapıyor, geliştirmek için zaman veriyor zaten. Hani orada yetiştiremedim, gelişmedi gibi dertler yok aslında bakarsanız.

### 4.3.3. LUCA Yazılım

#### 4.3.3.1. C\*\*\* İ\*\*\* - LUCA Ürün Yöneticisi tarafından sorulara verilen cevaplar;

1. Soruya verilen cevap; sunduğumuz hizmetler; resmi muhasebe dediğimiz “Luca Mali Müşavir” paketi, “Luca Net ve Luca Koza” ürünlerimizde ise ticari paket dediğimiz firmalara yönelik paketler. “Luca Rota” dediğimiz bir ürün var, akıllı davranarak SGK teşviklerini yakalayan bir uygulama, onunla hizmet veriyoruz. Bir de özel entegratörlük “Luca e-entegratörlük”, yan ürünlerde de elektronik imza ve e-mühür.
2. Soruya verilen cevap; dijitalleşme ile birlikte sadece bir muhasebe yazılımı satmıyoruz. Ürünü kullandırmakla kalmıyor aynı zamanda mevzuatla ilgili, uygulamalarla ilgili, danışmanlık da veriyoruz. O yüzden yazılım sektöründeki tüm firmaların yapmış olduğu hizmet aslında bir yazılım hizmeti dışına çıkmış durumda, çünkü çok katmanlı işler olmaya başladı elektronik dönüşüm. O yüzden destek hizmetlerine gelen telefonların çoğu mevzuat, uygulamalarla ilgili.
3. Soruya verilen cevap; muhasebe meslek mensuplarına çok yoğun bir şekilde eğitimler veriyoruz zaten. Belki sosyal medyadan da takip ediyorsunuz. “Luca”nın elektronik belgeler, Yeni çıkan MUHSGK ile ilgili eğitimler, şimdi enflasyon düzeltmesine hazırlanıyoruz. Enflasyonu düzeltmesi, e-faturası e-defteri e-arşivi, denetim uygulamaları, dolayısıyla siz bir yazılım çıkarttığınız zaman mutlaka eğitimleri de beraberinde getirmeniz gerekiyor. Bunların birçoğu aslında firmaları ilgilendiriyor olsa bile direkt meslek mensubu üzerinden ilerliyoruz. Katılımlar ve merak da aslında firmalara danışmanlık yapan da meslek mensupları olduğu için asıl hedef kitlemize meslek mensupları oluyor. Ama çok yoğun bir şekilde gerçekten sadece yazılımı anlatmıyoruz, uygulamaları da beraberinde anlatarak eğitimleri tamamlamaya çalışıyoruz. Dolayısıyla çok yakın ilişkileri var.

4. Soruya verilen cevap: hocam tabii dijitalleşme çok önemli bir sıçrama yarattı. Özellikle pandemiyle beraber inanılmaz şekilde arttırdı. Uygulamalar, baktığımız zaman tam da bizim bulunduğumuz sektöre uygun bir seyrinde izliyor. O yüzden de biz bunu bir fırsat olarak görmekteyiz. Tabii bu fırsat ileriki aşamalara da çok önemli kapılar açacak. Onun da farkındayız. Çünkü bugün elektronik belgeler, elektronik defterler dediğiniz şeyler standart veri, bu veriyi artık oluşturup diğer uygulamalarımıza da hayata geçirmeye çalışacağız. Aslında önümüzdeki süreç şu an için bir hazırlık. Bu belgeler aslında bizim için önümüzdeki süre için çok önemli bir fırsat olduğunu düşünüyorum açıkçası. Sadece bizim için değil, tüm meslek camiası için aynı şekilde olduğunu düşünüyorum.
5. Soruya verilen cevap: bunu yaklaşık bir 6-7 yıl önce sormuş olsaydınız, fakültedeki eğitimleri yeterli olacağını söyleyebiliriz. Ama som 2-3 yıllık süreç ve sonrasındaki gelişmeler için söyleyebilirim; kesinlikle ve kesinlikle fakültede ki eğitimler yeterli değil. Bunu hem teknik ekipte görebiliyoruz hem de bizim meslekteki özellikle bizim muhasebe mesleğinde destek veren arkadaşlarda da görüyoruz. Çünkü arkadaşlar mezun olduktan sonra 1-2 sene sonra tüm bilgileri yenilemeleri gerekiyor. Eskiden böyle bir şey yoktu. Yavaş ilerliyordu, mevzuat biraz geriden geliyordu.
6. Soruya verilen cevap: şöyle tabii ki günümüzde yazılımcı bulmak çok zor. İllaki muhasebe mesleğinde tecrübeli birisini bırakın, yeni mesleğe atılmış bir yazılımcıyı ya da mezun olmuş bir yazılımcıyı hemen almaya çalışıyoruz. Kendi kültürümüzde kendi bilgi birikimimizde yetiştirmeye çalışıyoruz. Çünkü inanılmaz bir yazılımcı açığı var sektörde, çünkü uzaktan çalışmayla beraber artık yazılımcı bulamıyoruz. O yüzden böyle bir tercih hakkımız yok. Keşke olsa her zaman cevap şudur, “evet tabii ki tecrübeli birisini işe almak çok önemli olur”, ama yeni mezun arkadaşları da alıp burada eğitmeye çalışıyoruz. Çünkü çok hızlı hareket etmeniz gerekiyor. Tecrübeli birisinin, hem bu sektörü bilip de hem yazılım sektöründe ise, tabii ki çok büyük avantajları var ama bunu sağlamak her zaman mümkün değil.
7. Soruya verilen cevap: bir kere bu sektörde inanılmaz bir rekabet var. Tabii biz de öncüyüz, yani elektronik belgelerde biz olmadan asla meslek mensupları bu işleri yapamazlar. Bu kadar karmaşık işleri yapamazlar. Tam bir dijitalleşme sunuyoruz. Yani firmadan tutun resmi muhasebeye kadar dijitalleşmeyi sunuyoruz. Dolayısıyla hizmet kalitesi anlamında sürdürülebilirlik anlamında bize çok büyük misyonlar yüklüyor. Dolayısıyla çok öncü de bir rol oynuyor tüm yazılımlar.

8. Soruya verilen cevap; belki daha sonra yine değinebiliriz belki, gelir idaresinin zaten bazı konularda önce uygulamaya konulacak olan değişiklikler ve mevzuatlarla ilgili bilgi alışverişı ve iletişimi oluyor. Bunun dışında bizim bahsettiğiniz taraflarla iletişim durumumuz çok büyük oranda odalarda, odalarda eğitim veriyoruz. Yüz yüze eğitim veriyoruz. Bir mevzuat değişikliği çıkmıssa hemen öncesinde mutlaka odalara çıkıyoruz.
9. Soruya verilen cevap; yani ortalamaya baktığımız zaman hala yazılımlarla ilgili şunu söyleyebiliyorsak “gerçekten öncüyüz, biz olmadan hiçbir şey olamaz” diyorsak, demek ki gerçekten çok önemli. Çünkü bugün e-fatura, e-arşiv, eğer 3 yıl önce Vergi Usul Kanunu 509’la beraber gelen bir furyayla geçiş zorunlu olmasaydı, kimse geçmezdi. Ama bugün geçip alışkanlığı edinip, kendi isteğiyle elektronik belgeleri geçenler var. Dolayısıyla bu gibi regülasyonlar, hizmetlerin artmasını ve bizim için fırsatlar yarattığını söyleyebilirim. Ama tabii ki bu kadar hız iyi değil. Yani bir anlamda mali müşavirleri ve mükellefleri de bu konuda uyumlu hale getirmekte çok da kolay bir iş değil aslında bakarsanız. Bu sürece uyumlaştırma çok da kolay değil. Gelir idaresi sadece meslek mensupları bakış açısıyla bakıyor. Ama firmalarda hâlâ elektronik belgeyi kesemeyen, faturalarını meslek mensuplarına kestirmeye çalışan bir kesim var. O yüzden çok hızlı yapmak iyi değil. Birazcık onların da bu işi özümsemesi gerekiyor.
10. Soruya verilen cevap; büyük bir oranda onların taleplerini dinlemek zorundasınız. Yani müşteri size her şeyi yaptırır, öğretir de. O yüzden onların talepleri doğrultusunda ürünleri geliştiriyoruz. Ama iş bitmiyor asıl iş ondan sonra başlıyor. Çünkü milyonlarca bir firmaya hizmet veren yazılımsanız eğer bir şey attığınız zaman mutlaka çok farklı istekler oluyor. Onları da takip edip sürekli güncellemekte gerekiyor. Dolayısıyla iletişim hiç kesilmiyor, ama %70 oranında onlardan gelen talepler, %30’luk bir kısımda bizim Ar-Ge’sel baktığımız ileriye dönük işler oluyor, onları atıyoruz. Satın alıp sonraki geri dönüşleri çok iyi takip etmeye çalışıyoruz, sosyal medyadan, mail ortamından Whatsapp gruplarından her türlü sosyal mecradan bu bilgiyi toplamaya çalışıyoruz. Yani tek bi kanaldan değil birden fazla kanaldan iletişim sağlamaya çalışıyoruz.
11. Soruya verilen cevap; tabii ki bizim için rekabet çok önemli. Tüm rakiplerin yaşaması lazım. Tüm rakiplerin aynı oranda buraya katma değer sunması lazım. Hizmet kalitesini geliştirmek gerekiyor. Bizim buradaki görevimiz hem hizmet kalitesi hem

de fiyat olarak meslek mensuplarına belirli bir standardı sunmak. İyi bir çıpa oluşturabilmek ki hem yüksek maliyetler oluşmasın, “Luca” kullanan kullanmayan, baktığınız zaman, hem de belli bir hizmet kalitesinde tutup yine aynı şekilde “Luca” kullansın ya da kullanmasın, belirli bir hizmet kalitesini ortalama bizimle rekabet eden yazılımlarda sağlasın. Tabii ki biz de onlarla rekabet ediyoruz. Tabii ki onların da çok iyi yaptıkları işleri çok yakından takip edip kendi bünyemize katmaya çalışıyoruz. Biliyoruz ki onlarda aynı şeyi yapıyorlar. O yüzden tüm rakiplerim bu sektörde iyi mücadele etmesi gerekiyor.

12. Soruya verilen cevap: devlet desteği olarak şöyle diyebilirim, gelir idaresi uygulamalar öncesinde bilgi desteği, bilgi alışverişi yapıyor bizimle ama bunun dışında herhangi bir destek veya teşvik yok diye biliyorum.

13. Soruya verilen cevap: kamu dijital zorunluluk getirilmeden, az önce bahsettiğim gibi bizimle büyük oranda bilgi alışverişi oluyor. Yani özellikle bunu gelir idaresi tarafında çok yaşıyoruz. Gelir idaresi diyaloga çok açık bir kurum, diğer kurumlar aynı şekilde değil. Yani bir SSK da aynı şeyi göremezsiniz, diyalog ortamı göremezsiniz ama gelir idaresi çok açık. Gelir idaresinin bu tarz olan ön paylaşımları bizde bir kolaylık sağlıyor. Yani zamanından önce meslek mensuplarına veya mükelleflere ihtiyaç duydukları konulardaki programlara zamanında hazırlayıp onlara sunabilme imkânı sağlamış oluyoruz.

#### **4.3.4. MİKRO Yazılım Anonim Şirketi**

##### *4.3.4.1. H\*\*\* B\*\*\* - MİKRO Yazılım Lideri tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap: mikro yazılım olarak kendi bünyesinde hem ön hem de genel muhasebe takibi tutuyoruz. Bizim müşterilerimiz hem KOBİ'ler hem de büyük ölçekli işletmeler, bunun yanında mali müşavirler de müşterilerimiz arasında yer alıyor. Hepsine ön muhasebe, genel muhasebe, sektörel çözümler, entegrasyon çözümleri olmak üzere çözümler sağlıyoruz.

2. Soruya verilen cevap: tabii ki her anlamda bizi değiştiriyor. Müşterilerin günlük alışkanlıkları, kullandıkları teknoloji her şey etkileniyor aslında, özellikle hem geliştirdiğimiz ürünler, hem görüştüğümüz müşterilerin talepleri değişkenlik gösteriyor. Biz müşterilerimizle, kendi iş ortaklarımızla bazen sık sık bir araya gelip önerilerini, değişen sistemlere yönelik süreçlerini anlamaya çalışıyoruz. Bu yönde de

hem yazılım ekibimizi hem teknik altyapımızı bu kapsamda da sürekli iyileştirmeye çalışıyoruz. Bu konuda zaten, biz tamamen bir yazılım firması olduğumuz için, ürünlerimizi geliştirirken, yani müşterilerin kullandığı ürünleri geliştirirken öncelikle müşterinin talepleri, sektördeki ihtiyaçlar, bizim kendi analizlerimiz, ihtiyaçlarımız, bize farklı kanallardan gelen öneriler dikkate alınıyor.

3. Soruya verilen cevap; tabii ki özellikle dönüşüm süreçlerinde sürekli gelişen değişen mevzuatlar olabiliyor. Değişik sistemler olabiliyor ve bunlara hızlı adapte olmak, müşterilerin de günlük işlemlerinin, mali müşavirlerin ve mükelleflerinin süreçlerini daha hızlı yönetmesini sağlamak için toplu operasyonlar, hızlandırma, verilerin daha pratik bir şekilde görüntülenmesi, verilerle toplu işlemler yapabilmek bu anlamda sürekli olarak değişiyoruz aslında hep birlikte değişiyoruz. Eğitimler daha çok online olmaya başladı. Özellikle pandemiden sonra biz bu etkiyi daha çok gördük. Yani yerinde ziyaretten çok online olarak eğitim platformlarının oluşturulması, program içerisinden eğitimlere yönlendirecek faaliyetler her zaman istedikleri yerden eğitimlere ve aynı zamanda bir web ortamından bu şeyleri hızlı bir şekilde erişmek, yani ofiste bağlı kalmadan her yerden bu verilere erişmek daha çok şu an güncel ihtiyaçlar. Biz arka planda her zaman eğitim veriyoruz. Müşterilerimiz bize her zaman ücretsiz destek hatlarımızı arayıp destek alabiliyorlar. Aynı zamanda eğitim sistemlerimizi müşterilerimizin yanında akademik kadrolarla üniversite ortamında öğrencilerin eğitimini sağlayıp hem iş hayatına atılma süreçlerini onları biraz daha hızlı bir şekilde faydalı olmaya çalışıyoruz.
4. Soruya verilen cevap; özellikle e-dönüşüm süreçlerinde zorunlu olarak geçmeleri gerekiyor ve buna artık manuel tavsiye etmeleri çok zor. Mutlaka bir entegratör firmayla yapmaları gereken süreçler de var. Aynı zamanda hızlı, operasyonel ve basit bir şekilde kullanmaları lazım ilk defa kullanmaya başlayanlar olabilir. Çünkü hem faturalar, faturaların elektronik olarak gönderilmesi yanında çok da fazla mevzuatsal süreçler var. Her bir faturanın farklı bir detayı olabiliyor, farklı zorunlu bir alanı olabiliyor. Aynı zamanda belli bir süresi olabiliyor. Reddetmek için de belli bir süresi oluyor, mesela e-fatura gibi. E-defter mevzuatları keza öyle, e-defter içerisinde oluşturduğunuz her bir yevmiye kaydının gerçekten hem vergisel hem de uyumlu olması gerekiyor. Bunların denetlenmesi, olası hataların önüne geçilmesi, hatta hata oluşmadan önce bunları müşterinin karşısına kullanıcının karşısına çıkmadan oto kontrol yapması gibi, zaten programlar birazda burada işe yarıyor. Bu gelişmeler

fırsat aslında bir anlamda, şeffaflaştırmak önemli, daha anlaşılır hale getiriliyor diye düşünüyorum.

5. Soruya verilen cevap: bireysel olarak söylersem, tabi ki her seviyedeki eğitim her zaman önemli. Online eğitimler yaparken bir yandan programı kurup uygulama şansım olsaydı o zaman daha verimli olabilirdi ama online eğitimlerin sadece izleyerek not olarak ya da ekranda bir kağıtla işlem yaparak yapmaktan ziyade onu gerçekten programın üzerinde denemek, hatta kendi yaptığım bir hatayı bulup çözmek, sorunla karşılaşp sorunu çözmek, o yüzden bana her zaman uygulamak daha kalıcı oldu. Yani ben biraz daha problemlerin, sorunların ve gelişimin oyunun içine girerek aslında kendimi geliştirdiğimi düşünüyorum. Bir konuyu sadece izlemek değil mutlaka onu uygulayıp biraz daha oturtmak daha kalıcı ve yeterli oluyor.
6. Soruya verilen cevap: tabi ki muhasebe yazılımını geliştirirken mutlaka bir mevzuat bilgisine de sahip olmanız gerekiyor. Orada bizim kendi bünyenizde mevzuat birimlerimiz var, dışarıdan danışman hocalarımız var. Biz bir de muhasebeleştirme işlemlerinde özellikle muhasebe hesaplarını, müşterilerimizin kendisinin kendi hesap planına göre tanımlama imkânı da verdiğimiz için, bizim için önemli olan doğru hesabın programını doğru olanla tanımlanması aslında. Entegrasyon yapısı her ne kadar muhasebeye uygun da olsa müşterinin tamamen programda tanımladığı muhasebe hesabıyla muhasebeleştiriliyor. O yüzden orada yanlış seçilen bir hesapla yanlış muhasebeleştirme durumu da olabilir. Programda önemli olan doğru olanı doğru yere girmek ve müşterilerimizi doğru şekilde yönlendirmek söz konusu burada.
7. Soruya verilen cevap: biz uzun süredir yazılımlar geliştirdiğimiz için, öncelikle güncel müşterilerin ileride karşılaşabilecek durumlarını da düşünerek biraz daha geliştirerek yapmaya çalışıyoruz. Sadece şu an bugünü düşünmeden ileride bu süreçlerin üzerinde daha fazla neler katabiliriz ve aynı zamanda hızlı bir şekilde mevzuatlara uyumlu olmak zorunda olduğumuzu düşünmemiz gerekir. Çünkü mevzuatlar yayınlanıyor, hızlı bir şekilde devreye alınıyor. Müşterinin yani dolaylı olarak mali müşavirin bunu hem öğrenme, hem alışma, hem uygulama süreci zor olabilir. Bu süreçleri yazılımlar üzerinde hızlı adapte etmemiz gerekiyor ve yazılım geliştirme tarafından hızlı adapte etmemiz lazım. Bir de sorunsuz olmasına yönelik, bu kapsamda da bu yapılan geliştirmenin testini doğru testlerin yapılması önemli. Bu noktalarda biz her zaman bize geri bildirimler önemli, müşterilerimizin bize ne gibi geri bildirimleri oluyor, olumsuz geri bildirimleri oluyorsa bizim nerelerde

iyileştirmeler yapmamız gerekiyor. Buralara bakarak bizim sürekli kendimizi geliştiriyor olmamız lazım.

8. Soruya verilen cevap: mevzuatlara hızlı uyum sağlamamız için zaten gelir idaresi ile sürekli irtibatlı olmamız lazım. O yüzden mevzuat birimlerimiz özellikle değişen mevzuatlarla ilgili bilgi almak ve bunları yazılımlara hızlı uyarlayıp müşterilere sunmak için sürekli iletişimde olmaya çalışıyoruz. TÜRMOB’la da aynı şekilde, bizim sürekli herhangi bir güncelleme bir durum söz konusu olduğunda mevzuat birimlerimiz aynı zamanda bu konularda iletişimde halinde oluyorlar. Bunun yanında işte SGK, İŞKUR, bankalar gibi kurumlarla birebirde olmasa bile biz zaten resmi sitelerinden sürekli takiplerini yapıyoruz. Sosyal medya ortamları varsa aynı zamanda kontrollerini yapabiliyoruz.
9. Soruya verilen cevap: şimdi öncelikle mevcut yapının üzerine ek bir geliştirme ek bir modül ek bir ihtiyaç söz konusu ise ve mevcut kaynaklarımız bu noktada yeterli gelmiyorsa gerekirse tabii ki de ek bir yazılımcı bünyemize katıyoruz. Zaten “Mikro Yazılım” olarak sürekli bütün kadrolarımızı ihtiyaca göre sürekli geliştirmeye, ihtiyaca göre ek personel alma durumlarımız sürekli söz konusu oluyor. Biz bir kere “e-fatura modülünü yaptık, var olan müşterilerimize bu hizmeti sattık” diye bir şey yok. Evet, o an müşterinin geçişi için yeterli olabilir ama sürekli geliyor, daha iyisi olabilir. Belki bunları otomatik gönderme açısından belki müşteriye daha kolay ne sağlayabiliriz, tek tek göndermesin, mesela “otomatik fatura oluştuğuça gönderilsin sistemi” gibi daha çok müşterinin anlık ihtiyacını nasıl çözebiliriz, ayrı bir iş yükü oluşmasın diye aslında orada biraz daha pratik süreçler geliştirmeye odaklanıyoruz. Zamanlayıcılar oluşturuyoruz, yani programa bir zamanlama tanıtıyorsunuz. Yani siz ayrı zamanda bir daha o işlemi yapmak için ya da o raporu almak için ya da o süreci oluşturmak için bir işlem yapmıyorsunuz. Aslında yazılım şirketi olarak bizim burada hem mali müşavir hem de mükelleften daha önce süreci önden takip edip bu sürecin güvenliği ve daha hızlı bir şekilde yürütülmesi noktasında ciddi bir misyonumuz var aslında. Bu sürecin, ne gibi riskleri var, ne gibi tehditleri olabilir, aslında biraz daha bunları önleyici tedbirler almamız lazım, yani sadece isteneni vermekten ziyade müşteri ne gibi mağduriyetler yaşayabilir, ne gibi uyarılar, ne gibi önlemler alabiliriz biraz daha, mutlaka bu yönde de katkı sağlamaya çalışıyoruz.
10. Soruya verilen cevap: ürün geliştirme ekibi olarak kendi ekibimin üzerinden anlatayım. Her departmanımızın farklı destek hatları, mesela anlık müşterilerimize

erişebiliyor, iş ortaklarımızda aynı şekilde. Ürün ekibi olarak bizlerin de bir platformumuz var, ürünlerle ilgili öneri ve şikâyetlerini her zaman iletebildikleri, program içerisinden de, bir “buluo” sayfasından da müşterilerimiz bize her zaman önerilerini iletir, bu birincisi. Ama onun dışında tabii ki yazılı iletişimden ziyade sözlü ve görüntülü ve yan yana iletişim de önemli. Bunların yanı sıra iş ortaklarımız sürekli müşterilerimizle görüşüp geri bildirimlerini bize iletiyorlar.

11. Soruya verilen cevap; biz “Mikro Yazılım” olarak aslında en büyük fark olarak şunu söyleyebiliriz, biz hep ürünlerimizi müşterilerimizin ihtiyaçlarına göre biraz daha şekillendirmeyi önem verdik. Yani “müşteri takıntısı,” “müşteri odaklı,” “mikro” gibi düşündük. Her zaman bir geliştirmeyi yaparken müşteriye sağlayacağı fayda, kaç müşterimize fayda sağlayacağı ve bu müşterinin işini gerçekten kolaylaştırır mı, analizlerini müşterimizle birebir aslında görüşmeler yapıyoruz. Sürekli biz geliştireceğiz ve geliştirmeye çalışıyoruz. Hiç bir şekilde bir durma noktamız yok. En iyi faydayı sağlamaya çalışıyoruz, bu anlamda son dönemlerde mikro yazılım olarak daha çok “Mikro Grup” olarak diyeyim “Zirve, Paraşüt, Shoptside” gibi farklı farklı ürünleri de bir araya getirdik. Her konuda bize gelen müşterinin aslında bir çözümünü sağlıyoruz, alternatif sunabiliyoruz, müşterilerimize hızlı dönüş yapabiliyoruz.
12. Soruya verilen cevap; her anlamda olmuyor. Devletin teşvik anlamında da herhangi bir uygulaması yok şu ana kadar benim bildiğim.
13. Soruya verilen cevap; aslında devletin getirdiği çoğu zorunlulukları, beyanname değişikliği ya da mevzuat değişiklikleri, biz de web sitesinden aynı zamanda müşterilerimizle birlikte öğreniyoruz. Dolayısıyla yeni değişiklikleri hızlı bir şekilde sisteme adapte etmemiz gerekiyor. Yani tebliğ yayınlandığı anda bizim hemen bir aksiyon alıp uygulamalarda güncelleme yaparak sistemi geliştirip müşterimize de bu güncel versiyonu sunuyor olmamız lazım. Tabii ki bunun için yeterli sürenin olması halinde bu sürece çok rahat adapte olabiliyoruz.

#### **4.3.5. MİKROKOM Bilgisayar Programları Yazılım Ticaret Anonim Şirketi**

*4.3.5.1. M\*\*\* Ü\*\*\* - MİKROKOM Yazılım Karadeniz Bölge Temsilcisi tarafından sorulara verilen cevaplar;*

1. Soruya verilen cevap; faaliyet alanımız sadece genel muhasebe anlamında ilerliyoruz. Mali müşavirlere hizmet veriyoruz. 2015’ten bu yana e-fatura, e-defterin çıkmasıyla

birlikte, e-dönüşüm hizmetiyle uğraşyoruz. Sadece hitap ettiğimiz alan sadece serbest muhasebeci mali müşavirlere hizmet veriyoruz.

2. Soruya verilen cevap: tabi ki yani dijital dönüşüm bizim firma olarak da önümüzü çok açtı, iş hacmi olarak da çok önümüzü açtı. Önce dediğim gibi önceden sadece mali müşavirlere hizmet veren bir firma iken 2015'ten sonra artık mali müşavirlerin mükelleflerine doğru açılmaya başladık. Nasıl açıldık burada e-dönüşümle beraber, onların mali müşavirlerin mükelleflerinin e-dönüşüme ihtiyacı olduğunda direkt bize yönlendiriyorlar. Bu da bizim pazarımızın genişlemesine sebep oluyor. Önceden görevimiz sadece mali müşavire hizmet vermek iken şimdi mali müşavirlerin mükelleflerine de artık hizmet sunmaya başladık. Ama bu ön muhasebe anlamında bir hizmet değil, e-fatura, e-arşiv, e-dönüşlerle alakalı, ön muhasebe tarafı da varda çok aktif bir tarafta değiliz. Bu süre bizim yetki ve sorumluluklarımızı artırdı.
3. Soruya verilen cevap: tabi onlara mali müşavirlere ve mükelleflere öncelikle eğitim veriyoruz, sunduğumuz hizmetlerle alakalı. Çünkü onların da yabancı olduğu bir sistem. Gerek e-dönüşümle, gerek e-fatura iptalleriyle sürekli bir ilişki içerisindeyiz. Sürekli bir eğitim içerisindeyiz. Mükelleflerin e-faturayla alakalı program alma zorunluluğu yok aslında, gelir idaresinin sistemini kullanabiliyorlar ücretsiz bir şekilde. Lakin orası çok performanslı çalışmadığı ve sürekli mali mühür gerektiği için “java” uygulamalarının çalışması gerektiği için daha çok özel entegratörlere doğru kayıyorlar. Burada da işte bizler devreye giriyoruz. Bu da mali müşavirlerle olan ikili ilişkilerimizden dolayı mükelleflerini bize yönlendiriyorlar. Tabi ki bu süreçte memnuniyet durumu nasıl dersiniz, mali müşavirlerde memnuniyet oluşturduğunuzu düşünüyoruz, eğer öyle bir şey olmasa zaten bize mükelleflerini yönlendirmezler. Memnuniyet ya da bir istekle alakalı geri bildirimlerini zaten direkt ya bize söylüyorlar.
4. Soruya verilen cevap: dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarına girişi bizim için bir fırsat oluşturdu diyebilirim. Yani gelecekte bu daha da gelişecek ileride büyük ihtimal yapay zekâya doğru gidecek öyle olacak diye düşünüyorum. Çünkü artık bu işin daha bir üst versiyonu yavaş yavaş işte e-faturayla beraber, ben zannediyorum ki akıllı cihazlara doğru geçecek bu işlemler ya da bunun daha ötesi ödeme noktasında belki değişiklikler olacak, “ödemeye aynı anda faturalaştırma” gibi. Bizim muhasebe paket programı olarak “Mikrokom”un bu konuyla ilgili, yapay zekâ vesaire bir çalışması yok. Türkiye'de ne yazık ki sistem böyle işlemiyor. Önce devlet bir kanunu çıkarıyor,

ondan sonra bu tür ihtiyaçlar ortaya çıktıkça çalışmalar yapılıyor. Tabi diğer şekilde davranan firmalar yok mu, var. Yapay zekâyı kullanan, bunun bir adım ilerisini görebilen firmalar bunu çok rahat yapabilir. Ama dediğim gibi, devlet kanun çıkardıkça veya müşteri istedikçe çalışmalar yapıyoruz.

5. Soruya verilen cevap: dijitalleşme sürecinde zaten sürekli kendimizi geliştirmek zorundaydık. Bize bir eğitimler verilmedi. Dijitalleşmenin ilk dönemlerinde verilen eğitimlerde yeterli değildi zaten, çünkü kimse sürecin nereye doğru gideceği hakkında öngörüsü de yoktu. Biz bunları işte “yapa boza, bu buradan kaynaklanıyormuş, bu buradan kaynaklanıyormuş” diye, bizim sektör biraz da öyle gidiyor. O süreçte tabi “Mikrokom” bayisiydim ama “Mikrokom”la bir alakası yoktu.
6. Soruya verilen cevap: tabiki var yani sonuçta bir muhasebeciye bir program veriyorsunuz. En azından bir hesap planı nedir, bir muhasebe kaydı nasıl oluşturulur, bir beyanname nasıl hesaplatılır, en azından hani çok üst seviye bir muhasebe olmasa da bir giriş seviye temel muhasebe bilgileri mutlaka olması gerekiyor. Çünkü bordroyu da aynı şekilde anlatıyoruz temel olarak, onlara da biz veriyoruz bilgileri. Onların buna ilişkin bir eğitimleri yok, o eğitimi muhasebe eğitimini biz veriyoruz. İşte program bu şekilde diye anlatılır, hem programı anlatmışken hem de muhasebeyi anlatmış oluyoruz.
7. Soruya verilen cevap: yani bize katkısı çok oldu. Dediğim gibi sadece mali müşavir ile çalışırken şimdi artık onların da mükellefleri ile beraber çalışmaya başladık. Bu hem bize katma değer olarak fayda sağladı hem de istihdam anlamında bize de faydası var. Çünkü önceden 2-3 personelle mali müşavirlere hizmet götürürken şimdi işte 3.000 mükellefe çıkıp işte 6-7 kişilik istihdama daha istihdam sağlamış oldu. Süreç başladığından itibaren eğitimlerle beraber, ara ara bizde mali müşavirler odasında eğitimler yapıyoruz, hem kendimizle alakalı hem programla alakalı hem de gelecekle alakalı öngörülerimizi mali müşavirlere aktarıyoruz. Yani bu anlamda da eğitim desteği veriyoruz. Mükellef bizden herhangi bir şey talep etmeden mesela yeni bir modül çıktı, işte “böyle bir yeni modül var, bu modül şu işler yapıyor” diye böyle hani mükellef talep etmeden modül ya da güncelleme sunuyoruz. Aslında dijitalleşme anlamında bilişim firması ya da yazılım firması olarak bir öncü rolümüz olduğunu düşünüyorum. Tabi ki yani şöyle ihtiyaçları da görmek lazım. Tabi bazı ihtiyaçlar bize sahadan geliyor. Bazı ihtiyaçları da biz görüyoruz, diyoruz ki hani bunların işlerini kolaylaştırabilmek adına yani mali müşavirin işini kolaylaştırmak adına “şu

modülü yapabiliriz, şu modülleri ilave edebiliriz” deyip onunla beraber piyasaya çıkıyoruz. Hatta işte ürünler çıkıyor, sürekli ürün geliyor bununla alakalı.

8. Soruya verilen cevap: şöyle mali müşavirlerle, mali müşavirler odasıyla direk zaten ziyaret ederek birebir görüşüyoruz. Ama mali müşavirlerin mükellefleri ile birebir görüşmüyoruz. Çünkü onlarla çok muhatap olmuyoruz, çünkü mali müşavir üzerinden gittiğimiz için o bize yönlendiriyor. Mükelleflerle en fazla tahsilat konusunda görüşüyoruz. Mükellefle daha çok telefon üzerinden görüşüyoruz, telefon üzerinden artık uzaktan destek yöntemiyle de problemleri çözüyoruz.
9. Soruya verilen cevap: bu dijital uygulamalar kanunla gelirse, bu e-uygulamaların hiçbiri %20’yi geçmezdi diye tahmin ediyorum. Şimdi şöyle düşünelim, işte isteğe bağlı bırakılırdı bu iş, isteyen e-faturaya geçecek diye bir şey gelseydi bu kadar hızlı bir dönüşüm olamazdı. Ne olurdu işte belki şu sayının %20’si kadar ancak bir dönüşüme geçmiş olur ve insanlar çok şey olmazdı, bundan haberdar olmazdı. Şimdi ama herkes artık e-faturanın ne olduğunu biliyor. Çünkü en küçüğünden en büyüğüne artık bütün esnaf sistemi kullanıyor. Yani kanunla gelmesi bir avantaj oluşturdu. Tabi dijital uygulamaların zorunlu hale getirilmesinin bizim açımızdan zaman zaman sıkıntıları oluyor, olmuyor değil. Çünkü işte e-fatura ya da e-defterle alakalı yeni bir uygulama zorunluluğu için çok kısa bir zaman aralığı koyulduğu anda tabi yazılım ekibi de sonuçta bunları yetiştirebilmek adına bir sıkıntı yaşıyor. Yetiştiriyor mu, evet yetiştiriyor bir şekilde, ama bizim arkadaşlar daha fazla mesai harcayıp onu yetiştiriyor.
10. Soruya verilen cevap: şimdi her zaman konuştuğumuz bir şey bu. Pandemi süreciyle beraber artık meslek mensupları ile iletişim uzaktan olmaya başladı. Ama insanlar artık uzaktan da işlemlerin yapılabildiğini, sorunların çözülebildiğini gördüler en azından. Biz de bununla alakalı çok memnun olduk, zaman kaybının önüne geçilmiş oldu. Şimdi buradan birden fazla mali müşavirin işini de halledebiliyoruz. Uzaktan bağlantı bizim için büyük bir nimet oldu.
11. Soruya verilen cevap: şimdi şöyle söyleyeyim mhasbe programları bölgesel anlamda kümelenmiş şekilde, mesela Samsun’da “Mikrokom” ağırlıklı, hemen yan tarafta Ordu var, mesela orada başka bir program. Bizim programı buradaki insanların kullanmasının nedeni büyük ihtimalle biz varız diye, çünkü burada ulaşabildikleri bir bölge bayisi var. İnsanlar bir an önce güncellemeleri yapıp hızlı bir şekilde cevap alabiliyorsa mükellef bizi tercih ediyor. Bu yazılımcıların bölgesel kümelenmesi,

kendi planladıkları bir şey de değil ayrıca, geçmişten gelen bir alışkanlık.

12. Soruya verilen cevap; bazen Gelir İdaresi Başkanlığı, özellikle bazı yazılım programları anlamında bilgiler soruyorlar. Ama işte gelişmeyle alakalı ya da geliştirmeye alakalı herhangi bir şey verdiklerini teşvik verdiklerini zannetmiyorum. Ödenek ya da destek, teşvik verdiklerini zannetmiyorum.
13. Soruya verilen cevap; şöyle örnek verelim, mesela Gelir İdaresi Başkanlığı e-belgelerle ilgili güncelleme yapıyor ve bizimde programlarımızı buna göre güncellememiz lazım. Bu konularda mali müşavirle biz çok karşı karşıya geliyoruz. Çünkü güncellenin yapıldığı tarihi bizde mali müşavirde aynı tarihte görüyoruz. Yani onun gördüğü tarihle bizim gördüğümüz tarih aynı, o da ayın 1'inde görüyor, biz de ayın 1'inde görüyoruz. Ondan sonra bize diyor “niye hala hazırlanmadı” bizde “yani seninle aynı zamanda görüyoruz biz” diye izah ediyoruz. Aslında burada Gelir İdaresi Başkanlığı şunu yapsa, bu gibi uygulama değişikliklerinde önceden yazılım firmalarına, zaten Türkiye’de bu işi yapan sayılı, önceden bilgi verilse biz de en azından mükellefi de zor durumda bırakmayız. Sonuç itibariyle bununla ilgili değişikliğin yazılması yazılım olarak belli bir zaman alıyor. Burada, yapılan değişikliklerle bu değişikliğin uygulamaya sokulma tarihi arasında bize verilen süre sıkıntı oluşturuyor. Bize makul süre verilirse, biz zorunlu hale getirilen uygulamayı anında cevap verebiliriz.

Araştırma sürecinde, dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleğine ve muhasebe uygulamalarına etkisi hakkında, serbest muhasebeci mali müşavir, vergi dairesi yetkilileri ve muhasebe programı yazılım şirketi yetkililerinden elde edilen verilerin analizi sonucu ortaya çıkan kodlar, kodların oluşturduğu kategoriler ve bu kategorileri kapsayan temalar belirlenmeye çalışılmıştır. Gömülü teori deseninin kullanıldığı bu araştırmada belirlenen kodlar, kategoriler ve temalar üzerinden araştırma konusu temellendirilmeye çalışılacaktır.

#### **4.4. SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİR VE VERGİ DAİRESİ YETKİLİLER AÇISINDAN DİJİTALLEŞME SÜRECİNİN MESLEĞE VE MESLEKİ UYGULAMALARA ETKİSİNİN DEĞERLEMESİ**

Bu bölümde araştırma verilerinin analizi ortaya çıkan kodlar, kategoriler ve temalar tablo halinde sunulmuştur. Dijitalleşme sürecinde muhasebe işlemlerinin uygulayıcıları olarak,

ilişki ve iletişim halinde olan muhasebe meslek mensubu serbest muhasebeci mali müşavirler ve vergi dairesi yetkililerine yöneltilen araştırma sorularının benzerliği nedeniyle bu taraflar için nitel araştırma analiz programı ile oluşturulan kod, kategori ve temalar Tablo 4.1’de yer almaktadır. Bu tabloda yer alan kodların tamamı muhasebe meslek mensubu serbest muhasebeci mali müşavirlere yöneliktir. Bazı kodlar da hem serbest muhasebeci mali müşavir hem de vergi dairesi yetkilileri için değerlendirilmede dikkate alınacaktır. Kodların değerlemesinde her iki tarafından verilere değerlendirilmesi yapılmaya çalışılacaktır.

Tablo 4.1. Analiz Sonucu Oluşturulan Kod, Kategori ve Temalar

Kodlar	Kategoriler	Temalar
İş yükü değişimi İşini kaybetme endişesi Mesleki belirsizlik Mükellefin bakış Uyum ve mesleki kaygı	Dijitalleşme – İnsan İlişkisi	Dijital Değişim
Görev ve yetki değişimi Mesleğin evrilmesi Mesleki gelişim	Yeni İş tanımları	
Zorunlu uyum İşlem sorumluluğu Düzeltilme sorumluluğu	Değişen Sorumluluk	
Tek işlemle daha çok iş Pandemi ve dijital kullanımı Verilerin güvenliği Dijitale güven	Sağladığı İmkânlar	Dijitalleşmenin Olumlu Yanları
Belgelerin Korunması Belgelerin Saklanması Arşivleme Kolaylığı Ulaşım kolaylığı	Dijitalin Sağladığı Kolaylık	
Ek maliyetler Güncelleme maliyeti Zorunlu uyum	Değişen Maliyetler	Dijitalleşmenin Olumsuzlukları

Tablo 4.1. (devamı) Analiz Sonucu Oluşturulan Kod, Kategori ve Temalar

Sistemin hata yapma riski Teknik destek ihtiyacı	Dijitalin Getirdiği Zorlukları	Dijitalleşmenin Olumsuzlukları
Siber suçlar Siber suçun sorumluluğu Kamunun hazırlığı Sisteme erişim sıkıntısı	Dijitalle İlgili Çekinceler	
Eğitimin yeterliliği Dijital okuryazarlık	Eğitimin Niteliği	Eğitim Desteği
Bilişim firmalarıyla ilişki Meslek odasının desteği TÜRMOB desteği Kamunun desteği	İlişkili Kurumların Desteği	
Bilişim firmalarıyla ilişki Meslek odasının desteği TÜRMOB desteği Kamunun desteği	İlişkili Kurumların Desteği	

#### 4.4.1. Dijital Değişim

Bu temada dijitalleşme ile insan ilişkisi ve yeni iş tanımları kategorilerinin kapsadığı kodlar yer almaktadır. Dijitalleşme ile birlikte meslek mensuplarının iş algıları, mesleki değişim, işe yönelik kaygı değerlendirmeleri ve yeni iş tanımlarının yer aldığı süreçlerin ifade edildiği kodlar yer almaktadır.

##### 4.4.1.1. Dijitalleşme ve İnsan İlişkisi

Dijitalleşme her alanda ve meslekte olduğu gibi muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamaların da de değişimler oluşturmaktadır. Dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarında yaygınlaşması muhasebe meslek mensuplarının iş yükü değişimi, gelecek süreçte işini kaybetme endişesi, mesleki belirsizlik meslek mensupları tarafından sorgulanmaktadır. Bu sorgulamaya neden olan temel durum, muhasebe uygulamaların manuel olarak yapılan işlemlerin dijital uygulamalar ile yapılabilmesi ve bu konuda kamunun dijital uygulamaların kullanımını zorunlu hale getirmesi gerçeğidir.

Meslek hayatında yapılan işlerin dijitalleşme ile beraber, dijital uygulamalarla yapılmaya başlanması çalışanlarda iş yükünün azalması gibi bir beklendi oluşturmaktadır. Muhasebe uygulamalarında dijital uygulamaların kullanımı ile birlikte meslek mensubu tarafından yapılan işlemlerin iş yükünde değişim meydana getirmektedir. Görüşmelerde bu durum;

“bizim hamallık işleri dediğimiz kısımları çok azalttı. İşlerimizin hani yüzde yetmişini yazılımlar yapacak hale geldiler. Bu da denetime, danışmanlığa, firmaya yol göstermeye, mali tablolar analizine, bütçelemeye vakit ayırmama neden oluyor. Yani benim görev tanımımı; standart muhasebe görevlerinden, daha ileri düzey danışmanlık, müşavirlik, denetim gibi alanlara kaydırıyor. Tüm meslek mensuplarının görev ve yetkileri aslında değişmiş oluyor.”

“yani orada kesin net olarak değişim olduğunu düşünüyorum. Görev olarak manuel yapılan işlerin ortadan kalkacağını, bunların dijital sistemler tarafından yapılacağını düşünüyorum. Tabii burada da yeni fırsatlar ortaya çıkacak. Yani orada bir değişim olacak. Muhasebeciler artık bir üst versiyona, biraz daha strateji, analiz, yorum, danışmanlık, veri bilimcileri o aşamaya geçecek. İşte o aşamaya geçebilmesi için de bu gibi konularda eğitim alması gerekiyor.”

sözleriyle ifade edilmiştir. Bu görüşlerden iş yükünde meydana gelen değişimin iş yükünün azalması yönünde olduğunu ve muhasebe mesleğinin klasik muhasebe uygulamalarının yerine denetim, danışmanlık, bütçeleme, veri bilimciliği gibi yönlere doğru gideceğini görmekteyiz. Bunun yanında dijital uygulamaların yapılan işlerin azalması yönünde etkisi olduğu gibi, iş yüklerinde artışın etkisi olup olmadığına baktığımızda, görüşmelerde bu durum;

“burada girilen bilgi, veri çok arttı, çok fazla teknik detay geldi. Dolayısıyla bu kadar teknik altyapıda öncelikle bize bir iş yükü geldi. Görevlerde bu anlamda artış, yani görev sayısı artmış oldu. Yetkilendirme olarak da şöyle, vergi dairesi mükellefle bizim aramızda yaptığımız sözleşmeyi baz alarak, beyanname verilmesi veya elektronik uygulamalarda mükellefle beraber bizi de yetkili kıldı.”

“yani şimdi dijital uygulamalara geçtikten devlet dairelerinin birtakım yüklerini ve mükelleflerin birçoğu dijitalleşmeden biraz uzak olduğu için, onlara düşen görevlerde bize yüklenmiş oldu. Onunla birlikte hani işlerimiz zaman açısından belki hızlanmış oldu ama iş yükü olarak mükellef de olması gereken bazı yetkiler, beyanname hazırlama, veri girme yetkisi gibi konulara biz devam ediyoruz.”

“dijitalleşme bizim meslekte çok yaygın, mükellefin yapması gereken işler bence eksi olarak bize yüklendi. E-faturaları mükellef kendisi kesecek, mali müşavirler ya da çalışanları bunu yapmayacak ama biz bunları izah edemedik, yapamadılar. Yanlış yapmaktan korktuklarından otomatik görev bize yüklenmiş oldu.”

Sözleriyle ifade edilmiştir. Bu görüşlerle dijital uygulamaların muhasebe mesleğinde kullanılmasının meslek mensuplarının iş yükünü artırdığı yönünde olduğu görülmektedir. Burada iş yükünü artmasında fazla verinin girilmeye başlanması, kamunun iş yükünün meslek mensubuna yüklenmesi, dijitalleşmeye uyum sağlayamayan mükelleflerin iş yükü üstlenmek gibi konular sayılabilir.

Dijital muhasebe uygulamaları ile muhasebe işlemlerinin muhasebe meslek elemanı olmadan ve uzaktan yapılabilmesi meslek elemanına ihtiyacın azaltması ve beraberinde işini kaybetme durumunun ortaya çıkması dijitalleşme ile insan ilişkisi arasındaki konulardan biridir. Bu konudaki görüşler;

“öyle bir endişe hiçbir zaman duymadım aksine daha çok da ihtiyaç duyulduğunu düşünüyorum. Çünkü bizim işlemi yaptığımız esnaf, sanatkârın ve işte ticaret erbabının bizlere sürekli ihtiyacı olduğunu düşünüyorum. Dijital uygulamaların bize herhangi bir bu yönde olumsuz bir etkisinin olacağına inanmıyorum.”

“tabii şu anki süreç onu getiriyor. Artık e-muhasebeye gittiğine göre alınan fatura, kesilen faturayı, maliye gördüğüne göre artık bunun kaydını maliye yapacaktır. Hepsi e-ortamında olduğu için de artık bunun bir denetçisi olacak, muhasebe mesleği kalmayacak piyasada.”

“bizim unvanımız serbest muhasebeci mali müşavir. Bu dijitalleşmeden önceki süreçte bizim mesleğimiz sadece muhasebecilikten ibaretti. Bu dijital uygulamaların aşlında bu süreç içerisinde bizim yerimize veri giriş işlemlerini bizim yerimize yapmış olması, müşavirlik kısmının önem kazanması gibi bir sonuç doğurdu.

şeklinde ifade edilmiştir. İşini kaybetme endişe taşımayanların muhasebe mesleğine olan ihtiyacın süreceği görüşünün aksine dijital uygulamalarla muhasebe işleminin yapılabilmesinde muhasebecinin yapacağı işin sistem tarafından yapılması muhasebe mesleğinin yok olacağı görüşü yer almaktadır. Bunun yanında muhasebecilik yok olabilir fakat “serbest muhasebeci mali müşavir” unvanındaki mali müşavirlik mesleğinin önem kazanması şeklinde ortaya çıkacağı belirtilmektedir. Buna ilaveten dijital uygulamaların muhasebe işlemlerinde yoğun olarak kullanılmaya devam etmesinin muhasebe meslek mensuplarında mesleki anlamda belirsizlik olup olmayacağı hakkındaki görüşler;

“bence belirsizlikten ziyade değişime uğrayacak, zaten şu an da uğruyor. Önceden

firmalar ön muhasebeci tutardı ama şimdi sistem öyle değil, adam direkt mali müşavir çalıştırmak istiyor. Şimdi sistemde artık kurumsallaşma olayları çok var. Yani sen ofiste sürekli defter tutmaktansa artık sen şirkete gidiyorsun denetim yapıyorsun biraz daha sistemin değişiyor.”

“dijital uygulamalar veya dijitalleşme muhasebe mesleğinde belirsizlik getirmediğini, sadece işlerin şeklini değiştirdiğini düşünüyorum.”

Bu görüşlerin çerçevesinde dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarında kullanımının serbest muhasebeci mali müşaviri mesleki anlamda daha net bir konumda yer alması konusunda etki edeceğine değinilmiştir. Dijital uygulamaların kullanımının kamu tarafından meslekte zorunlu hale getirilmesi beraberinde meslek mensuplarında mesleki olarak dijitalleşmeye uyum sağlama konusunda mesleki kaygı veya mesleki gelişim konusundaki görüşlere bakıldığında;

“ilk başta “uyum sağlayabilecek miyiz, yapabilecek miyiz” kaygısı oldu. Çünkü yanlış yaparsak her şeyden önce cezalardan korkuyoruz. Ama zamanla hani alıştıkça daha iyi olduğunun farkına vardık.”

“uyum sağlayabilecek miyiz, işte bizi etkileri ne olacak” diye kaygı her zaman oluyor. Özellikle uyum konusunda devamlı eğitim almak zorunda kalıyoruz. Kendimizi geliştirmek için fazladan mesai de harcadığımız oluyor bu konularla ilgili, böyle bir kaygı oluyor. Meslek mensupları buna uyum sağlayacaktır.”

“bazı meslektaşlarımız, özellikle ileri yaş olanlar bu durumdan biraz çekindiler ve ayak uydurmakta biraz zorlandılar ve bazıları mesleği bırakmak durumunda kaldı. Yaşı biraz daha orta ve genç olan meslek mensupları ise meslek unvanına uygun bir konuma gelmekten kaynaklı olarak, oldukça rahat ve mesleki anlamda daha farklı fırsatların olabileceği bir durum oluştu diyebilirim.”

gibi görüşler belirtilmiştir. Dijital uygulamaların meslek kullanımının zorunlu hale gelmesi sürecinde, ilk aşamada dijital uygulamaları kullanma konusundaki uyumu sağlayamayacaklarını düşündükleri için kaygılandıklarını, ilerleyen süreçte ise uyumla ilgili mesleki kaygıların ortadan kalktığı belirtilmektedir. Dijital uygulamaların kullanımının zorunluluğu beraberinde, dijitalleşme sağlayamayan ileri yaş muhasebe meslek mensuplarının mesleği bırakmasına neden olmuştur. Orta ve genç yaşa meslek mensupları ise bu süreci mesleki gelişim fırsatı olarak görmüşlerdir.

#### *4.4.1.2. Yeni İş Tanımları*

Dijitalleşme ve insan ilişkisinde dijital uygulamaların muhasebe işlemlerinde kullanımı ile ortaya çıkan gelişmeler beraberinde yeni iş tanımlarının ortaya çıkmasına veya yapılan

işlerin yeni tanımlarla ifade edilmeye başlamasına yol açmaktadır. Dolayısıyla dijitalleşmenin muhasebe mesleğine getirdiği değişimlerden biri yeni iş ve görev tanımlarının ortaya çıkmasıdır. Bunun temel dayanağı dijital uygulamaların muhasebe mesleğinde kullanımının zorunlu hale gelmesi ve yaygınlaşması muhasebe meslek mensubunun klasik muhasebecilik yerine meslekle ilgili farklı görev ve işlemleri yapabilmesinin gerçekleşmesidir. Görev ve yetki değişimi anlamında araştırmaya katılanların görüşleri şu şekilde ifade edilmektedir;

“yani benim görev tanımımı; standart muhasebe görevlerinden, daha ileri düzey danışmanlık, müşavirlik, denetim gibi alanlara kaydırıyor. Tüm meslek mensuplarının görev ve yetkileri aslında değişmiş oluyor.

“görev ve yetkileri kesinlikle değiştirdi. İnteraktif vergi dairesinden e-arşiv fatura indirip, e-fatura sisteminden otomatik faturalar işleyebiliyorsun. Muhasebeci buradan bir zaman kazanmış oluyor ve defterle daha fazla ilgilenerek muhasebenin biraz daha finans yönüne ve şirketin yönlendirilmesine destek veriyor. Yani aslında dijitalleşme sizi müşavirliğe yönlendiriyor.”

“Yetkilerde, şimdi mesela eskiden vergi dairesinde tahakkuk takip tahsilat vardı. Tahakkuk kısmını da, takip kısmını da biz yapıyoruz.”

Katılımcıların görev ve yetki değişimi konusundaki görüşlerine bakıldığında dijitalleşmenin meslek mensuplarına yeni görev alanları ortaya çıkardığını görmekteyiz. Dolayısıyla dijital uygulamalar beraberinde muhasebe kayıt işlemlerinin dışında danışmanlık, müşavirlik, denetim,, tahakkuk gibi yeni görevleri yüklediğini veya ortaya çıkardığını söyleyebiliriz. Bu durum aslında serbest muhasebeci mali müşavirin mesleki olarak evrilmesi anlamına gelmektedir. Mesleğin evrilmesi ile ilgili görüşlere bakıldığında;

“yazılımların meslekte kullanımının artmasıyla, müşavirlik yönü artacak. Muhasebe veri analisti, yapay zekâ muhasebe analisti işte ne bileyim böyle yeni yeni meslekler çıkacak bizim alanda.”

“ben evrileceğini düşünüyorum. Yani yeni yetişecek meslektaşların bizim gibi veri kaydeden, raporlayan, vergi dairesine, SGK ya da kamu kurumlarına çalışan değil, biraz daha denetime, danışmanlığa, yatırım analistliğine doğru yöneleceğini düşünüyorum.”

“eğer biz de bu dönüşümü yapamazsak, muhtemelen bize alternatif meslekler ortaya çıkacak, nedir; işte finansçılar, özellikle veri bilimcileri, veri mühendisleri, işte mühendisler, diğer mühendisler, strateji uzmanlığı, muhasebecilerin ileride yapacağı işleri yapması için”

mesleğin, muhasebe işlemleri dışında dijital ortama işlenen ve bu ortamda yer alan yer alan verilerin kullanılarak işlenen verilerin analizi, denetim, danışmanlık, yatırım analistliği, veri bilimci, finansçı gibi yeni mesleklere doğru evrileceği ifade edilmektedir. Bir bakıma bu mesleki evrilmenin muhasebe meslek mensupları tarafında değerlendirilmediği takdirde bu işlemleri yapacak meslek elemanlarının ortaya çıkacağı belirtilmiştir.

#### **4.4.2. Dijitalleşmenin Olumlu Yanları**

Bu temanın içeriğinde dijitalin kolaylıkları ve sağladığı imkânlar kategorisinde dijital uygulamaların özellikle pandemi döneminde her alanda olduğu gibi muhasebe uygulamaları alanında kullanımı insan hayatına önemli bir destek olarak görülmelidir. Dijitalleşmenin kullanımıyla veri güvenliği, kısa sürede fazla iş yapılışı, iletişim kolaylığı gibi durumlar dijitalleşmenin getirdiği olumlu yanlar olarak ifade edilmektedir.

##### *4.4.2.1. Sağladığı İmkânlar*

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte ortaya çıkan teknolojik araçların insanların yaşamları ve mesleki anlamdaki gelişimini iyileştirmesi ve daha olumlu gelişmelerin işlevsel hale gelmesi beklenir. Muhasebe mesleğin dijital uygulamaların mesleğe getirdiği kolaylık ve konforlu iş yapma imkânlarının oluşması muhasebe mesleğini icra eden meslek mensupları için mesleki olarak dijitalleşmenin olumlu yanları olarak ifade edilebilir. Dijital uygulamalarla kısa sürede birkaç işlemle çok sayıda işlemin yapılabilmesi mesleki anlamda hız ve çok işlem yapılmasını da beraberinde getirmektedir. Bu konu araştırmaya katılanların görüşleri;

“dijital uygulama sayesinde tek bir işlemle birden çok işin yapılmasını ve bu bakımdan da personelden tasarruf yapılması ve iş yükünün azalması sayesinde personel tasarrufunda bulunabiliyor ve daha ekonomik oluyor bizim muhasebeciler bakımından.”

“hem bir iş yükünü azalttı hem de iş türlerini arttırdı. Bugün fatura geliyor e-fatura sistemine otomatik yevmiye kaydını yapan yazılımlar, muhasebe programları var artık onu yapmak zorunda kalmıyorsunuz. Ama diğer taraftan vergi dairesinin istediği beyan türleri arttı”

Bu görüşlere göre, işlemlerin kısa sürede yapılabilmesi iş yükünü azaltmakla birlikte personel sayısının azaltılmasıyla mali tasarrufunda sağlandığı söylenebilir. Ayrıca kısa sürede çok işlem yapılabilmesi sayesinde dijitalleşme ile birlikte daha önce

girilmeyen verilerin dijital ortama aktarımı da sağlanmış olduğunu söylemeliyiz.

Tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi (Covid-19) döneminde dijital uygulamaların sağladığı imkanlar ile hayatın her alanında ve her meslekte dijital araçların kullanımı artış gösterdi. Bu sebeple muhasebe meslek mensubu serbest muhasebeci mali müşavirler de bu süreçte dijital araçlarla mesleğin gereklerini yerine getirmeye çalıştılar. Bu süreçte dijital uygulamaların kullanımı ile ilgili görüşler;

“pandemi sürecinden dijital uygulamaların kullanımının artmasına ve öneminin artmasına katılıyorum. Covid döneminde uzaktan bağlantıyla bu işin yapılacağını onlar da gördü, biz de gördük.”

“Covid bu sürecin daha da gelişmesine yaygınlaşmasına sebep oldu. Neredeyse işlemlerin tamamı dijital uygulamalar ile yapıldı. Bu süreç birazda dijitalleşmenin önemini ve bizi hayatımıza getirdiği bir konfor olarak da görüldü.”

“covid-19 dijitali kullanmayı hızlandırdı. Ayrıca mükelleflerin neredeyse tamamı dijital uygulamaların kullanımı öğrendiler.”

“olması gereken gelişme Covid döneminde birazcık daha buna hız kazandırdı. Yani sanki 5 yıl ve 10 yılda alacağımız bir süreyi biz 2 yılda kat ettik.”

Pandemi döneminde dijital uygulamaların kullanımına ilişkin görüşlere bakıldığında, dijital uygulamaların kullanımının bu dönemde kısa sürede yaygınlaştığını ve kullanımın arttığını ifade etmek gerekir. Pandemi döneminde dijital uygulamaların kullanımının kısa sürede yaygınlaşması dijitalleşmenin muhasebe mesleği için önemini ortaya koymaktadır. Mükelleflerin de pandemi döneminde dijital uygulamaları kullanmaya alışması muhasebe meslek mensupları için önemli bir destek olarak değerlendirilebilir.

Dijitalleşme ile birlikte dijital sisteme veri girişinin hızlanması ve yüksek miktarda verinin sisteme aktarılması beraberinde verilerin güvenliğinin sağlanmasını da beraberinde getirmektedir. Serbest Muhasebeci mali müşavirler için mükelleflerin veri güvenliği önemli bir husustur. Bu nedenle dijital ortamda verilerin güvenliğinin sağlanması adına görüş;

“yedek alıyoruz, e-defter mükellefi olanlarınkini program kendisi saklıyor. Bulut programlarında salkıyoruz ve sıkıntı yaşamıyoruz. Ama e-fatura, e-defter olmayanlarınkini arşivimizde muhafaza ediyoruz.”

Mükelleflere ait verilerin güvenliğini sağlama konusunda dijital araçlardan faydalanma ve güvenliği artırmak için yedeklemenin yapıldığını görmekteyiz. Veri güvenliği konusunda bazı mükelleflerin ise;

“bazı mükellefler entegratör kullanıyor.”

Dijital ortamda veri güvenliği konusunda hizmet veren aracı kuruluşlardan destek aldıkları belirtilmektedir. Çünkü mükellef kendine ait olan muhasebe verilerinin güvenliğini sağlama ve istendiğinde ibraz etme sorumluluğu olduğu için kendisinin veri güvenliğini sağlaması gerekmektedir. Bu konuda araştırmaya katılan meslek mensubunun konuyu şöyle ifade etmiştir;

“aslında vergi mevzuatına baktığımızda belgelerin kayıtların saklanması herhangi bir değişiklik yok. Kâğıt ortamındaki belgeler ve elektronik ortamdaki belgelerden mükellef aynı şekilde sorumlu.”

Dijital ortamda veri güvenliğinin sağlanması için dijital ortama güven son derece önemlidir. Çünkü güvenli bir dijital ortamda verilerin güvenliğini sağlayabilirsiniz. Bu konuda hem muhasebe meslek mensubunun hem de mükellefin dijital güven noktasında gerekli desteği alması gerekmektedir. Araştırma aşamasında bu konudaki görüşler;

“dijital programlarda bugüne kadar herhangi bir güven problem görmedik, zaten onlar gerekli önlemleri alıyorlar.”

“güven problemi ben yaşamıyorum, yani meslek mensuplarımızın çoğunda yaşadığını düşünmüyorum. Çünkü artık bilişim uzmanları profesyonel olarak çalışıyor.”

“şifreleme var, kurumun kendi güven politikasına göre yapmış olduğu, saklamış olduğu güven şeyleri var.”

“bence aştık onu, eskiler hala belli bir yaşın üstündekiler hala dijital güvenmiyorlar.”

“vergi dairesinin ve kullandığımız programlarda bir güven problemi yaşamıyoruz. Fakat bunun için dediğim gibi, gerekli kontrolleri yapmak gerekiyor.”

Bu görüşlerden genel anlamda dijital ortama güven problem olmadığını, gerekli önlemlerin alındığını ve yine de dijital ortama güveni artıracak kontrol işleminin yapılması gerektiği anlaşılmaktadır. Ayrıca dijital güven konusunda belli yaşın üzerindeki meslek mensubu ve mükelleflerin olumsuz görüş beyan ettikleri görülmektedir. Bunun sebebi eski alışkanlıklar ve ilk dijital uygulamaların ve dijital araçların eksik yönlerinden kaynaklı hataların olması ile açıklanabilir.

#### 4.4.2.2. Dijitalin Sağladığı Kolaylık

Dijitalleşme sürecinde ortaya konan dijital özelliğe sahip araçların muhasebe meslek mensupları açısından bazı kolaylıklar sağlaması beklenmektedir. Dijitalleşme döneminde

önce manuel ve fiziki imkan ve ortamlarla sağlanan belgelerin korunması, saklanması, fiziki arşivleme ve belgelere ulaşım işlemlerinin dijitalleşme ile beraber daha kolay hale gelmiştir. Belgelerin korunması ve saklanması konusunda uygun dijital araçlar olmadığında fiziksel alanlarda koruma ve saklama işlemlerinin yapıldığı bilinmektedir. Dijitalleşme ile beraber belgelerin korunması ve saklanması konusundaki görüşler;

“maliyet açısından bize faydası oldu, hard disklere kaydediyoruz onları, gayet iyi. Kağıt açısından olsun, ulaşım kolay, istediğiniz anda aratabiliyorsunuz. Zaman mekân sınırı da kalktı, hiç zaman mekân sınır yok.”

“bulut sistemine kaydettiği zaman hem maliyet azalışı var, hem kâğıttan tasarruf var, hem çevresel açıdan faydalı işlem yapmış oluyorsun. Bu sayede fiziki arşiv alanı veya bölgesine gerek yok. Bilgiye erişim de kısa sürede gerçekleşeceği için zamandan da tasarruf edebiliyoruz.”

“muhasabe belgelerinin korunması ve saklanması, muhasebecilerin işini kolaylaştırdığı gibi mali yönden de oldukça tasarrufta bulunmalarını sağladı, aynı zamanda zamandan da tasarruf edildi.”

“kağıt israfından kurtulduk, çevrenin ve ormanlarımızın korunması açısından önemli bir tasarruf, dijital olarak şu anda faturalar geldiği zaman biz bunu çıktı almakla hiç uğraşmıyoruz. Sistemden gerekirse pdf olarak bir tarafa kaydediyoruz. Evraklara ulaşmak da kolay, otomatikman faturayı ulaşabiliyorsun.”

“dijital gelişmelerle belgelerin fiziksel arşivlerde korunması ve saklanmasından kurtuluyoruz. Sanal arşiv ya da bulut ortamında saklama verilere ulaşım kolaylığı sağladığını düşünüyorum. Bu durum kağıt, toner gibi kullanımları azaltmış olsa da, az da olsa fiziki arşiv ve kağıt kullanımı yine devam ediyor.”

Muhasebe işlemleri ile ilgili belgelerin dijital ortamda saklanması ve korunması zaman, mekan, kağıt, toner kullanımı gibi maliyetleri azaltırken, erişim ve ilgili taraflara ulaştırma hızı anlamında kolaylıklar sağlamaktadır. Bununla beraber arşivlemenin dijital ortamda yapılabilmesi sayesinde hem muhasebe meslek mensubu hem mükellef istediği zamanda bilgi ve belgelere ulaşabilir. Bununla ilgili görüşlere bakıldığında;

“bu konuda ara yazılımlar var. Müşteri kendi şifresiyle giriyor. Kendi dosyalarını istediği arşivden, buluttan alıyor, ben ona bir şey göndermiyordum. Bu durum telefon trafiğini azaltıyor, “Akşam gece beni arayacağına gir şifreni, oradan al istediğini” diyorsun. O da oradan alıyor verilerini, biz de uğraşmamış oluyoruz.”

“kendi arşivlerimize dışarıdan ulaşabiliyoruz. Bunun yanında gelir idaresinin veya diğer kurumların bilgilerine de ulaşabiliyoruz. Yeter ki elimizin altında bilgisayar ve

bağlı internet olsun.”

“arşiv ve depolama kolaylığı ve evraklara ulaşım muhasebede büyük kolaylıklar sağlamıştır.”

Bu konudaki görüşlere bakıldığında dijital uygulamalarla ihtiyaç duyduğumuz alanlara erişimlerin taraflara dijitalleşmenin sunduğu kolaylıklar olarak değerlendirilebilir. Dijital ortamdaki arşivleme alanlarını kişi kendi bilgisayarını, harici diskleri ile sağlayabileceği gibi, bu hizmeti bulut bilişim sisteminden de sağlayabileceği anlaşılmaktadır.

#### **4.4.3. Dijitalleşmenin Olumsuzlukları**

Dijitalleşmenin insan yaşamına ve mesleklere getirdiği kolaylıklar, olumlu yanlar olduğu kadar olumsuzluklarının olduğu ya da olabile göz önüne alındığında, bu temada dijitalleşme ile birlikte değişen maliyetler, dijitalin getirdiği zorluklar ve dijitalle ilgili çekincelerin yer aldığı kategorilere, araştırmadaki görüşler üzerinde bakılacaktır.

##### *4.4.3.1. Değişen Maliyetler*

Dijitalleşme sürecinde muhasebe mesleğini icra ederken ihtiyaç duyulan donanımların edinilmesi, dijital uygulamaların tedarik edilmesi ve dijital uygulamalara güncelleme işlemleri beraberinde maliyetleri getirmektedir. Dijitalleşme süreci ile birlikte dijital muhasebe işlemlerinin yapılabilmesi için dijital araçlar ile ilgili iç ve dış donanımların tedarik edilmesi ve kurulumunun yapılması gerekmektedir. Araştırmaya katılanların bu konudaki görüşü;

“tabi ki ek maliyet oluyor. Yazılımlar olsun, bilgisayar ile ilgili donanımlar birazda dolar ve euro bazlı olduğu için pahalı duruma düşüyor.”

“bizim çözüm ortaklığı yaptığımız bilişim firmaları var. Bilgisayara bağlı bizim altından kalkamadığımız teknik problemler olduğunda Bilişim firmasından hizmet alıyoruz. Tabi bunlar bize ek maliyet olarak yansıyor.”

Muhasebe işlemleri için kullanılan muhasebe paket programlara zaman içerisinde ihtiyaçlara göre yeni uygulamalar, modül ve paket programın güncellemelerinden kaynaklı maliyetler ortaya çıkmaktadır. Ortaya çıkan bu maliyetler hakkındaki görüş;

“mesela bazı programlar çok maliyetli, bazıları maliyeti düşük. Bazı yazılımcılar güncellemelerde ek maliyet isteyebiliyor ama şu an ekonomik süreç biraz dar olduğu için yani şu an bayağı yani maliyetler arttığı için güncellemelere bir de şey istiyorlar, yani fiyat yansıtıyorlar, fiyat farklılığı yansıtıyorlar.”

“maliyeti bence yüksek. Hem yazılım şirketi sizi kontöre bağlamışlar, bir de durmuyor yani devamlı geliyor, devamlı versiyon değişikliği burada muhasebecilere özel bir indirim yapılabilir veya özel bir tarife uygulanabilir.”

“maalesef ki maliyetli oluyor. Bunu mükellefe anlatıp ondan temin edemiyorsun, tahsil edemiyorsun, fakat işlerin yürütmesi içinde mükellefin beni tercih etmesi için de mecburen bu maliyeti yüklenmek zorunda kalıyorsunuz. Bu sebeple iş tamamen aslında hani işin bu kısmındaki maliyet, mali müşavir ya da bu işlemleri yapan kişilere kalıyor.”

Güncelleme maliyetlerinin muhasebe paket programını sağlayan firmalara göre değiştiği ve ekonomik koşullarında maliyetlerin artmasında etkili olduğu bir durum söz konusudur. Bu maliyetlere aslında mükellefin işlemlerini yapmak için katlanan meslek mensubu, katlandığı bu maliyetleri mükellefe yansıtmakta oldukça zorlanmaktadır. Bu konudaki durum şöyle ifade edilmiştir;

Karşılaştığımız maliyetleri mükellefe çok yansıtmıyoruz, “o sizin işiniz” diyor. İşte bir şekilde kabul ettiriliyor ama yine sıkıntı yaşıyoruz.

Muhasebe meslek mensubunun dijitalleşme sürecinde karşı karşıya kaldığı olumsuzluklardan biri bu şekildedir. Çünkü mükellefler kendilerinde fazla ücret alan muhasebeci yerine daha az ücret isteyen muhasebeciyi tercih etme eğilimindedir. Bunlara ilaveten muhasebe meslek mensubu için kamunun ve mesleğin getirdiği uygulama zorunlulukları düşünüldüğünde, zorunlu uyum sürecinden kaynaklı maliyetlerin ortaya çıkması kaçınılmazdır.

#### 4.4.3.2. Dijitalin Getirdiği Zorluklar

Dijital muhasebe uygulamalarının kullanımının yaygınlaşması ve zorunlu hale gelmesi ile birlikte sistemin hata yapma riski ve teknik destek ihtiyacı, teknik altyapı araçlarından kaynaklı hata düşünüldüğünde dijitalleşmenin olumsuz yönünden söz edilebilir. Burada sistemin hata yapma riski ile kullandığımız muhasebe paket programı ve gelir idaresi başkanlığının sistemi olmak üzere iki konudan bahsedilmektedir. Sistemin hata yapma riskinin seviyesi muhasebe meslek mensuplarının işleyişini ve veri yükleme sürecini etkileyen bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Araştırmaya katılanların sistemin hata yapma riski ile ilgili görüşleri;

“hata yapma riski artıyor, veri tabanı şişiyor. Eskiden mesela e-defter beyan sistemine çok rahat ulaşılıyordu. Bir sürü bilgi geliyor. Onun da nedenini mükellef sayısındaki artışı çok iyi planlayamıyor vergi idaresi.”

“yoğunluk dönemlerinde hata oluyor, hata vermeye devam ediyor. Biraz azalmalar var ama mesela bazı şeyler son günlere kaldığında sistemde hala arızalar devam edebiliyor. Yani aynı anda çok fazla yüklenme olduğunda o hatalar oluyor. Onun dışında normal dönemlerde sistemde bir hata olmuyor.”

Sistemin hata yapma riskinin fazla veri girişinin olması ve sistem altyapısının fazla veri girişine ve yoğunluğa cevap verememesi nedenlerden bazılarıdır. Bunun yanında dijital uygulamaları kullanan veya kullanmak zorunda olan mükelleflerin sayısal artışı da sistemin hata riskinin artmasındaki etkenlerden biri olarak ifade edilmektedir.

Sistemde yoğunluk ve veri girişinin artması sistemin hata riski taşımasındaki sebep olarak ifade edilmesinin yanında ilk defa uygulamaya konulan dijital uygulamalarda da hata yapma riski oluşabilir. Araştırmaya katılanların bu konudaki görüşü;

“bu risk ilk çıkan uygulamada her zaman var. Çünkü müşteri kullandıkça geri bildirimlerle kendini düzeltiyor. Çünkü hem mükellefler hem mali müşavirler hem vergi dairesi hem de diğer paydaşlar bir şekilde dijital dönüşüme alıştılar. Birbirlerinin dilini daha iyi biliyorlar ama hepsinin doğasında var ilk uygulama ortaya çıktığında sizin tüm olasılıkları tahmin etmeniz veya tüm ortaya çıkan hataları tahmin etmeniz çok zor.”

“özellikle GİB sayfasında teknik hatalardan kaynaklı hatalar veriyor ama zamanla o hatalarda giderek azalıyor.”

İlk defa uygulanmak üzere kullanıma sunulan muhasebe paket programı veya gelir idaresinin dijital uygulaması, muhasebe meslek mensubu ve mükellefler tarafından kullanıldıkça ortaya çıkan hataların geri bildirimler ile düzeltilmesi sistemin hata yapma riskini giderek azaltacaktır. Araştırma alanından alınan görüşlere bakıldığında hata yapma risklerinin giderek azaldığı belirtilmektedir. Dijital uygulamalarda hata yapma riskinin olmasına karşın programı kullanan tarafların kontrol sürecini göz önünde tutmaları gerekir.

#### *4.4.3.3. Dijitalle İlgili Çekinceler*

Dijital sistemlere karşı işlenen suçlardan biri siber saldırılardır. Dijital muhasebe programlarına siber saldırıların yapılması ve verilerin çalınması dijitalle duyulan çekinceler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanında dijital araçlara ve uygulamalara karşı siber suçların işlenmesi, kamunun yeterli hazırlık sağlamaması, sisteme erişim sıkıntısı gibi kamudan kaynaklı veya yoğunluktan kaynaklı hatalar da dijitalleşmenin

olumsuz yönleri olarak ifade edilmektedir.

Siber saldırıların internet bağlantısı olan dijital sistemlere ve araçlara yapılan bir saldırı girişimi olduğunu ifa etmek gerekir. Bu bağlamda serbest muhasebeci mali müşavirlerin kullandığı bilgisayarlar, dijital muhasebe programından ve gelir idaresinin sistemlerine veri yükleme işlemleri yapıldığından dolayı, internet bağlantısı olan araçlardır. Bu nedenle siber saldırı için hedef konumunda olan dijital araçlardan biridir. Bu açıdan meslek mensupları siber suçların işlenmesi konusunda hedeflerden biri olduğunu düşünerek bu durumu dijitalleşenin olumsuzluğu olarak ifade etmektedirler. Bu konuda muhasebe meslek mensuplarının görüşleri; Bu konudaki görüş;

hala en zayıf olduğumuz yönün burası olduğunu söyleyeyim. Bizim meslektaşlar da siber güvenlik eğitimleri hiç yok. Siber güvenlik kültürü bizde çok oturmamış. Ancak başına bir siber saldırı gelince, verileri kaybedince bununla ilgili, kendince çözümler almaya başlıyor. Siber güvenlik konusu dijital uygulamalarının yumuşak karnı ve bir siber güvenlik bilinci yok.

Bu ifadeden siber saldırıların gerçekleşmesindeki önemli eksikliklerden birinin muhasebe meslek mensuplarında siber güvenlik eğitiminin olmaması ve bu konuda çözümlerin olmayışı, dolayısıyla bu da muhasebe meslek mensuplarını siber saldırıya açık hale getirmektedir. Siber saldırılar konusunda bazı meslek mensuplarının bireysel önlemler almaya çalışması ve destekler arayışında olması, siber saldırılara karşı zarar görmemek için gerekli çalışmalarını yaptıklarını söylemeliyiz. Bu konudaki görüşler;

“bilgisayarımızda güvenlik duvarı, anti virüs kurma gibi önlemler alıyoruz. Paket programını zaten yazılım şirketi güvenli olarak bize verir, ana bilgisayarımızı da anti virüs programıyla, dışarıdan saldırılara karşı koruyoruz.”

“ben her hafta yedek oluşturur ve anti virüs programı kullanırım. Siber saldırı sonucu verileri kaybetmemek için entegratör firmalarda saklamanın olumlu olduğunu düşünüyorum, ama kendim hiç yapmadım.”

“bireysel önlemlerde ancak biz bilgisayarlarımıza virüs taraması yapabiliyoruz. TÜRMÖB'un verileri her akşam yedekliyor. Türkiye'nin üç yerinde farklı yerinde yedek yaptığımı biliyorum. Farklı yerlerde, serverlarda vesaire, SOS sistem yedekleme güvenlik sisteminin olduğunu biliyoruz.”

“bireysel olarak kendi bilgisayarım için, hiçbir şifremi kaydetmiyorum, anti virüs zaten olmazsa olmazım onu muhakkak kullanıyoruz. Ama kurum olarak sorarsanız sadece yazılım firmalarıyla bilişim firmalarıyla çözebiliyoruz. Yani onlar bizim bilgi işleminden destek aldığımız firmalar zaten bunun hizmetini veriyorlar bize ve güvenliğini sağlamak için de sözleşme oluşturduk.”

Bu ifadelerden siber saldırılara karşı muhasebe meslek mensuplarının bireysel olarak güvenlik duvarı, anti virüs, yedekleme, şifreleri kaydetmeme gibi önlemler aldığını görmekteyiz. Bunun yanında kurumsal alandan aldıkları destekler ise, yazılım şirketinden alınan muhasebe paket programının güvenli olarak alınması, entegratör firmalarda gerekli saklama ve yedekleme desteğinin alınması, kullandığı muhasebe paket programının günlük yedek alması, yazılım firmalarıyla bu konuda iş birliği yapılması, sayılabilir.

Dijitalleşme sürecinde dijital sistemlerle ilgili çekincelerden bir diğeri, kamunun kullanımını zorunlu hale getirdiği dijital sistemlerin kullanılmaya hazır olup olması durumu ve bunula birlikte kullanımı zorunlu hale getirilen sisteme erişimde yaşanan sıkıntılar ve sonuçları başka bir olumsuzluklar başlığı altında ele alınmaktadır. Kamu tarafından mali beyanların dijital sistemlerden verilmesinin zorunlu hale getirilmesi ile birlikte serbest muhasebeci mali müşavirlerin her ay aynı zamanlarda gelir idaresinin dijital sistemlerinden kaynaklı hatalarla karşılaşması sorunları da beraberinde getirmektedir. Muhasebe meslek mensubu tarafından beyanların girilmesi ile ilgili dijital altyapının tam olarak oluşturulmadığı veya sisteme erişimde sorunların yaşanması bu konuda belirli bir sürede verilmesi gereken beyanların ve girilmesi gereken verilerin girilememesi sonucunda, dijital ortamdan girişler için ek süre verilmesi veya ilgili dijital sistemin kullanımının zorunluluğunun ertelenmesi durumları ortaya çıkmaktadır. Bu konudaki görüşler;

“kamu tabi zorunluluk getiriyor ama bununla beraber bazı aksaklıklar da oluyor. Mesela, dijital ortamda uygulanması için yeterli altyapı olmadan yasanın çıktığını gördüğümüz de oluyor. Bu uyum sürecinde hem kamu, hem bilişim tarafı, hem bizler, herkes bazı sorunlar yaşıyor.”

“ilk etapta tabi ki bir takım sıkıntılar yaşadık ama muhasebecilerden ya da mükelleflerinden çok fazla geri dönüşüm alınca çözüm hızlı oldu. Haliyle onlarda altyapılarını düzelttiler”

kamu bir şeyi zorunlu hale getirirken bunun aslında tam alt yapısını oluşturmamış, pilot bölgede de yapılan çalışma Türkiye'nin geneline denk gelen bir çalışma olmuyor her zaman. Şu yeni bir uygulama defter beyan sistemi var. Ayın 26'sı olduğu zaman bu sistem çöküyor ve devletin kurumu buna bir çözüm bulamadı. Olmuyor, sistemler tam tamına çalışmıyor.”

“çok sıkıntı yaşadık. Yani bir şeyi madem zorunlu hale getiriyorsun, önce alt yapıyı belli bir pilot bölgelerde uygula, senin sistemin bunu kaldırabiliyor mu bir bak, ondan sonra yap. İlk yıllarda çok sorunlar yaşadık. Tabi yeni bir şey çıkarttığı zaman gene yaşıyoruz, kamu bunu hep yapıyor zaten.”

Kamunun zorunlu hale getirdiği bir dijital uygulamanın kullanımında ve işlevini yerine getirme konusunda teknik ve dijital altyapının yetersizliği uygulama sürecinin sürdürülememesi olarak yansımaktadır. Bu durumla ilgili sıkıntının yaşanması ise kamu, muhasebe meslek mensubu ve yazılım şirketleri tarafında sorunların yaşanmasına yol açmaktadır. Bu sorunlar güvensizlik, işleri yetiştirememe, hangi işlemin yapılacağı kaygısı, dijital alt yapıda sorunun bilişim olarak çözülememesi olarak ifade edilebilir. Bu durumla ilgili problemin yaşanmasında pilot uygulamanın yapılmaması ve sistemin verimli çalışıp çalışmadığının kontrol edilmemesi de muhasebe meslek mensupları açısından tartışılan bir konudur.

Muhasebe meslek mensuplarının dijital uygulamalarla ilgili bir diğer sıkıntısı ise, normal koşullarda uygulama yapılan, işlemlerin yerine getirildiği sistemlerde belli dönemlerde yaşanan erişim sıkıntısı ve veri girişlerinin uzun zamlar alması. Bu konudaki görüşler;

sadece yoğunluğun olduğu günlerde erişim sıkıntısı oluyor. Bugünler dışında normal süreçte girişlerde herhangi bir sıkıntı yok”

“dijital ortamda işlem yapan mükellef sayıları çok arttı. Uygulamaya beklenenin üzerinde geçiş olunca, o trafiğe cevap verecek veri bandına ulaşamıyorlar. Maliye Bakanlığı sisteme erişim sıkıntısı yaşandığında, işlem yapma süresini uzatma kararı alıyor”

“mesela KDV'nin son günü, bunu her ay bir şekilde yaşıyoruz. Bazı arkadaşlar daha fazla şiddetli yaşıyor. İdarenin anlamadığı, algılamadığı şey şu; “meslektaşım son güne bırakıyor”, aslında “meslektaşım onu son güne bırakmıyor”. Hizmet verdiği kişiler, evrakını son gün getiriyor. Son güne kaldığı zaman Türkiye'de şu anda 6.000 kusur tane meslektaş var. Yükleniyor sisteme, sistem kilit. Dolayısıyla o insanı sinir halini yaşattırıyor. Bazen de bizim meslektaşlarımız işini zamanında bitiyor. İdare kendi sisteminden kaynaklanan sıkıntı olduğunda da uzatıyor.”

“maalesef “defter beyan sistemi” denen bir sistem var, biz meslek mensupları olarak ona da ayak uydurduk ama sistem çalışmıyor. Yani şöyle söyleyeyim, özellikle beyanname zamanına geldiğimizde yoğun olan günlerde bu sistem çalışmıyor. O bizim işlerimizi çok fazla yavaşlatıyor.

“başlarda uyumsuzluk oldu. Defter beyan sisteminde biz çok büyük sıkıntılar yaşadık. Yani ayın 24, 25, 26'sında beyanname göndereceksiniz. Sisteme veri giremiyorsunuz, buna bağlı olarak da Gelir İdaresi Başkanlığı, “bu bizim hatamız”, deyip beyanname gönderme süresini uzatıyor. Teknik olarak bu konularda yaşanan yanlışlar olabiliyor ama son ana kadar onun çilesini çekenler bizleriz.”

Dijital sistemlerin işlem kapasitesi ve yoğun kullanıma cevap verebilmesi dijital

sistemlerde uygulamaların verimli olarak yapılmasını sağlayan bir durumdur. Dolayısıyla muhasebe meslek mensuplarının her ay belli dönemlerde yoğun olarak kullandığı veya kullanmak durumunda olduğu sistemlere erişimin yaşanması dijital sistemlere karşı bir çekince olarak ortaya çıkabiliyor. Yoğunluğun olmadığı süreçlerde kullanıma uygun olan dijital sistemlerin kişi ve girilen veri yoğunluğunu kaldıramaması sistemde işlem bandında yaşanan kapasite sorununu ve serverların iyileştirilmesinin gerekliliğini gündeme getirmektedir. Bu olumsuz durumlarla karşılaşan muhasebe meslek mensubu, zamanında işlemlerin yapılamamasından kaynaklı olarak çalışma koşullarının ağırlaşması ve sinir, stres gibi sağlık dengesini etkileyen sorunlarla karşılaşması dijital uygulamalara karşı meslek mensubunun olumsuz algıları oluşmaktadır.

#### **4.4.4. Eğitim Desteği**

Çalışma hayatında iş gereklerinin yerine getirilmesinde işlerle ilgili teorik bilgilerin yanında, kullanılan araç gereçlerden verimli bir şekilde faydalanmak için eğitim desteklerine ihtiyaç gerekebilir. Bu bağlamda dijitalleşme sürecinde muhasebe meslek mensuplarının mesleğe ilişkin teorik bilgilerinin yanında mesleğin sürdürülmesinde kullanılacak olan dijital uygulamaların kullanımının verimli olarak gerçekleştirilebilmesi için eğitimle ilgili konuların dikkate alınması gerekmektedir. Bu temada eğitimin niteliği, ilişkili kurumların desteği ve nitelik gereksinimi kategoriler yer almaktadır. Bu kategorilerle bağlantılı olarak dijitalleşme konusunda eğitimin yeterliliği, dijital okuryazarlık, muhasebe odalarının desteği, kamunun desteği, insan kaynağı ihtiyacı kodları belirlenmiştir.

##### *4.4.4.1. Eğitimin Niteliği*

Kişilerin yaşam sürecinde mesleklerden bağımsız aldığı teorik eğitimlerin yanında meslekle ilgili eğitimlerin de mesleki gelişimde faydalı olduğunu ifade etmek gerekir. Muhasebe meslek mensupları, mesleğe başlamadan önce aldıkları teorik eğitim daha ziyade fakülte ve yüksekokullarda aldıkları eğitimdir. Buna ilaveten meslek mensubu olmak için muhasebe meslek stajı eğitiminde hem teorik hem de uygulamalı eğitimin alındığını ve bu eğitimden başarılı olunması durumunda belgeli muhasebe meslek mensubu olma durumu söz konusudur. Hem teorik düzeyde hem de uygulama düzeyinde alınan eğitimlerin dijitalleşme sürecine uyum sağlama ve dijital uygulamaların kullanımı konusunda yeterlilik düzey önem arz etmektedir. Bu nedenle eğitim yeterliliği konusunda araştırmaya katılan görüşmecilerin konuyla ilgili görüşleri;

“üniversite eğitiminin kesinlikle yetersiz olduğunu düşünüyorum. Üniversitede dijital muhasebe eğitiminin yetersiz olduğunu düşünüyorum. Staj da bütün hepsini öğreniyorsun, çünkü onu yapmak zorundasın. Ama stajı eğitimi yaptığın yani çalıştığın ofis burada çok önemli.”

“eğer bir meslektaş adayı bir meslek mensubunun yanında çalışıyorsa, ben yeteri kadar eğitimi aldığımı, dijitalleşmeyle de ilgili eğitimi aldığımı düşünüyorum. Çünkü müşteri de zorluyor, çünkü müşteri de talepleri var; e-fatura talebi var, e-irsaliye talebi var. Banka ekstrasını dijitalden nasıl alabiliriz, excel'i de öğrenmek zorunda kalıyor, world'ü de öğrenmek zorunda, PDF'ten excel'e çevirmeyi de öğrenmek zorunda kalıyor.” Üniversitelerde, mesela meslek yüksekokulları açısından düşündüğümüzde orada dijitalleşme ile ilgili çok fazla eğitim olduğunu düşünmüyorum. Sadece paket programı öğretiyorlar o kadar.”

“eğer stajı doğru yerde yaptıysa arkadaşım o zaman zaten staj yeri o eğitimi vermiş oluyor. Üniversite eğitimi ya da fakülte eğitimi diye bakarsanız, çocuklara bir şey katmıyor ama o üç yıllık eğitim doğru yerde staj yaptıysanız katıyor doğru yerde staj yapmazsanız katmıyor.”

Görüşlere göre teorik eğitimin alındığı eğitim kurumlarında dijitalleşme ile ilgili eğitimleri yetersiz olduğu belirtilmiştir. Ancak meslek adayı olarak yapılan staj eğitiminde zorunlu olarak dijitalleşme ile ilgili konulara uyum ve uygulama çalışmaları yapıldığı için eğitimlerin daha iyi olduğu vurgulanmaktadır. Bunun yanında dijital uygulamalara uyum sağlama adına staj süresinde alınan eğitimlerin seviyesi stajın yapıldığı doğru yerde yapılıp yapılmadığı ile ilgili olduğuna da değinilmektedir. Staj süresinde dijitalleşme ile ilgili gerekli eğitim ve uygulamaları yapma şansı olmayan meslek mensubu adayı dijital uygulamalar konusundaki yeterlilik seviyesini kendi çalışmaları ile gerçekleştirmesi gerekebilir. Bu konudaki görüş;

“stajla devam eden süreçte her gelen yeniliği siz kendiniz adapte olmalısınız. Hani bunun için ekstra bir eğitim alacak zamanınız yok. Dijital uygulamalarla ilgili eğitimi stajda almanız gibi durum söz konusu olmuyor. Çünkü yenilik her zaman sürekli devam ediyor ve siz bunu adapte olmak zorundasınız.”

Her alandaki ve yapıdaki gelişmeler ve değişimler gibi dijitalleşmenin de zaman içerisinde gelişmesi ve uygulamalar olarak karşımıza çıkması kaçınılmaz bir durumdur. Bu sebeple üniversite aşamasında ve meslek mensubu adayının stajda aldığı eğitimin zaman içerisinde dijital alanlarda meydana gelen değişimler ve muhasebe mesleğinde yeni ortaya çıkan dijital muhasebe uygulamalar nedeniyle geride kaldığını belirtmek gerekir. Bu konuda katılımcıların görüşü;

“açıkçası ben bununla ilgili eğitimin yetersiz olduğunu düşünüyorum. Şöyle ki, dijitalleşme çok hızlı olmaya başladı, birçok eğitimi iş hayatına atıldığınız zaman deneyimleyerek öğreniyorsunuz. Yani okulda verilen eğitimde de, sonrasındaki staj süresinde de dijitalleşme eğitimi yetersiz.”

“yani yeterli olmaması aslında eğitim düzeyinden değil. Yani şundan da kaynaklı zaten süreç çok hızlı ilerliyor bir de tabii güncelleme var. Biz mesleki olarak yetişmeyi hani gerçekten zorlanırken okulların buna yetişmesi çok zor.”

Bu konuda üniversitede ve staj sürecinde alınan eğitim her ne kadar yersiz görülse de, teorik düzeyde mesleki altyapıya yönelik bilgi birikimini sağlanması meslek açısından son derece önemlidir. Bununla beraber elde edilen bilgi birikiminin farklı araçlarla kullanılması ve değişen şartlara uyum sağlamak meslek mensubunun sürece adapte olma seviyesi ile açıklanabilir.

Muhasebe meslek mensuplarının dijital gelişmelere ve mevcut yapıya karşı olan adapte olma isteği ve becerisi beraberinde dijital okuryazarlığı beraberinde getirecektir. Dijital anlamdaki gelişmelere yönelik kavrama, anlama ve gerekli uygulamaları yerine getirme çalışmaları çerçevesinde dijital okuryazarlığın dijital uygulamaların kullanımı ve uygulamasında son derece etkili bir yetenektir. Dijital okuryazarlık konusunda kendini eğiten ve geliştiren muhasebe meslek mensubu dijitalleşme sürecinde meslekle ilgili farklı gelişmelere yönelme konusunda seçenekleri olabilir. Araştırmaya katılan görüşmecilerin bu konudaki görüşü;

“önceden bulunduğunuz yerdeki mükelleflerin defterini tutabilirken şimdi farklı şehirlerden defter tutabiliyorum. Kestiği faturaları, nereden fatura aldığını görebiliyorum. Böylelikle firmaya hiç gitmeden muhasebe kayıtlarını girebiliyorum. Muhasebedeki verilerin yüzde doksana ulaşabiliyorum yani uzaktan.”

“şu anda geleceği tahmin etmek çok zor ama tahmin olarak şu anda görülen öngörü, danışmanlık, strateji, analiz, yorum, veri mühendisliği alanına yöneliyor. Ama gelişen teknolojilerle birlikte orada değişebilir.”

Dijitalleşme sürecinde muhasebe meslek mensubunun dijital araçları kullanımı ve ilgili becerilerin kazanılarak bu alanda okuryazar olunması mesleğin mekânsal olarak farklı şehirlerdeki mükelleflere de hizmet vermesine vesile olmaktadır. Dijital okuryazarlık sayesinde muhasebe meslek mensubu, serbest muhasebeci mali müşavirin, müşavirlik olarak müşavirlik yönü ile danışmanlık, analiz, veri mühendisliği gibi konularda mesleki deneyim kazanması yeni yeni ortaya çıkan ve artması beklenen gelişmeler arasındadır.

#### 4.4.4.2. İlişkili Kurumların Desteği

Dijitalleşme ile birlikte dijital uygulamaların kullanımında kişiler ve kurumlar, farklı taraflardan dijitalleşme ile ilgili destekleri almaktadır. Bu süreçte dijital uygulamaları etkin kullanmak için destekler ve eğitim destekleri muhasebe meslek mensupları için son derece önemlidir. Muhasebe meslek mensupları dijital uygulamaların kullanımı konusunda gerekli desteği alabilme konusunda bilişim firmaları, meslek odaları yanında gelir idaresi başkanlığının internet sayfasından faydalanmaktadır. Destek alınan taraflardan bilişim firması ile ilgili görüşler;

“bilişim firmaları destek sağlıyor. Bilişim firmaları artık hemen her ihtiyacı karşılayacak düzeye geldiler.”

“bilişim firmaları eğitim verelim falan diyorlar. Birçok eğitimi biz kendi başımıza çözmeye çalışıyoruz.”

“bilişim firmaları bu süreçte bize kesinlikle destek sağlıyorlar. Zaten bizde gerekli desteği alamamış olsaydık maalesef düzenli bir şekilde ilerletemezdik.”

“bilişim firmalarının bu süreçte bize destek verdiğini ve gerektiği anda iletişim kurarak gerekli destekleri aldığımızı söyleyebilirim.”

Bilişim firmalarının muhasebe meslek mensuplarının kullandığı muhasebe programlarını ve diğer dijital araçları ve uygulamaları üreten ve kullanıma sunan taraflar olması itibariyle desteklerinin sadece eğitim bazlı olduğunu düşünemeyiz. Buradaki destekleri içeriği eğitim desteği olduğu kadar, teknik ve donanıma dayalı desteklerden de bahsedilebilir. Bilişim firmalarının yanında meslek odalarının destekleri de dijitalleşme sürecinde meslek mensupları için önemli eğitim destek taraflarından biridir. Meslek odaların eğitim destekleri ile ilgili meslek mensuplarının görüşü;

“muhasebede her sene bir yenilik yapıldı, mesela e-defter, e-fatura ya da defter beyan, yani daha adı aklıma gelmeyen elektronik sistemlerde bir yenilik olduğu zaman, odamız bu konuda eğitim düzenledi. Yeni bir uygulama için zorunluluk olduğunda odamız zaten öncesinde hemen bir eğitim düzenliyor.”

“odamız uygulamalardaki güncellemeleri ve değişiklikleri, yeni uygulamalarla ilgili sürekli, gerek uzaktan eğitim, gerek yüz yüze eğitim yapıyor.”

“odamız zaman zaman dijital ortamda bizlere katkıda ve eğitimde bulundular ve bu bakımdan odamıza çok minnettarız, yardımcı oluyorlar ve istediğimiz an ulaşabiliyor ve bize yardımcı olabiliyorlar.”

“odalar bu konuda aslında özellikle bizim odamız bu konuda sürekli eğitimler verdi, ayak uydurmaya çalıştı. Onlar da mesleğin içinde oldukları için sıkıntıları biliyorlar.

Dijital uygulamalarla ilgili eğitimler hep sunumlar yapıldı.”

Meslek odalarının meslek mensuplarının eğitim ihtiyacını karşılayan çalışmalarla ilgili gereken desteği sağladığı ve eğitim içeriğinin gelişmelere göre düzenlendiği ortaya çıkmaktadır. Eğitim desteği konusunda meslek odalarının üst kuruluşu olan TÜRMOB’un da bu süreçteki desteklerine bakıldığında odalarla paralel uzaktan ve yüzyüze eğitimler belirlendiği de belirtilmelidir. Özellikle odaların eğitim vermede problem yaşadığı pandemi döneminde TÜRMOB, Türkiye genelinde uzaktan eğitimlerle meslek mensuplarına eğitim desteğini sürdüren çalışmalarda bulunmuştur. Bununla ilgili görüş;

“pandemi döneminde özellikle TÜRMOB’un Youtube üzerinden çok fazla canlı yayınları oldu.”

“özellikle pandemi sürecinde eğitimlerin hepsi uzaktan oldu. TÜRMOB’da şöyle bir şeyi var, eğitimleri mali müşavir taleplerine göre düzenliyor. O ayki eğitimi bize mail yoluyla gönderiyorlar. Ani bir kanun değişimi olduğu zaman veya kararname çıktığı zaman anında bilgilendiriliyoruz. Toplu bir seminer düzenlediği zaman da, eğer sağlık şartları uygunsa pandemi süreci değilse, belirli adreslerde eğitimlere katılmamız için çağrılarda bulunuyor. Bence TÜRMOB’un bu konuda vermiş olduğu eğitim yeterli.

Dijital uygulamaların kullanımı ve bunlarla ilgili yasal zorunlulukları getiren kamunun dijitalleşme sürecinde muhasebe meslek mensuplarına ilişkin eğitim destekleri Gelir İdaresi Başkanlığının web sayfasında farklı türdeki dokümanlar aracılığıyla sağlanmaktadır. Kamunun dijitalleşme süreci ile ilgili eğitim desteği hakkında görüşler;

“kendi web sayfalarında şey yayınlıyorlar. O da bayağı faydalı oluyor bize. Değişen kanunlar olsun, güncel, başarılı.”

“destek şöyle, takıldığımızda okuyup da bazen anlayamadığımız şeyler oluyor, okuyoruz ama “burada ne demek istiyor”, “şunu mu demek istiyor” mutlaka vergi dairesindeki memurlara, şeflere, müdürlere soruyoruz. Onlardan da bir ön bilgi alıyoruz.”

Gelir idaresinin web sayfasından ve gerekirse vergi dairelerindeki personelden gerekli destekler alınması ile meslek mensubu gerekli eğitim desteğini sağlamaktadır. Bunun yanında gelir idaresinden ve vergi dairelerinden alınan destekler her zaman yeterli olmadığı da meslek mensuplarının görüşlerinde anlaşılmakta;

“hiç desteği olmadı, kendi personellerini eğitsinler başka bir şey istemiyorum. GİB’in web sayfalarındaki videolar çok açıklayıcı değil.”

“web sayfasından video, broşür gibi dokümanlarla bilgilendirme desteği veriliyor. Fakat işlem yaparken bununla ilgili sıkıntı yaşadığımızda vergi dairesi gerekli desteği alamıyoruz.”

“GİB’in web sayfasında broşürler ve bazı videolar var. Fakat bunlar çok yeterli bir açıklayıcı değil. Biz daha çok kendimiz programı veya o modülü kullanarak ya da başımıza sıkıntılar geldikçe aşıyoruz.”

Dijitalleşme sürecinde dijital uygulamaların kullanımı ile ilgili muhasebe meslek mensuplarının düzenli veya düzensiz olarak farklı meslek mensupların dan da gerekli eğitim desteği aldıklarını da ilave edebiliriz. Bu destekler muhasebe meslek mensuplarının uyum sürecini kolay ve hızlı şekilde gelişmesini sağladığı söylenebilir.

#### 4.4.4.3. Nitelik Gereksinimi

Dijitalleşme ile birlikte dijital uygulamaların muhasebe mesleğinde kullanımının yaygınlaşması işlem hızını artırma ve işlerin kısa sürede yapılabilmesi ile beklenen durum manuel yapılan işlerin artık dijital sistemler ile daha kısa sürede yapılabilmesi insan kaynağı ihtiyacının azalması yönündedir. Ancak burada şunun göz ardı edilmemesi de gerekir, işlem yapma hızı artması ile birlikte sisteme daha fazla veri girme ihtiyacının da söz konusu olduğu önceki analizlerimizde yer almaktadır. Bu konudaki görüşler;

“dijital uygulamalar tabii ki bizim işlerimize kolaylık sağlıyor ama çok sayıda yeni iş çıkıyor, çok fazla bilgi isteniyor her şeyin kayıt altına alınmaya çalışılması gibi bir durum söz konusu. Bu da bize ek bir iş yükü getiriyor.”

“şimdi aslına bakarsanız personel ihtiyacımız azalmadı. İş hacimleri büyüdü. Biraz dijitalleşme bize evraksal anlamda yük getirdi. Yeni işlerle birlikte aslında mesai azalmadı. Hatta daha fazlaştı, verinin niteliği çoğaldı. Eskiden iki tane veri istiyorsa şimdi on tane veriyi istiyor. Şimdi personel ihtiyacımız biraz daha bu işlere uyum sağlayan veya bilen kişilere doğru yöneldi.”

İnsan kaynağına olan ihtiyacın azalmaması ile ilgili farklı bir görüş;

“daha az personele ihtiyacım var diyemiyorum. Neden diyemiyorum, mükellefin yapması gereken işleri de bize yıktıkları için bir personel azaltmayı hiç kesinlikle buna katılmıyorum.”

Dijitalleşme sürecinde işlemlerin dijital araçlar tarafından yapılabilmesi konusunda insan kaynağına olan ihtiyacın azalması beklenen bir durumdur. Fakat dijital uygulamalar sisteme dâhil oldukça insan kaynağına olan ihtiyacın yapısının değişmesi durumu ile karşı karşıya kalınmıştır. Yani bilgisayar kullanan, veri giren, muhasebe işlemleri yapan

vasıfsız insan kaynağı dijital muhasebe uygulamalarını ve dijital sistemlerin altyapılarını, veri aktarımını, dijital sistemleri kolay kavrayabilen nitelikli insan kaynağına ihtiyacın ortaya çıkmaktadır. Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının konu ile ilgili görüşleri;

“artık zihinsel becerisi daha yüksek olan personele doğru bir ihtiyaç oluştu. Bu dijital uygulama şunu getiriyor, “burada şuna dikkat edin, burada buna dikkat etmezseniz şöyle ceza yiyebiliriz, bunlara dikkat edin” gibi ekstra analiz yönü olan eğitimli personele ihtiyacı arttırdı.”

“yeni işlerde insan faktörü önemli. Dijital bilgisayar teknolojileri, yeni kurulan altyapıları, oranın kod yapılarını anlayabilen elemanlara ihtiyaç duyuyor. Hangi eleman olursa olsun ya siz anlatacaksınız, öğreteceksiniz veya programın yazılım evinden “arkadaş gel bir zahmet bize bunu anlat” diyeceğiniz bir başlangıç danışmanına ihtiyaç var.”

“kalifiye bir personel ihtiyacımız var artık. Dijitale kolay uyum sağlayacak programın içinde çok fazla boğulmayacak personele ihtiyacımız var. Yani çağ bunu gerektiriyor ve personel ihtiyacı hiç azalmıyor..”

Ortaya çıkan sonuca göre niteliksiz insan kaynağına olan ihtiyaçtan ziyade dijitale uyumlu ve dijitalleşme konusunda nitelikli insan kaynağına olan ihtiyacı artırmıştır. Bu açıdan bakıldığında günümüzde muhasebe bilen ve muhasebe eğitimi alan insan kaynağının aynı zamanda dijitalleşme ve meslekle ilgili ve uyumlu dijital uygulamaları kullanabilme niteliğine sahip nitelikli insan kaynağına ihtiyaç vardır.

Dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarına etkisi üzerine yaptığımız bu çalışmada, görüşmeye katılım sağlayan serbest muhasebeci mali müşavirler ile yapılan görüşmelerden elde edilen veriler Nvivo programında kodlanması ve analizi sonucu elde edilen kelime bulutu Şekil 4.1.'de yer almaktadır.



Şekil 4.1. SMMM'ler Açısından Dijitalleşme Sürecinin Kelime Bulutu

Şekil 4.1'de yer aldığı üzere serbest muhasebeci mali müşavirlerin, dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamaları üzerine yapılan araştırmada sıklıkla üzerinde durulan ve araştırmaya katılanlar tarafından kodlanan kavramlardan bazıları; dijital (n:108), mükellef (n:96), eğitim (n:69), uyum (n:60), destek (n:58), yeterli (n:52), dijitalleşme (n:49) gibi kavramlardır. Bu kavramlar dijitalleşme sürecinde serbest muhasebeci mali müşavirlerin muhasebe uygulamaları ve muhasebe mesleğinde dijitalleşme sonucu karşılaştıkları ve yaşadıkları durumları ifade etmesi açısından önemlidir.

Şekil 4.1'deki kelime bulutu incelendiğinde, dijitalleşme ile beraber serbest muhasebeci mali müşavirlerin mesleki yaşamlarında yer alamaya başlayan diğer kavramların da yer aldığı görülmektedir. Dijitalleşme ile beraber klasik muhasebe işlemlerinde yaşanan mesleki değişimleri ifade eden kavramlar; uzaktan (n:37), müşavir (n:37), pandemi (n:37), yazılım (n:36), siber (n:28), bilişim (n:28), dönüşüm (n:17), rahatlık (n:16), müşavirlik (n:16), danışmanlık (n:16) kavramları yer almaktadır.

Dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarına etkisi üzerine yaptığımız bu çalışmadaki taraflardan olan vergi dairesindeki işlemlerin dijitalleşme ile beraber durumunu araştırmak için veri dairesi yetkilileri ile yapılan görüşmelerde elde

edilen veriler Nvivo programında kodlanması ve analizi sonucu elde edilen kelime bulutu Şekil 4.2.'de yer almaktadır



Şekil 4.2. Vergi Dairesi Yetkilileri Açısından Dijitalleşme Sürecinin Kelime Bulutu

Şekil 4.2'de dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamaları üzerine yapılan araştırmada sıklıkla üzerinde durulan ve araştırmaya katılan vergi dairesi yetkilileri tarafından kodlanan kavramlardan bazıları; eğitim (n:98), çağrı (n:58), yeterli (n:56), uzaktan (n:48), dijitalleşme (n:45) gibi kavramlardır. Bu kavramlar dijitalleşme sürecinde vergi dairesi yetkililerinin dijitalleşme sürecinde vergi dairelerinde dijitalleşme ile ilgili gerçekleşen olay ve durumlarla ilgili karşılaştıkları ve yaşadıkları durumları ifade etmektedir.

Şekil 4.2'deki vergi dairesi yetkililerinin dijitalleşme sürecine yönelik görüşleri doğrultusunda analiz yöntemiyle oluşturulan kelime bulutunda vergi dairesi yetkililerinin mesleki yaşamlarında yer alamaya başlayan başka kavramlar da yer almaktadır. Dijitalleşme ile beraber klasik muhasebe işlemlerinde yaşanan mesleki değişimlerle ilgili kavramlar; hızlı (n:34), olumlu (n:28), uyum (n:28), eğitimler (n:27), entegre (n:25), kontrol (n:25), muhasebeciler (n:24), siber (n:21), kavramları bulunmaktadır.

## **4.5. MUHASEBE PROGRAMI YAZILIM ŞİRKETLERİ AÇISINDAN DİJİTALLEŞME SÜRECİNİN MESLEĞE VE MESLEKİ UYGULAMALARA ETKİSİNİN DEĞERLEMESİ**

Bu bölümde araştırma verileri üzerinden yazılım şirketlerinin dijitalleşme sürecinde yazılım mesleğinde ve yazılımla ilgili mesleki uygulamalardaki etkisinin değerlendirilmesi yapılacaktır. Yazılım şirketleri her iş ve işlemler ilgili mesleklere göre yazılım teknolojisi ile ilgili meslek mensupları yazılım üretme ve yazılım kullanım desteği vermektedir. Araştırma konumuzda yer alan muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamaları ile ilgili olarak, yazılım şirketleri ön muhasebe programları ve resmi muhasebe denilen genel muhasebe ile ilgili yazılımlar üretir.

Ön muhasebe ve genel muhasebe ile ilgili yazılımların dijitalleşme süreci içerisinde güncellenme ve yeni muhasebe yazılımlarının ortaya konmasında yazılım şirketlerinin önemli rolü vardır. Yazılım şirketlerinin, dijitalleşme sürecinde muhasebe işlemleri ile ilgili yazılımların üretim ve satış aşamalarında görev ve yetkilerinde değişim, muhasebe meslek mensupları ile ilişki ve iletişim sıklığı, durumu, muhasebe uygulamalarına bakış açıları, muhasebe uygulamaları hakkında bilgi seviyeleri, yüklenen yeni misyonlar, ilgili resmi kurumlarla iletişimi, muhasebe uygulamalarını zamanında ve doğru olarak hazır hale getirebilmesi ve dijitalleşme sürecinde devlet desteği alıp almadığı konularında araştırma verilerine göre değerlendirmeler yapılacaktır.

### **4.5.1. Görev ve Yetkilerde Değişim Durumu**

Dijitalleşme ile beraber mesleklerde dijital uygulamalar giderek artıyor. Bu süreçten yazılım şirketlerinin hizmet sunduğu muhasebe meslek mensuplarının alışkanlıkları, kullandıkları teknoloji etkilenmektedir. Dolayısıyla yazılım şirketleri gelen talepler doğrultusunda görevleri ve yetkilerinde değişiklikler olmakta ve bununla ilgili görüş;

“bu süreçte görev ve yetkilerimizde aslında en büyük değişim müşterinin talepleri ve yasal mevzuatlar. Müşteri tarafı, çünkü biz programı bir ürün olarak ortaya koyarken, satışı arz edebilmemiz için talebin olması lazım. Dolayısıyla orada birinci önceliğimiz müşteri. Ama tabii bir güncelleme yapılırken müşteri tek başına bir etken değil. Şimdi burada yasal mevzuatlar da gündemde, devlet tarafında zorunlu olanları zaten yasal olarak yapmanız gerekiyor. Şimdi zaten yasal zorunluluk geldikten sonra buradaki müşterileri de kaybetmemek adına bu güncellemeleri yasal mevzuata göre yapmanız gerekiyor. Ama tabii yasal mevzuatlar aslında kullanıcının en son tercih ettiği veya

son ana kadar beklediği işlemler olduğu için bizim buradaki asıl önceliğimiz tamamıyla birincisi müşterinin talepleri.”

“müşterilerin günlük alışkanlıkları, kullandıkları teknoloji her şey etkileniyor aslında, özellikle hem geliştirdiğimiz ürünler, hem görüştüğümüz müşterilerin talepleri değişkenlik gösteriyor. Biz müşterilerimizle, kendi iş ortaklarımızla bazen sık sık bir araya gelip önerilerini, değişen sistemlere yönelik süreçlerini anlamaya çalışıyoruz. Bu yönde de hem yazılım ekibimizi hem teknik altyapımızı bu kapsamda da sürekli iyileştirmeye çalışıyoruz. Bu konuda zaten, biz tamamen bir yazılım firması olduğumuz için, ürünlerimizi geliştirirken, yani müşterilerin kullandığı ürünleri geliştirirken öncelikle müşterinin talepleri, sektördeki ihtiyaçlar, bizim kendi analizlerimiz, ihtiyaçlarımız, bize farklı kanallardan gelen öneriler dikkate alınıyor.”

Dijitalleşme sürecinde görev ve yetkilerin değişimini etkileyen tarafın sadece muhasebe meslek mensubu olmadığı ve bu konuda zorunlu olarak görev yetkilerin değişiminde yasal mevzuatlar da etkili olduğu görülmektedir. Ancak yazılım şirketleri yasal mevzuatların yerine getirme konusunda görevini yapmasının yanında aslında burada meslek mensubunun dijital uygulama taleplerinin daha fazla etkili olduğu belirtilmelidir.

Dijital araçların taleplere ve zorunlu sebeplerle üretilmesi ve sunulmasının yanında, dijital araçların uygulama çalışmalarının ve etkin kullanımının sağlanması için eğitim çalışmalarının yapılması gerektiği belirtilmelidir. Bu konuda dijital araçlar ve uygulamalardan muhasebe meslek mensupları doğru ve etkili faydalanabilmesi eğitim ihtiyacı söz konusudur. Bu konuda görüş;

“bugüne kadar muhasebe yazılımlarında yüzyüze veya uzaktan ufak bir eğitimle firma bunu kullanmaya başlıyordu. Şu anda mesela e-defter gönderme diye bir durum var. E-defter ilk çıktığında dijital uygulamaları ve bilgisayar teknolojisinin kullanmayı pek bilmeyen yaşı büyük olan mali müşavirler bu konuda destek almak zorundaydılar. Çünkü e-defteri gönderebilmek için “java” diye bir dertleri var, “mali mühür, e-imza” gibi bir dertleri var. Bizler mühendis olarak bile “java update”lerinde zorlanırken onlar mali müşavirken bunlarla mücadele etmesi gerekiyordu. Bu yüzden de kişinin bilgisayarını bir kere bu sistemlerin kullanımına uygun hale getirmek bizim sorumluluklarımızdan biri oldu. Bunula ilgili yazılım çalışmaları yaparak, mali müşavirin bilmesine gerek olmayacak şekilde, bedel de almadan ortam oluşturmak için yazılımlar geliştiriyoruz. Bunlar bizim ekstra sorumluluklarımız oldu.”

“dijitalleşme ile birlikte sadece bir muhasebe yazılımı satmıyoruz. Ürünü kullandırmakla kalmıyor aynı zamanda mevzuatla ilgili, uygulamalarla ilgili, danışmanlık da veriyoruz. O yüzden yazılım sektöründeki tüm firmaların yapmış olduğu hizmet aslında bir yazılım hizmeti dışına çıkmış durumda, çünkü çok katmanlı

işler olmaya başladı elektronik dönüşüm. O yüzden destek hizmetlerine gelen telefonların çoğu mevzuat, uygulamalarla ilgili.”

Bu süreçte görev ve yetkilerin değişimi konusunda istenilen veya yasal olarak kullanımı gereken dijital uygulamaların üretimi yanında, dijital araçların kullanımı işle ilgili eğitimlerde yazılım şirketlerinin görevleri arasında yer aldığı görülmektedir. Burada şunu da belirtmek gerekir ki, dijital uygulamaların kullanımı konusunda muhasebe mesleğinde dijital muhasebe uygulamalarını kullanmayan meslek mensuplarının eğitimi kadar, muhasebe dijital uygulamaları dışında farklı dijital araçların kullanımını konusunda da eğitim ve danışmanlık hizmetlerinin verilmesi yazılım şirketlerinin görev ve yetkilerinden olduğunu ifade edebiliriz.

Muhasebe meslek mensupları açısından dijital uygulamaları kullanmak kadar sisteme girilen verilerin güvenliği de son derece önemlidir. Bu açıdan dijital araç veya uygulama desteği sunan firmaların bu konuda çalışmaları önemlidir. Bu konudaki görüşler;

“artık online bir sistem var. Dolayısıyla teknolojinin gelişmesiyle birlikte internet üzerinden kullanılan programların güvenliğini veya verilerini saklamaya çalışıyoruz. Bizim burada uyguladığımız yöntem, 4 farklı ilde yedekleme yapıyoruz, yani sunucuların bilgi güvenliğinin haricinde de yedekleme noktasına çok önem veriyoruz”

“sayısızca mali müşavirin muhasebe yazılımları hacklendi, veri tabanları alındı ve gerçekten de ciddi paralar karşılığında veri tabanlarını geri aldılar. Siber güvenlik dediğimiz konular çok geniş, yani bilgisayar mühendisleri o alanda kendini geliştirmişse ancak siber güvenlikle mücadele edebilir. Biz şunu yapıyoruz, şu anda geliştirdiğimiz muhasebe yazılımlarının da verilerini şifreliyoruz. Yani bir çalınrsa, “anamlı data” barındırmıyor. Bu cihazlar da bunları şifreliyoruz. Yetkili birisi girdiği zaman data “decoder” ediliyor ama yetkisiz bir erişim varsa şifreli, bu yüzden de artık bu perspektifle bakmak gerekiyor.”

Yazılım şirketlerinin dijital uygulamalarla görev ve yetki anlamında bu perspektifden olaya bakması ve buna göre çalışmalar yapması ve uygulaması, yazılım şirketinin sadece mesleki uygulama için yazılım üretmeyen, aynı zamanda onun güvenliğinin sağlanması konusunda kendinde sorumluluk hisseden bir yapıda ürünlerini geliştirmesi yazılım şirketinin dijitalleşme sürecindeki önemli rollerinden biridir.

#### **4.5.2. Dijital Muhasebe Uygulamalarına Bakış Açısı**

Dijital uygulamalar hem insan hayatını hem de iş yaşamını kolaylaştırma noktasından değerlendirildiğinde, yazılım şirketleri muhasebe meslek mensuplarının işlerini

kolaylaştıran muhasebe yazılım programlarını üreterek meslek mensubu üzerinde bir etki oluşturmaktadır. Araştırma sürecindeki görüşler;

“Dijitalleşmenin muhasebe işlemlerinde kullanımının yaygınlaşması ile birlikte sahadan bize baskılara bakarak “genel muhasebe” yazılımı çalışmasına başladık. Yani biz ön muhasebe yapıyoruz, genel muhasebeye çok da niyetimiz yoktu.”

“dijitalleşme çok önemli bir sıçrama yarattı. Özellikle pandemiyle beraber inanılmaz şekilde arttırdı. Uygulamalara baktığımız zaman tam da bizim bulunduğumuz sektöre uygun bir seyirde izliyor. O yüzden de biz bunu bir fırsat olarak görmekteyiz. Tabii bu fırsat ileriki aşamalara da çok önemli kapılar açacak. Onun da farkındayız. Çünkü bugün elektronik belgeler, elektronik defterler dediğiniz şeyler standart veri, bu veriyi oluşturup diğer uygulamalarımıza da hayata geçirmeye çalışacağız. Aslında önümüzdeki süreç şu an için bir hazırlık. Bu belgeler aslında bizim için önümüzdeki süre için çok önemli bir fırsat olduğunu düşünüyorum açıkçası. Sadece bizim için değil, tüm meslek camiası için aynı şekilde olduğunu düşünüyorum.”

Dijitalleşme ile birlikte kişi ve kurumların talepleri, özellikle yazılım şirketlerine yönelik muhasebe mesleğini icra ederken ihtiyaç duyduğu dijital uygulamalarla ilgili talepler yazılım şirketlerinin faaliyetleri çerçevesinde fırsat olarak görülmesine neden olmaktadır. Burada fırsatların oluşumunda talepler kadar, kamunun zorunlu kıldığı uygulamalar da yazılım şirketleri tarafından fırsatlar olarak değerlendirilmektedir. Bu konudaki görüşler;

“Tabi ki Gelir İdaresi Başkanlığının getirdiği zorunluluklar çerçevesinde, e-fatura, e-arşiv gibi zorunlu uygulamalardan kaynaklı yeni ihtiyaçları da pazar noktasında bir fırsat olarak değerlendiriyoruz.”

“şu anda muhasebe yatırımlarına bakan kişiler, e-fatura entegratörü mü, değil mi diye bu noktalara da bakıyorlar artık. Şimdi siz hem entegratörseniz, hem bir muhasebe yazılımınız var ise ve işte bankalarla konuşan bir sisteme sahipseniz, bir de bu yazılımınız muhasebe kayıtlarını denetliyorsa, bir de muhasebeci aradığında ulaşılabiliriyorsa zorunlulukları dijital uygulamalarla fırsata çeviriyorsunuz. Burada “ulaşılabilir olmak” bir de “ulaşılabilir olunması” gerekiyor.”

Yazılım şirketi olarak dijitalleşmenin fırsata çevrilmesinde yasal zorunlulukların yanında çoklu dijital ürün ve araç desteği sağlamak da önemli bir etken olarak değerlendirilebilir.

#### **4.5.3. Dijital Uygulamalar Konusunda Taraflarla İlişki ve İletişim**

Yazılım şirketleri, ön muhasebe, genel muhasebe ve türevleri ile ilgili dijital muhasebe programları ile bağlantılı olarak muhasebe meslek mensupları ile eğitim, zorunlu ürün alımı, potansiyel müşteri olma, yazılım değişikliği, yeni yazılım ihtiyacı gibi konularla bağlantılı olarak ilişki ve iletişim de olması kaçınılmaz bir durumdur. Bu konuda

araştırmaya katılan yazılım şirketi yetkililerinin görüşleri;

“ürünü verdiğimizde kurulumunu yaptığımızda, programı kullanacak olan personele programın nasıl kullanılacağı veya herhangi bir problemle karşılaştığında ne yapması gerektiği gibi konularda gerekli eğitimleri veriyoruz.”

“Eğitimleri tüm entegratörler düzenliyor, muhasebe yazılım üreticileri düzenliyor ya da odalar düzenliyor, TÜRMÖB düzenliyor. Bu süreçte biz şunları yaptık, mali müşavirlere, kullandıkları muhasebe yazılımlarına özel eğitimler düzenledik. Yani bizim ürünümüz değil, başka bir firmanın ürünü kullanıyor ama e-dönüşümde bizi tercih etmiş. Biz diğer ürünle bizim sistemlerimizin nasıl çalıştığını, o ürünleri tam olarak öğrenip, nasıl çalıştığını detaylıca anlatan hem “Zoom” üzerinden eğitimlerimiz oldu, hem yüz yüze eğitimlerimiz oldu, hani bunları da devamlı yapacağız, devam edecek. Biz firma olarak bu konuda bize gelen talepleri hızlıca cevaplandırıp hep yanlarında olmaya çalışıyoruz.”

Yazılım şirketlerinin ilişki ve iletişim içeriğinin ürün satma ve eğitimle sınırlı olmaması ve devam eden süreç içerisinde farklı sebeplerle veya sebepsiz biçimde muhasebe meslek mensupları ile ilişki ve iletişim sürdürülmesi gerektiği açıktır. bununla ilgili araştırmaya katılan yazılım şirketi yetkililerinin bu konudaki görüşü;

“meslek mensupları belli aralıklarda gerek yüzyüze gerek uzaktan iletişim sağlıyoruz. Özellikle pandemi döneminde uzaktan iletişimlerle gerekli destekler veya programlarla ilgili bilgiler verdik veya bilgiler aldık. Ancak bunların dışında programda meydana gelen hatalardan kaynaklı durumlarda meslek mensupları ya da kullanıcılar tarafında hata oluştuğunda”

“bazen hiçbir şey yokken sakin günlerimizde özellikle, müşterilerimizi arıyoruz “ne yapıyor, nasıl gidiyor, nerelerde zorluk yaşıyor” bunları dinliyoruz. Bu dinlediğimiz konularında sonuçlarını çağrı merkezindeki arkadaşlarımız raporluyorlar. Bu raporları oturup masa başında tartışıyoruz.”

“ürünlerimizle ilgili “rahat kullanıp kullanamadıklarını, onların taleplerinin olup olmadıklarını” soruyoruz. Bu sorduklarımızdan da çıkan raporları analiz edip, işte iş listemizi, omurgayı bozmayacak konularsa, bizim tarafımızdan da yapılabilir ise onları listemizi alarak o iyileştirmeleri yapıyoruz. Yani iletişimi biz de başlatıyoruz.”

“onların taleplerini dinlemek zorundasınız. Yani müşteri size her şeyi yaptırır, öğretir de. O yüzden onların talepleri doğrultusunda ürünleri geliştiriyoruz. Ama iş bitmiyor asıl iş ondan sonra başlıyor. Onları da takip edip sürekli güncellemede gerekiyor. Dolayısıyla iletişim hiç kesilmiyor”

“ürün geliştirme ekibi olarak kendi ekibimin üzerinden anlatayım. Ürün ekibi olarak bizlerin de bir platformumuz var, ürünlerle ilgili öneri ve şikâyetlerini her zaman iletebildikleri, program içerisinden de, bir “buluo” sayfasından da müşterilerimiz bize

her zaman önerilerini iletir, bu birincisi. Ama onun dışında tabii ki yazılı iletişimden ziyade sözlü ve görüntülü ve yan yana iletişimler de önemli. Bunların yanı sıra iş ortaklarımız sürekli müşterilerimizle görüşüp geri bildirimlerini bize iletiyorlar.”

Yazılım şirketlerinin ilgili taraflarla olan ilişki ve iletişiminde mükelleflerin yanı sıra kurumsal taraflarında olduğunu ifade etmek gerekir. Dijitalleşme sürecinde muhasebe uygulamalarındaki gelişmeler ve yeni dijital uygulamalar konusunda kurumsal olarak Gelir İdaresi Başkanlığı ve TÜRMOB yazılım şirketlerinin ilişki ve iletişimde olduğu taraflardandır. Bu taraflarla olan ilişki ve iletişim boyutu ile ilgili görüşler;

“Gelir İdaresi Başkanlığı ile resmi bir ilişkimiz var, biz onların lisanslı entegratör firmasıyız. Ama bunun yanı sıra da sahadan gelen talepleri de Gelir İdaresi Başkanlığına ulaştırıyoruz, “şöyle yapsak nasıl olur, sahadan böyle bir talep geliyor” diye, biz de mükelleflerin sözcüsü olarak Gelir İdaresi Başkanlığına bu cümleleri kendi filtremizden süzerek onlara iletiyoruz.”

“mevzuatlara hızlı uyum sağlamamız için zaten gelir idaresi ile sürekli irtibatlı olmamız lazım. O yüzden mevzuat birimlerimiz özellikle değişen mevzuatlarla ilgili bilgi almak ve bunları yazılımlara hızlı uyarlayıp müşterilere sunmak için sürekli iletişimde olmaya çalışıyoruz. TÜRMOB’la da aynı şekilde, bizim sürekli herhangi bir güncelleme bir durum söz konusu olduğunda mevzuat birimlerimiz aynı zamanda bu konularda iletişimde halinde oluyorlar.”

Mükellefler olan ilişki ve iletişim ürün satışı, eğitimi ve ihtiyaçların belirlenmesi ile ilgili iken, kurumlarla olan ilişki ve iletişim içeriğinin ise veri saklama, talepleri iletme, mevzuatları takip etme, güncellemeler hakkında görüş alış verişi çerçevesinde gerçekleşmektedir.

#### **4.5.4. Dijital Uygulamaları Zamanında Oluşturabilme Durumu**

Dijitalleşme sürecinde muhasebe uygulamalarında kamu tarafından getirilen zorunluluklar söz konusudur. Muhasebe uygulamaları ile ilgili zorunlulukların uygulamasını muhasebe meslek mensuplarının uygulayabilmesi için gerekli dijital araçlar ve dijital uygulamaların olması gerekmektedir. Bu anlamda kamu tarafından düzenlemem mevzuatlarla uygulanması zorunlu hale getirilen muhasebe uygulamalarının dijital platformda hazırlığı ve kullanıma hazır hale gelmesi konusunda yazılım şirketleri önemli bir rol üstlenmektedir. Ayrıca belirli bir uygulanmaya geçilecek olan uygulamanın zamanında dijital uygulama olarak hazır olması konusunda yazılım şirketlerinin çalışmalarının zamanında ve doğru olarak yapması gerekmektedir. Ancak buradaki öne önemli konulardan biri istenen dijital altyapının oluşturulması için zaman gerekliliğidir.

Bu konuda araştırmaya katına yazılın şirketlerini yetkilileri görüleri;

“mevzuata göre yeni yazılımlar gerektiği durumlarda, kamunun mevzuatı yayınladığı zaman ile uygulamanın başlayacağı zaman arasında yeterli bir süre varsa hem biz gerekli çalışmalarımızı yapıyoruz”

“zaten Gelir İdaresi Başkanlığı bir regülasyon yapacaksa bunu zaten 6 ay öncesinden yani 1 Ocak'ta duyuruya çıkıyor, 1 Temmuz'da zorunlu yapıyor, geliştirmek için zaman veriyor zaten.”

“kamu dijital zorunluluk getirmeden, bizimle büyük oranda bilgi alışverişi oluyor. Yani özellikle bunu gelir idaresi tarafında çok yaşıyoruz. Gelir idaresi diyaloga çok açık bir kurum, gelir idaresinin bu tarz olan ön paylaşımları bizde bir kolaylık sağlıyor. Yani zamanından önce meslek mensuplarına veya mükelleflere ihtiyaç duydukları konulardaki programlara zamanında hazırlayıp onlara sunabilme imkânı sağlamış oluyoruz.”

“aslında devletin getirdiği çoğu zorunlulukları, beyanname değişikliği ya da mevzuat değişiklikleri, biz de web sitesinden aynı zamanda müşterilerimizle birlikte öğreniyoruz. Dolayısıyla yeni değişiklikleri hızlı bir şekilde sisteme adapte etmemiz gerekiyor. Yani tebliğ yayınlandığı anda bizim hemen bir aksiyon alıp uygulamalarda güncelleme yaparak sistemi geliştirip, müşterimize de bu güncel versiyonu sunuyor olmamız lazım. Tabi ki bunun için yeterli sürenin olması halinde bu sürece çok rahat adapte olabiliyoruz.”

Gelir idaresi başkanlığının bu konudaki yaklaşımı yazılım şirketleri açısından ve aynı zamanda muhasebe meslek mensupları açısından da olumlu bir yöntem olduğu söylenmelidir. Çünkü yazılım şirketleri açısından uygulama zorunluluğundan önce yeterli zamanın olması, hem yazılım şirketlerinin hazırlığını yapması ve muhasebe meslek mensupları içinde sürece uyum sağlama açısından değerlendirilmelidir.

Şekil 4.3'de yazılım şirketlerinden araştırmada görüş belirten yetkililerin dijitalleşme sürecinde muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamaları ile ilgili yazılım şirketi tarafından bakıldığında üzerinde durulan ve bu süreçte gerçekleşen durumların kodlanarak en fazla belirtildiği bazı kavramlar; hızlı (n:18), yazılımlar (n:12), müşteri (n:11), destek (n:10), dönüşüm (n:10), eğitim (n:10), yeterli (n:10) mevzuat (n:9), fırsat (n:9) gibi kavramlardır. Bu kavramlar yazılım şirketleri yetkililerinin muhasebenin dijitalleşmesi sürecinde karşılaştıkları ve uyguladıkları çalışmaları ifade etmektedir.



Şekil 4.3. Yazılım Şirketi Yöneticileri Açısından Dijitalleşme Sürecinin Kelime Bulutu



Şekil 4.4. Araştırma Modeli Açısından Dijitalleşme Sürecinin Kelime Bulutu

Şekil 4.4’de araştırma kapsamında yer alan serbest muhasebeci mali müşavir, vergi dairesi yetkilileri ve yazılım şirketi yetkililerinin veri toplama aşamasında, dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleğine ve muhasebe uygulamalarına etkisinin ortaya konabilmesi için yazılım şirketlerinden araştırmada görüş belirten yöneticilerin ifadeleri sıklık durumuna göre analiz edilmiştir. Araştırma konusu ile ilgili yazılım şirketi yöneticilerinin sıklıkla ifade ettiği kavramlar; eğitim (n:177), yeterli (n:118), dijitalleşme (n:101), uzaktan (n:93), uyum (n:89), destek (n:82), hızlı (n:73) gibi kavramlardır.

## 5. TARTIŞMA

Çalışmanın bu bölümünde serbest muhasebeci mali müşavirler, vergi dairesi yetkilileri ve yazılım şirketi yöneticileri ile yapılan görüşmeler sonucu elde edilen verilerin analizi ile ortaya çıkan temaların ve kelime bulutu kavramlarının literatürde yer alan bilgiler çerçevesinde tartışılması amaçlanmaktadır.

Araştırma aşamasında yapılan görüşmelerde toplanan verilerin NVivo-11 nitel araştırma yazılım programıyla analizi sonucu oluşturulan temalar (Tablo 4.1); dijital değişim, eğitim desteği, dijitalleşmenin olumlu yanları ve dijitalleşmenin olumsuzlukları olarak belirlenmiştir. Dijital değişim teması, dijitalleşme ve insan ilişkisi, yeni iş tanımları, değişen sorumluluk kategorilerinden oluşmaktadır. Dijitalleşme ve insan ilişkisi kategorisinde iş yükü değişimi, işini kaybetme endişesi, mesleki belirsizlik, mükellefin bakışı, uyum ve mesleki kaygı kodları yer almaktadır. Yeni iş tanımları kategorisinde görev ve yetki değişimi, mesleğin evrilmesi ve mesleki gelişim kodları bulunmaktadır. Değişen sorumluluklar kategorisinde zorunlu uyum, işlem sorunluluğu düzeltme sorumluluğu kodları yer almaktadır.

Eğitim desteği teması, eğitimin niteliği, ilişkili kurumların desteği ve nitelik gereksinimi kategorilerinden oluşmaktadır. Eğitimin niteliği kategorisi eğitim yetersizliği ve dijital okuryazarlık kodlarından, nitelik gereksinimi kategorisi ise insan kaynağı ihtiyacı ve nitelikli personel kodlarından oluşmaktadır. İlişkili kurumların desteği kategorisi, bilişim firmalarıyla ilişki, meslek odaları desteği ve kamunun desteği kodlarından oluşmaktadır.

Dijitalleşmenin olumlu yanları teması, dijitalin sağladığı imkânlar ve dijitalin sağladığı kolaylık kategorilerinden oluşmaktadır. Dijitalin sağladığı imkânlar kategorisinde, tek işlemle daha çok iş, pandemi ve dijital kullanımı, verilerin güvenliği, dijital güven kodları yer almaktadır. Dijitalin sağladığı kolaylıklar kategorisinde ise belgelerin korunması, belgelerin saklanması, arşivleme kolaylığı, ulaşım kolaylığı kodları yer almaktadır.

Dijitalleşmenin olumsuzlukları teması ise değişen maliyetler ve dijitalin getirdiği zorluklar kategorilerinden oluşmaktadır. Değişen maliyetler kategorisi, ek maliyetler, güncelleme maliyeti, zorunlu uyum kodlarından oluşmaktadır. Dijitalleşmenin getirdiği zorluklar kategorisinde sistemin haya yapma riski, teknik destek ihtiyacı kodları yer almaktadır.

Serbest muhasebeci mali müşavir, vergi dairesi yetkilileri ve yazılım şirketi yöneticileri olmak üzere üç farklı taraftan toplanan veriler ile NVivo-11 nitel araştırma yazılım programı yardımıyla kelime bulut oluşturulmuştur. Araştırma sürecinde veri toplanan tarafların dijitalleşme süreci ve bu sürecin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarına etkisi üzerine sıklıkla ifade ettiği kavramalardan, SMMM'ler Açısından Dijitalleşme Sürecinin Kelime Bulutu (Şekil 4.1), Vergi Dairesi Yetkilileri Açısından Dijitalleşme Sürecinin Kelime Bulutu (Şekil 4.2), Yazılım Şirketi Yöneticileri Açısından Dijitalleşme Sürecinin Kelime Bulutu (Şekil 4.3) ve Araştırma Modeli Açısından Dijitalleşme Sürecinin Kelime Bulutu (Şekil 4.4) oluşturulmuştur.

Şekil 4.1'de yer aldığı üzere serbest muhasebeci mali müşavirlerin, dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarına etkisi üzerine yapılan araştırmada, araştırmaya katılanlar tarafından sıklıkla kodlanan kavramlardan bazıları; dijital, mükellef, eğitim, uyum, destek, yeterli, dijitalleşme, müşavir, pandemi, yazılım, siber, dönüşüm, müşavirlik ve danışmanlık gibi kavramlardır.

Şekil 4.2'de dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarına etkisi üzerine yapılan araştırmaya katılan vergi dairesi yetkilileri tarafından sıklıkla kodlanan kavramlardan bazıları; eğitim, çağrı, yeterli, uzaktan, dijitalleşme, hızlı, olumlu, uyum, eğitimler, entegre, kontrol, muhasebeciler, siber gibi kavramlardır.

Şekil 4.3'de dijitalleşme sürecinde muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamaları ile ilgili yazılım şirketlerinden araştırmada görüş belirten yöneticilerin, üzerinde durduğu ve sıklıkla kodlanarak ifade edilen bazı kavramlar; hızlı, yazılımlar, müşteri, destek, dönüşüm, eğitim, yeterli, mevzuat, fırsat, gibi kavramlardır. Bu kavramlar yazılım şirketleri yetkililerinin muhasebe mesleğinin dijitalleşmesi sürecinde karşılaştıkları ve uyguladıkları çalışmalarını ifade etmektedir.

Şekil 4.4'de araştırma kapsamında yer alan serbest muhasebeci mali müşavir, vergi dairesi yetkilileri ve yazılım şirketi yöneticilerinin veri toplama aşamasında, dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleğine ve muhasebe uygulamalarına etkisinin ortaya konabilmesi için araştırmaya katılan tarafların sıklıkla ifade ettiği kavramlar; eğitim, yeterli, dijitalleşme, uzaktan, uyum, destek, hızlı gibi kavramlardır.

Genel meslek hayatında yapılan işlerin dijitalleşme ile beraber, dijital uygulamalarla yapılmaya başlanması çalışanlarda iş yükünün azalması gibi bir beklenti oluşturmaktadır. Bu durum muhasebe mesleği açısından, Pushpalatha, (2021) yapmış

olduğu araştırmasında “dijital muhasebenin, muhasebe işlemlerini kolaylaştırdığı” ve Avcı (2020) çalışmasında “dijitalleşmenin meslek mensuplarının iş yüklerini hafiflettiği”, sonuçlarına varmışlardır. Çalışmamızda muhasebe uygulamalarında dijital uygulamaların kullanımı ile birlikte meslek mensubu tarafından yapılan işlemlerin iş yükünde değişim meydana getirdiği ve iş yükünde meydana gelen değişimin iş yükünün azalması yönünde olduğu belirlenmiştir. Bu açıdan dijitalleşme ile birlikte muhasebe meslek mensuplarında iş yükünün azalması görüşü literatürle paralellik oluşturmaktadır. Bunun yanında araştırmamızda dijital uygulamaların iş yükünün azalması yönünde etkisi olduğu gibi, iş çeşitliliğini artırdığı yönünde olduğu da görülmektedir. Burada iş çeşitliliğinin artmasında dijitalleşme ile birlikte daha fazla verinin sisteme girilmeye başlanması ve vergi dairelerinde tahakkuk ve kontrol gibi işlerin muhasebe meslek mensubuna yüklenmesi etkili olmuştur.

Dijital muhasebe uygulamaları ile muhasebe işlemlerinin muhasebe meslek elemanı olmadan ve uzaktan yapılabilmesi meslek elemanına ihtiyacın azaltması ve beraberinde işini kaybetme durumunun ortaya çıkması dijitalleşme ile insan ilişkisi arasındaki konulardan biridir. Pushpalatha, (2021) yapmış olduğu çalışmasında, “dijital muhasebenin daha etkili vasıflı çalışanlara ihtiyaç duyduğu” ve Erturan ve Ergin (2018) çalışmasında “meslek mensuplarının geleneksel yöntemlerin dışına çıkarak teknolojik sistemleri kullanabilecek donanıma sahip analitik zekâları yüksek olmaları” gerektiği sonucuna varmıştır. Çalışmamızda bu konuda iki farklı görüş belirlenmiştir. İlki işini kaybetme endişe taşımayanların muhasebe mesleğine olan ihtiyacın süreceği görüşü, diğeri ise dijital uygulamalarla muhasebe işleminin yapılabilmesinde muhasebecinin yapacağı işin sistem tarafından yapılması muhasebe mesleğinin yok olacağı görüşü yer almaktadır. Muhasebecilik mesleğinin yok olacağını düşünenler aslında sadece veri giren meslek mensubu tarafının yok olacağını, “serbest muhasebeci mali müşavir” unvanındaki “mali müşavirlik” mesleğinin önem kazanması şeklinde ortaya çıkacağı belirtilmektedir. Bu görüş literatürdeki “vasıflı ve donanımlı çalışan” ifadesiyle paralellik taşımaktadır.

Dijital uygulamaların meslek kullanımının zorunlu hale gelmesi sürecinde, Sabuncu (2022) çalışmasında muhasebe meslek mensuplarının profesyonel ve ekonomik olarak ayakta kalabilmeleri için kısa sürede uyum sağlamaları gerektiğini, Eş ve Atasoy (2022) çalışmasında muhasebe meslek mensuplarının e-dönüşüm ile e-dönüşüm bilgi ve uyum düzeyinin memnuniyet seviyesinde olumlu olduğunu ifade etmiştir. Araştırmamıza katılan meslek mensuplarının ilk aşamada dijital uygulamaları kullanma konusundaki

uyumu sağlayamayacaklarını düşündükleri için kaygılandıklarını, ilerleyen süreçte ise uyumla ilgili mesleki kaygıların ortadan kalktığı belirtilmeleri araştırmalarda elde edilen sonuçlarda benzerlik olduğunu ifade etmektedir.h

Dijital muhasebe uygulamalarının muhasebe mesleğinde kullanımıyla beraber görev ve yetki değişiminin yanında muhasebe meslek mensuplarına yeni görev alanlarının ortaya çıkacağı düşünülmektedir. Gulin vd., (2019) yaptıkları çalışmada meslek mensuplarının mühendislik becerileri ve bilgi birikimine sahip olması gerektiğini, Bağdat ve Şenol (2024) çalışmasında muhasebe mesleğinin müşavirlik, danışmanlık, bütçeleme yönüne evrileceği bilgileri elde edilmiştir. Aynı paralelde, araştırmamıza katılanların görüşlerine bakıldığında dijital uygulamaların beraberinde muhasebe kayıt işlemleri dışında danışmanlık, müşavirlik, denetim, verilerin analizi, yatırım analistliği gibi meslek mensuplarına yeni görev alanları ortaya çıkardığını görmekteyiz. Bu durum aslında serbest muhasebeci mali müşavirin mesleki olarak evrilmesi anlamına gelmektedir. Bu sonuçlardan, mesleki evrilmenin meslek mensupları tarafından değerlendirilmediği takdirde bu işlemleri yapacak yeni meslek elemanlarının ortaya çıkacağı düşünülebilir.

Bu temanın içeriğinde dijitalin kolaylıkları ve sağladığı imkânlar kategorisinde dijital uygulamaların özellikle pandemi döneminde her alanda olduğu gibi muhasebe uygulamaları alanında kullanımı insan hayatına önemli bir destek olarak görülmelidir. Dijitalleşmenin kullanımıyla veri güvenliği, kısa sürede fazla iş yapılışı, iletişim kolaylığı gibi durumlar dijitalleşmenin getirdiği olumlu yanlar olarak ifade edilmektedir.

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte ortaya çıkan dijital araçların insanların yaşamları ve mesleki anlamdaki gelişimini iyileştirmesi ve daha olumlu gelişmelerin işlevsel hale gelmesi beklenir. Pushpalatha, (2021) çalışmasında, dijital muhasebenin, muhasebe işlerini kolaylaştırdığı ve daha doğru veriler sağladığını ifade etmektedir. Çalışmamızda benzer olarak, kısa sürede birkaç işlemle çok sayıda işlemin yapılabilmesi mesleki anlamda hız ve çok işlem yapılmasını da beraberinde getirdiği ifade edilmektedir. Muhasebe mesleğine dijital uygulamaların mesleğe getirdiği kolaylık ve konforlu iş yapma imkânlarının oluşması muhasebe mesleğini icra eden meslek mensupları için mesleki olarak dijitalleşmenin olumlu yanları olarak ifade edilebilir. Bu görüşlere göre, işlemlerin kısa sürede yapılabilmesi fazla personel sayısının azaltılmasıyla mali tasarrufunda sağlanabileceğini göstermektedir.

Tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi (Covid-19) döneminde dijital uygulamaların sağladığı imkanlar ile hayatın her alanında ve her meslekte dijital araçların kullanımı artış gösterdi. Bu sebeple muhasebe meslek mensubu serbest muhasebeci mali müşavirler de bu süreçte dijital araçlarla mesleğin gereklerini yerine getirmeye çalıştılar. Açıköz ve Mutlu (2022) çalışmasında, dijitalleşme pandemi döneminde muhasebe meslek mensuplarının iş yapış şekillerini ciddi biçimde değiştirdiği ve meslek mensuplarının uzaktan çalışma sistemine geçebildiğini belirtmiştir.

Pandemi döneminde dijital uygulamaların kullanımına ilişkin araştırmaya katılanların görüşlerine bakıldığında, dijital uygulamaların kullanımının bu dönemde kısa sürede yaygınlaştığını, sistem kullanımının arttığını, uzaktan çalışma sistemine geçilebildiğini ifade etmektedirler. Bu durum dijitalleşmenin muhasebe mesleği için önemini ortaya koymaktadır.

Dijitalleşme ile birlikte dijital sisteme veri girişinin hızlanması ve yüksek miktarda verinin sisteme aktarılması beraberinde verilerin güvenliğinin sağlanmasını da beraberinde getirmektedir. Doğan (2023) çalışmasında, dijitalleşme sürecinde muhasebe meslek mensupları için bulut bilişimden faydalanarak veri saklama noktasında çözümler üretildiğini belirtmektedir. Serbest Muhasebeci mali müşavirler için mükelleflerin veri güvenliği önemli bir husustur. Araştırmaya katılanlar verilerin güvenliğini sağlama konusunda entegratör firmalardan ve dijital araçlardan faydalanma gibi ve güvenliği artırmak için gerekli çalışmaları yaptıkları, literatür çalışmasıyla beraber benzer davranışta buldukları görülmektedir.

Dijitalleşme döneminde önce manuel ve fiziki imkan ve ortamlarla sağlanan belgelerin korunması, saklanması, fiziki arşivleme ve belgelere ulaşım işlemlerinin dijitalleşme ile beraber daha kolay hale gelmiştir. Deshmund, (2006) yapmış olduğu çalışmasında muhasebe mesleği etkileyen dijital teknolojileri; muhasebe yazılımları, web tabanlı işlemler, veri depolama, yapay zekâ, internet olarak belirtmiştir. Stoica ve Feleaga, (2021) muhasebe ve denetim alanının dijitalleştirilmesi, özellikle büyük veri, bulut bilişim, blok zinciri (blockchain) gibi alanların dijitalleşme döneminde veri saklama açısından ilginin arttığı ifade edilmektedir. Araştırmaya katılanlar, belgelerin korunması ve saklanması konusunda uygun dijital araçlar olmadığında hard disk, flash bellek fiziksel alanlarda koruma ve saklama işlemlerinin yapıldığı ifade etmektedirler.

Muhasebe işlemleri ile ilgili belgelerin dijital ortamda saklanması ve korunması zaman, mekan, kağıt, toner kullanımı gibi maliyetleri azaltırken, erişim ve ilgili taraflara

ulaştırma hızı anlamında kolaylıklar sağlamaktadır. Gulin vd., (2019) dijitalleşme ile birlikte muhasebe uygulamalarının kullanımı, muhasebe bilgilerinin gecikmeyle değil iş meydana geldiğinde hemen istenmesi, Pushpalatha, (2021) muhasebenin dijitalleşmesi ile verilere anında erişim sağlanabildiğini belirtmiştir. Çalışmamızda da benzer sonuçlar elde edilmiş olup, arşivlemenin dijital ortamda yapılabilmesi sayesinde hem muhasebe meslek mensubu hem mükellef istediği zamanda bilgi ve belgelere ulaşabileceği belirtilmiştir. Bu konudaki sonuçlara bakıldığında dijital uygulamalarla ihtiyaç duyduğumuz alanlara erişimlerin taraflara dijitalleşmenin sunduğu kolaylıklar olarak değerlendirilebilir.

Khanom, (2020) muhasebenin dijital dönüşümünde muhasebe meslek mensuplarının güncel kalabilmeleri için zorluklarla yüzleşerek, modern teknolojilerle güncel kalarak, hızlı teknolojik gelişmelerle başa çıkmaları gerektiği ifade etmiştir. Grosu, (2023), muhasebenin dijitalleşmesinin hızlanması muhasebe mesleğini hızla yenilikçi yaklaşımları benimsemeye zorladığı ifade edilmektedir. Araştırmaya katılımcılarında dijitalleşme sürecinde muhasebe mesleğini icra ederken ihtiyaç duyulan donanımların edinilmesi, dijital uygulamaların tedarik edilmesi ve dijital uygulamalara güncelleme işlemleri beraberinde maliyetleri de getirdiği ifade etmektedirler. Muhasebe işlemleri için kullanılan muhasebe paket programlara zaman içerisinde ihtiyaçlara göre yeni uygulamalar, modül ve paket programın güncellemelerinden kaynaklı maliyetler ortaya çıkmaktadır.

Muhasebe meslek mensupları, mesleğe başlamadan önce aldıkları teorik eğitim daha ziyade fakülte ve yüksekokullarda aldıkları eğitimidir. Buna ilaveten meslek mensubu olmak için muhasebe meslek stajı eğitiminde hem teorik hem de uygulamalı eğitimin alındığını ve bu eğitimden başarılı olunması durumunda belgeli muhasebe meslek mensubu olma durumu söz konusudur. Tekbaş vd., (2018) dijital sistemlerin kullanımı için verilen eğitimlerin yetersiz olduğu ve bu nedenle dijital muhasebe okuryazarlığının gerekliliği sonucuna varmış, Kurnaz vd. (2020) muhasebe eğitiminde dijital sistemlere yeterince yer verilmediği için iş dünyasının ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikte muhasebe meslek mensuplarının yetişmesine katkı sağlanamadığı sonucuna ulaşmış, Bağdat ve Şenol (2024) dijital dönüşüm ile ilgili verilen eğitimlerin yetersiz olduğunu belirtmiştir. Araştırmaya katılanların görüşlerine göre teorik eğitimin alındığı eğitim kurumlarında dijitalleşme ile ilgili eğitimleri yetersiz olduğu belirtilmiştir. Ancak meslek adayları olarak yapılan staj eğitiminde zorunlu olarak dijitalleşme ile ilgili konulara uyum

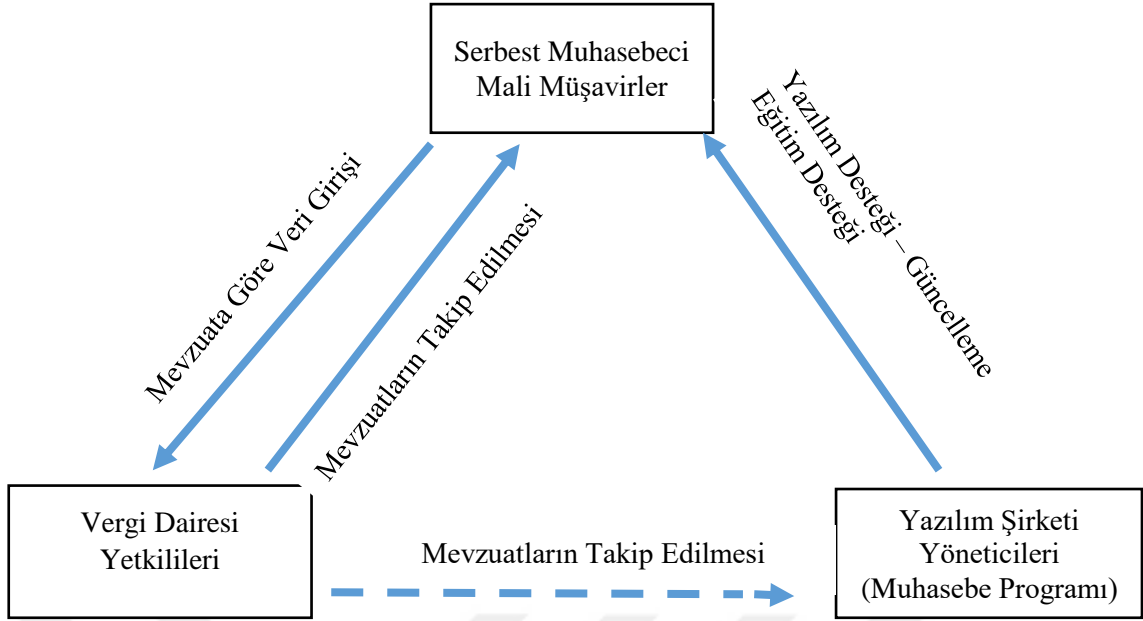
ve uygulama çalışmaları yapıldığı için eğitimlerin daha iyi olduğu vurgulanmaktadır. Bu görüş, literatürdeki görüşün aksine bir yaklaşım olarak görülebilir.

Dijitalleşme ile birlikte dijital uygulamaların kullanımında kişiler ve kurumlar, farklı taraflardan dijitalleşme ile ilgili destekleri almaktadır. Bu süreçte dijital uygulamaları etkin kullanmak için destekler ve eğitim destekleri muhasebe meslek mensupları için son derece önemlidir. Doğan (2023) muhasebe uygulamalarında dijitalleşme sürecine yönelik çözümler yazılım şirketleri tarafından en üst seviyede sunulmaya çalışıldığını ifade etmektedir. Araştırmaya katılanlar, yazılım şirketleri dışında, meslek odaları ve gelir idaresinin internet sayfasından eğitim konusunda faydalandıklarını belirtmişlerdir.

Dijitalleşme sürecinde işlemlerin dijital araçlar tarafından yapılabilmesi konusunda insan kaynağına olan ihtiyacın azalması beklenen bir durumdur. Fakat dijital uygulamalar sisteme dâhil oldukça insan kaynağına olan ihtiyacın yapısının değişmesi durumu ile karşı karşıya kalınmıştır. Avcı (2020) dijitalleşmenin meslek mensuplarının iş yüklerini hafiflettiği gibi iş ile ilgili sorumluluklarını da artırdığı ve ülkemizde dijital muhasebe konusunda nitelikli eleman konusunda mesafe alınması gerektiği belirtmekte ve yaptığımız araştırma verilerinde de, zihinsel becerisi daha yüksek olan insan kaynağına ihtiyaç olduğu belirtilmiştir. Yani bilgisayar kullanan, veri giren, muhasebe işlemleri yapan vasıfsız insan kaynağı yerine dijital muhasebe uygulamalarını ve dijital sistemlerin altyapılarını, veri aktarımını, dijital sistemleri kolay kavrayabilen nitelikli insan kaynağına ihtiyacın ortaya çıkmaktadır.

Literatürde, araştırma kapsamında yer alan vergi daireleri yetkilileri ve yazılım şirketi yöneticileri için dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarına dönük çalışmaya erişilemediğinden bu taraflarla ilgili araştırmanın bulgular kısmında değerlendirmeler yapılmıştır.

Araştırma modelinde yer alan serbest muhasebeci mali müşavir, vergi dairesi yetkilileri ve yazılım şirketi yöneticilerinin, dijitalleşme sürecinde muhasebe uygulamaları açısından ilişki durumu Şekil 5.1’de yer almaktadır.



Şekil 5.1. Araştırma Modelindeki Tarafların Dijitalleşme Sürecindeki Muhasebe Uygulamaları Açısından İlişki Durumu

Burada muhasebe uygulamaları ile ilgili dijitalleşme sürecini zorunlu olarak başlatan taraf tarafın vergi dairesi, dijital sürece göre muhasebe uygulamasını yapmak zorunda olan taraf muhasebe meslek mensubu ve bu sürece yazılım desteği, teknik destek ve eğitim desteği sağlayan tarafın yazılım şirketi olduğunu ifade etmek gerekir.

Dijitalleşme sürecinde muhasebe uygulamalarının merkezinde vergi daireleri yer almaktadır. Yani vergi daireleri dijitalleştikçe, dijitalle yönelik adım attıkça yeni dijital uygulamalar ile ilgili araştırma modelinde yer alan taraflardan serbest muhasebeci mali müşavirlere bilgi sağlamaktadır. Vergi daireleri dijitalleşme sürecinde muhasebe uygulamaları ile ilgili yeni uygulamaları mevzuatlarla düzenleyerek serbest muhasebeci mali müşavirlere tebliğ ediyor. Muhasebe meslek mensubu yeni uygulamalar ile ilgili olarak yazılım şirketlerinden destek alıyor veya yazılım şirketleri yeni uygulamalar ile ilgili muhasebe meslek mensuplarına muhasebe uygulamaları açısından bir destek programı oluşturuyor. Bu destek aşamasında yayınlanan mevzuatları hem muhasebe meslek mensubunun hem de yazılım şirketinin takip etmesi gereklidir. Çünkü vergi dairesinin muhatabı olan muhasebe meslek mensubu mevzuata göre zaten veri girişini sağlaması gerekmektedir. Yazılım şirketlerinin yeni dijital muhasebe uygulamaları ile ilgili vergi dairelerinin mevzuatını takip etme gibi bir yasal zorunluluğu yok. Fakat yazılım şirketleri sadece kendi iş ya da mesleklerini sürdürebilmeleri, diğer yazılım şirketlerine karşı rekabet üstünlüğü sağlamak, yani hayatta iktisadi olarak hayatta

kalabilmeleri açısından vergi dairelerinin mevzuatlarını takip zorunlulukları var.

Serbest muhasebeci mali müşavirlerin veri girişini sağlama yasal zorunlukları kanuna uyma zorunluğu, vergi usul kanunu hükümlerine göre mesleklerini ifa etmek zorunluluğu var. Bu nedenle vergi daireleri bu tip değişim ve dönüşümü kanunlarla muhasebe meslek mensuplarına bildirir; mesela e-fatura uygulamasını yıl içinde ilk kez kullanmaya başlayan mükellefler, 1 Sıra No'lu Elektronik Defter Genel Tebliği uyarınca bir sonraki yılın başından itibaren e-defter uygulamasını kullanmaya başlamak zorundalar. Yani Buna göre 1 Temmuz 2023 tarihinden itibaren e-Fatura uygulamasını kullanmaya başlayan mükelleflerin 1 Ocak 2024 itibarıyla e-Defter uygulamasını kullanmaya başlamaları yasal bir gereklilik. Bu süreçte muhasebe meslek mensuplarına yazılım desteği vermek için yazılım şirketleri yeni çıkan kanunlar üzerinde çalışarak yeni bir muhasebe yazılım programı ve güncelleme geliştirerek bunların üzerinde çalışıyor.

Yazılım şirketleri yeni dijital uygulamalar ile ilgili geliştirdikleri yazılımları muhasebecilerle ticari olarak bağlantı kuruyorlar. Ayrıca bu süreçte yazılım şirketleri tarafından yeni oluşturulan veya geliştirilen, güncellenen muhasebe yazılım programının vergi dairesiyle entegrasyonunu sağlamak zorundadır.

Muhasebe uygulamasını oluşturan muhasebe meslek mensupları, vergi dairesine belli periyotlarla yasal zaman içerisinde veri girişini sağlıyor. Bu veri girişini zamanında ve istenilen standartlarda oluşmamanın mali cezası; mali açıdan usulsüzlük, gecikme zammı vs. bu tip ceza ve yaptırımlar da var.

## 6. SONUÇ

Bu çalışmada muhasebe meslek mensubu serbest muhasebeci mali müşavirler, vergi dairesi yetkilileri ve yazılım şirketi yöneticileri ile muhasebe uygulamaları ve muhasebe mesleğinin dijitalleşme sürecinden nasıl etkilendiği araştırılmıştır. Katılımcılardan bu konuda görüş ve tecrübelerine yönelik veriler toplanarak, dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarında etkisini serbest muhasebeci mali müşavirler, vergi dairesi yetkilileri ve yazılım şirketi yöneticileri olarak üç farklı perspektifle değerlendirilmesi yapılmıştır.

Dijitalleşmenin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarında dijital boyutta meydana gelen değişimler, dijitalleşmenin insan ilişkisi, yeni iş tanımları, değişen sorumluluk gibi temel kategorilerde ele alınmıştır. Dijitalleşme ve insan ilişkisinde, iş yükü değişimi, gelecekte işini kaybetme endişesi, mesleki belirsizlik, uyum ve mesleki kaygı konuları araştırılmıştır. İş yükü değişiminde, dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarında kullanımı ile birlikte iş yükünde azalış olduğu fakat dijital ortama daha fazla veri girişi sağlamak adına iş çeşitliliğinin artması durumu meydana gelmiştir. Konuyla ilgili vergi dairesi yetkililerinin de paralel görüşte oldukları ve fazla sayıda veri girmeleri gereken durumların ortaya çıktığı belirlenmiştir. Ancak dijital sisteme uyum sağlayamayan mükelleflerin işlerinin dijital ortamdan muhasebe meslek mensubu tarafından yapılması halinde ise dijitalleşmenin iş yükünü artırdığı belirlenmiştir.

Dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarında kullanımının yaygınlaşması ile işlemlerin dijital sistemler tarafından yapılmaya başlanması muhasebe meslek mensuplarının işini kaybetme durumu ile karşı karşıya kaldıkları düşüncesine karşı, araştırmada böyle bir kaygının olmadığı hatta muhasebeciye daha fazla ihtiyaç olduğu görüşü ortaya çıkmıştır. Bu konuda muhasebeciliğin yok olacağı görüşünde olanlar ise, muhasebe mesleğinde müşavirlik ve mali müşavirlik mesleğinin öne çıkacağı görüşü ortaya çıkmıştır. Bu da dijitalleşme ile birlikte meslekte bir belirsizliğin olmadığını da ortay koymaktadır. Bu konuyla ilgili vergi dairesi yetkililerinin görüşleri benzerlik taşımakla birlikte veri girme konusunda insan ihtiyacının her zaman olacağı görüşünde oldukları görülmüştür.

Dijitalleşmenin muhasebe mesleğinde kullanımının zorunlu hale gelmesi ile dijital

uygulamalara uyum meslek mensuplarında kaygı ve endişe konusunda, dijital uygulamalara uyum sağlayamayacaklarını düşünmelerinde dolayı kaygılınsalar da ilerleyen süreçte uyum sağladıktan sonra mesleki olarak rahatlık yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu konuda vergi dairesi yetkilileri ile yapılan görüşmede uyum konusunda, ileri yaşta olan personelin kaygı ve endişe yaşadığı ancak zamanla alıştığı, alışamayanların ise emekli olmak zorunda kaldıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Genç ve orta yaş personelde uyum konusunda herhangi bir kaygı veya endişenin olmadığı belirtilmiştir.

Dijitalleşme ve insan ilişkisinde dijital uygulamaların muhasebe işlemlerinde kullanımı ile ortaya çıkan gelişmeler beraberinde yeni iş tanımlarının ortaya çıkmasına veya yapılan işlerin yeni tanımlarla ifade edilmeye başlamasına yol açmıştır. Dijital uygulamalar beraberinde muhasebe kayıt işlemlerinin dışında danışmanlık, müşavirlik, denetim, tahakkuk gibi yeni görevleri ortaya çıkardığını veya ilerleyen süreçte çıkaracağı görülmüştür. Bu durum aslında muhasebe meslek mensubunun mesleki olarak evrilmesi anlamına gelmektedir. Buna ilaveten dijital ortama işlenen ve bu ortamda yer alan verilerin kullanılarak işlenen verilerin analizi, denetim, danışmanlık, yatırım analistliği, veri bilimci, finansçı gibi yeni mesleklere doğru da evrilebileceği sonucuna varılmıştır. Bu konuda vergi dairelerinde yapılan görüşmelerde, yeni iş tanımlarının belirlenmesinin ve yeni iş pozisyonlarının oluşturulmasının kanunlar ile yapılabileceği kişisel olarak bu konuda beyanda bulunmanın doğru olmadığını ifade etmişlerdir.

Dijitalleşmenin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarında dijital boyutta meydana getirdiği olumlu yönler ise sağladığı imkânlar, dijitalin sağladığı kolaylık kategorilerinde değinilmiştir. Dijital uygulamalarla kısa sürede birkaç işlemle çok sayıda işlemin yapılabilmesi mesleki anlamda hız ve fazla sayıda işlem yapılmasını da beraberinde getirmiştir. Burada kısa sürede çok işlem yapılabilmesi sonucunda daha önce girilmeyen verilerin dijital ortama aktarımı da sağlanmış olduğu belirlenmiştir.

Tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi (Covid-19) döneminde dijital uygulamaların sağladığı imkanlar sayesinde dijital araçların kullanımının arttığı ve muhasebe meslek mensuplarının bu süreçte dijital araçlarla mesleğin gereklerini yerine getirmeye çalışmaları ile birlikte pandemi döneminde dijital uygulamaların kullanımının bu dönemde kısa sürede yaygınlaştığını ve kullanımının arttığı sonucuna varılmıştır. Konuyla ilgili vergi daireleri ile yapılan görüşmede, pandemi döneminde vergi dairesi olarak uzaktan çalışma yapamadıklarını, çünkü sistemlerin sadece vergi dairesinde çalıştığı bu

nedenle evden veya uzaktan çalışma gibi bir durum olmadığı sonucuna varılmıştır. Ancak pandemi döneminde vergi dairesine gelen mükellef sayısında çok fazla azalma olduğu, mükelleflerin dijital uygulamaları kullanma alışkanlığını kazandıklarını belirtmişlerdir.

Dijitalleşme ile birlikte dijital sisteme veri girişinin hızlanması ve yüksek miktarda verinin sisteme aktarılması beraberinde verilerin güvenliğinin sağlanmasını da beraberinde getirmiştir. Muhasebe meslek mensupları veri güvenliğini sağlamak adına dijital veri saklama araçlarından faydalanma ve güvenliği artırmak için yedekleme çalışmaları yürütmüşlerdir. Ayrıca hem muhasebe meslek mensubu hem de mükelleflerin veri güvenliğini sağlama konusunda yetkili entegratörlerden destek aldığı belirlenmiştir. Bu konuyla ilgili vergi dairesi yetkilileri veri güvenliği için herhangi bir önlem almalarının gerekmediğini çünkü girilen her verinin gelir idaresi sistemleri tarafından merkez de toplandığını ve vergi dairelerinde dijital ortamdaki verileri saklama veya depolama gibi bir çalışmanın olmadığı sonucuna varılmıştır.

Dijitalleşmenin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarında dijital boyutta meydana getirdiği olumsuzlar ise dijitalin getirdiği zorluklar ve dijitalle ilgili çekinceler kategorilerinde ele alınmıştır. Dijitalleşme sürecinde muhasebe mesleğini icra ederken ihtiyaç duyulan donanımların edinilmesi, dijital uygulamaların tedarik edilmesi ve dijital uygulamalara güncelleme işlemleri yapılması gerektiğinden dijital araçlar ile ilgili iç ve dış donanımların tedarik edilmesi ve kurulumunun yapılması, araştırmada muhasebe meslek mensuplarının maliyet seviyelerini artırdığı göstermiştir. Ayrıca maliyetleri artıran başka unsurlar ise yeni dijital muhasebe programları ve programların güncellemeleri olarak ortaya çıkmıştır. Ancak burada maliyeti artıran dijital muhasebe programı ve program güncelleme maliyetlerinin programını sağlayan firmalara göre değiştiği ve ekonomik koşulların da maliyetlerin artmasında etkili olduğu ifade edilmiştir.

Dijital muhasebe uygulamalarının kullanımının yaygınlaşması ve zorunlu hale gelmesi ile birlikte sistemin hata yapma riski ile muhasebe meslek mensubunun kullandığı muhasebe paket programı ve Gelir İdaresi Başkanlığının sistemi olmak üzere iki konudan bahsedilmiştir. Sistemin hata yapma riskinin seviyesi muhasebe meslek mensuplarının işleyişini ve veri yükleme sürecini etkileyen bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Sistemin hata yapma riskinin fazla veri girişinden kaynaklandığı ve sistem altyapısının fazla veri girişine, yoğunluğa cevap verememesi sebep olarak gösterilmiştir. Bunun yanında araştırmada, ilk defa kullanıma giren muhasebe paket programı veya Gelir İdaresi'nin dijital uygulaması, muhasebe meslek mensubu ve mükellefler tarafından kullanıldıkça

ortaya çıkan hataların geri bildirimler ile düzeltilmesi sistemin hata yapma riskini giderek azalttığı belirlenmiştir. Konuyla ilgili vergi dairesi yetkilileri ile yapılan görüşmede sistemin hata yapma riskinin zamanla azalmaya başladığını, sistemin hata vermesi halinde “çağrı” açarak gelir idaresinden müdahale edilerek sistem hatasının giderildiği ve giderilen bu hatanın tüm Türkiye’deki vergi dairesi sistemlerine yansıdığı belirtilmiştir.

Siber saldırıların internet bağlantısı olan dijital sistemlere ve araçlara yapılan bir saldırı girişimi olduğunu düşündüğümüzde, muhasebe meslek mensubunun kullandığı bilgisayarlardaki dijital muhasebe programından gelir idaresinin sistemlerine veri yükleme işlemleri yapıldığından dolayı, bu araçlar internet bağlantısı olan araçlardır. Bu nedenle siber saldırı için hedef konumunda olan muhasebe meslek mensupları bireysel önlemler olarak siber saldırılara karşı zarar görmemek için gerekli çalışmaları yaptıkları belirlenmiştir. Bu konuda alınan önlemlerden bazıları; güvenlik duvarı, anti virüs, yedekleme, şifreleri kaydetmeme gibi önlemler alınmıştır. Muhasebe meslek mensubunun siber saldırılara karşı aldığı bireysel önlemlerin yanında kurumsal alandan aldıkları destekler ise, yazılım şirketinden alınan programının güvenli olarak alınması, entegratör firmalardan gerekli saklama ve yedekleme desteğinin alınması, kullandığı muhasebe paket programının günlük yedek alması, yazılım firmalarıyla bu konuda iş birliği yapılması gibi önlemler alındığı sonucuna varılmıştır. Siber saldırılar konusunda ilgi vergi dairesi yetkilileri, kullandıkları sistemin “kapalı devre” bir sistem olduğu için internete bağlı olmadığı, çalışanların mesaide internete giremediklerini ifade etmişlerdir. Sadece tebliğler için resmi gazeteye bağlantı olduğu belirtilmiş ve siber saldırı konusunda bir endişeleri olmadığı veya böyle bir endişe olsa bile bireysel önlem alma durumları olmadığını ifade etmişlerdir.

Kamu tarafından mali beyanların dijital sistemlerden verilmesinin zorunlu hale getirilmesi ile birlikte muhasebe meslek mezunları her ay aynı zamanlarda gelir idaresinin dijital sistemlerinden kaynaklı hatalarla karşı karşıya kaldığı, beyanların girilmesi ile ilgili dijital altyapının tam olarak oluşturulmadığı veya sisteme erişimde sorunların yaşanması gibi olumsuzlar ortaya konmuştur. Bununla bağlantılı olarak, gelir idaresinin sistemlerine verilerin girilememesi sonucunda, dijital ortamdan girişler için ek süre verilmesi veya ilgili dijital sistemin kullanımının zorunluluğunun ertelenmesi durumları ortaya çıktığı belirlenmiştir. Konuyla ilgili vergi dairesi yetkilileri tarafından, her ay aynı günlerde sistemin hata vermesinde aynı anda veri girişinin yapılmaya çalışılması ve yoğunluktan kaynaklı sistem hataları olduğu, yoğunluğun yaşanmadığı zamanlarda

sistemde hatanın olmadığı ve düzenli çalıştığı görüşü ortaya çıkmıştır.

Dijitalleşmenin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarında dijital boyutta eğitim desteği, eğitimin niteliği, ilişkili kurumların desteği ve nitelik gereksinimi kategorilerinde değerlendirilmiştir. Araştırmada, muhasebe uygulamaları ile ilgili teorik eğitimin alındığı eğitim kurumlarında dijitalleşme ile ilgili eğitimleri yetersiz olduğu fakat meslek adayı olarak yapılan staj eğitiminde, zorunlu olarak dijitalleşme ile ilgili konulara uyum ve uygulama çalışmaları yapıldığı için, eğitimlerin daha iyi olduğu sonucuna varılmıştır. Bunun yanında dijital uygulamalara uyum sağlama adına staj süresinde alınan eğitimlerin seviyesi, stajın yapıldığı doğru yerde yapılıp yapılmadığı ile ilgili olduğu görüşü belirlenmiştir.

Muhasebe meslek mensuplarının dijital gelişmelere ve mevcut yapıya karşı olan adapte olma isteği ve becerisi beraberinde dijital okuryazarlığı beraberinde getirmektedir. Dijital anlamdaki gelişmelere yönelik kavrama, anlama ve gerekli uygulamaları yerine getirme çalışmaları çerçevesinde dijital okuryazarlığın dijital uygulamaların kullanımı ve uygulamasında son derece etkili bir yetenektir. Dijital okuryazarlık konusunda kendini eğiten ve geliştiren muhasebe meslek mensubu dijitalleşme sürecinde meslekle ilgili farklı gelişmelere yönelme konusunda seçenekleri olabileceği sonucuna varılmıştır. Dijital okuryazarlık sayesinde muhasebe meslek mensubu, müşavirlik, danışmanlık, analiz, veri mühendisliği gibi alanlarda yeni iş olanakları bulabileceği sonucu ortaya çıkmıştır.

Dijitalleşme ile birlikte dijital uygulamaların kullanımında muhasebe meslek mensupları gerekli desteği alabilme konusunda bilişim firmaları, meslek odaları yanında gelir idaresi başkanlığının internet sayfasından faydalanmakta olduğu belirlenmiştir. Bilişim firmalarının muhasebe meslek mensuplarına sadece eğitim desteği sağlamadığı, teknik ve donanıma dayalı destekler sağladığı görülmüştür. Meslek odalarının ise eğitim konusunda gereken desteği sağladığı ve eğitim içeriğinin gelişmelere göre düzenlendiği belirlenmiştir. Eğitim desteği konusunda muhasebe meslek odalarının üst kuruluşu olan TÜRMOB'un da bu süreçteki desteklerine bakıldığında odalarla paralel uzaktan ve yüzyüze eğitimler verdiği ifade edilmektedir. Dijital uygulamaların kullanımı ve bunlarla ilgili yasal zorunlulukları getiren kamunun dijitalleşme sürecinde muhasebe meslek mensuplarına ilişkin eğitim destekleri Gelir İdaresi Başkanlığının web sayfasında farklı türdeki dokümanlar aracılığıyla sağlandığı ancak görüşmelerden yeterli ve anlaşılır olmadığı sonucuna varılmıştır. Konuyla ilgili vergi dairesi yetkililerinin görüşlerinden, dijitalleşme konusunda eğitimin gelir idaresi başkanlığı merkezli olduğu, bireysel veya

dışarıdan bir eğitim alma durumlarının olmadığı sonucuna varılmıştır.

Dijitalleşme sürecinde işlemlerin dijital araçlar tarafından yapılabilmesi konusunda insan kaynağına olan ihtiyacın azalması beklenen bir durumdur. Fakat dijital uygulamalar sisteme dâhil oldukça insan kaynağına olan ihtiyacın yapısının değiştiği ve bilgisayar kullanan, veri giren, muhasebe işlemleri yapan vasıfsız insan kaynağı yerine dijital muhasebe uygulamalarını ve dijital sistemlerin altyapılarını, veri aktarımını, dijital sistemleri kolay kavrayabilen nitelikli insan kaynağına ihtiyacın olduğu sonucuna varılmıştır. Bu açıdan bakıldığında günümüzde muhasebe bilen ve muhasebe eğitimi alan insan kaynağının, aynı zamanda dijitalleşme ve meslekle ilgili ve uyumlu dijital uygulamaları kullanabilme yeteneğine nitelikli insan kaynağına dönüşmeye ihtiyacı olduğu görülmüştür.

Dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarına etkisi üzerine yaptığımız bu çalışmada, görüşmeye katılım sağlayan serbest muhasebeci mali müşavirler ile yapılan görüşmelerde; dijital, eğitim, uyum, destek, dijitalleşme, uzaktan, müşavir, pandemi, siber, dönüşüm, rahatlık, müşavirlik, danışmanlık gibi kavramların öne çıktığı sonucuna varılmıştır.

Dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarına etkisi üzerine yaptığımız bu çalışmada, vergi dairesi yetkilileri ile yapılan görüşmelerde ise; eğitim, çağrı, yeterli, uzaktan, dijitalleşme, hızlı, olumlu, uyum, entegre, kontrol, muhasebeciler, siber kavramlarının öne çıktığı görülmüştür.

Araştırma konumuzda yer alan muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamaları ile ilgili olarak, yazılım şirketleri ön muhasebe programları ve genel muhasebe denilen genel muhasebe ile ilgili yazılımlar üretmektedir. Dijitalleşme ile beraber yazılım şirketlerinin hizmet sunduğu muhasebe meslek mensuplarının alışkanlıkları, kullandıkları teknoloji etkilendiği belirlenmiştir. Yazılım şirketlerinin dijitalleşme sürecinde görev ve yetkilerin değişimini etkileyen tarafın sadece muhasebe meslek mensubu olmadığı ve bu konuda zorunlu olarak görev ve yetkilerin değişiminde yasal mevzuatların da etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Ancak yazılım şirketleri görev ve yetkilerinin değişiminde yasal mevzuatları yerine getirme konusunda görevini yapmasının yanında aslında meslek mensubunun dijital uygulama taleplerinin daha fazla etkili olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Dijitalleşme sürecinde görev ve yetkilerin değişimi konusunda dijital araçların kullanımı işle ilgili eğitimler, muhasebe dijital uygulamaları dışında muhasebe meslek mensubunun kullandığı programın güvenliğinin sağlanması konusunda kendinde sorumluluk hisseden bir yapıda ürünlerini geliştirmesi yazılım şirketinin dijitalleşme sürecindeki görev ve yetki değişimini etkileyen konular olarak ortaya çıkmıştır.

Dijitalleşme ile birlikte yazılım şirketlerine yönelik dijital uygulamalarla ilgili talepler yazılım şirketlerinin faaliyetleri çerçevesinde fırsat olarak görüldüğü ve burada fırsatların oluşumunda talepler kadar, kamunun zorunlu kıldığı uygulamaların da etkili olduğu sonucuna varılmıştır.

Araştırmada, yazılım şirketlerinin ön muhasebe, genel muhasebe ve türevleri ile ilgili dijital muhasebe programları ile bağlantılı olarak muhasebe meslek mensupları ile eğitim, zorunlu ürün alımı, potansiyel müşteri olma, yazılım değişikliği, güncelleme, yeni yazılım ihtiyacı gibi konularla bağlantılı olarak ilişki ve iletişim de olmasının kaçınılmaz olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Yazılım şirketlerinin ilişki ve iletişiminde olduğu muhasebe meslek mensuplarının yanı sıra, muhasebe uygulamalarındaki gelişmeler ve yeni dijital uygulamalar konusunda kurumsal olarak Gelir İdaresi Başkanlığı ve TÜRMOB, yazılım şirketlerinin ilişki ve iletişimde olduğu taraflardandır. Muhasebe meslek mensupları ile olan ilişki ve iletişim ürün satışı, eğitimi ve ihtiyaçların belirlenmesi ile ilgili iken, kurumlarla olan ilişki ve iletişim içeriğinin ise veri saklama, talepleri iletme, mevzuatları takip etme ve güncellemeler hakkında görüş alış veriş çerçevesinde gerçekleştiği sonucuna varılmıştır.

Kamu tarafından düzenlenen mevzuatlarla uygulanması zorunlu hale getirilen muhasebe uygulamalarının dijital platformda hazırlığı ve kullanıma hazır hale gelmesi konusunda yazılım şirketleri önemli bir rol üstlenmektedir. Bu konuda geçilecek olan uygulamanın zamanında dijital uygulama olarak hazır olması konusunda yazılım şirketlerinin çalışmalarının zamanında ve doğru olarak yapması gerektiği sonucu ortaya çıkmaktadır. Ancak buradaki öne çıkan önemli konulardan biri ise istenen dijital altyapının oluşturulması için zaman gerekliliğidir. Bu konuda araştırmaya katılan yazılım şirketlerini yetkilileri görüşlerine göre, Gelir İdaresi Başkanlığı bir regülasyon yapacaksa bunu zaten altı ay öncesinden duyurup dijital muhasebe uygulamasının geliştirilmesi için zaman veriyor. Buda yazılım şirketleri ve muhasebe meslek mensupları açısından da olumlu bir yöntem olduğu sonucuna varılmıştır.

Dijitalleşme sürecinde muhasebe uygulamaları sonucunda mesleğin evrildiğini gelecekle ilgili beklentilerin farklılaştığını söyleyebiliriz. Dijitalleşme sürecinde muhasebe uygulamaları sonucu muhasebe mesleğinin; müşavirlik, danışmanlık, ve denetim gibi yeni alanlara evrildiğini veya evrileceği yönündeki beklentileri ortaya çıkmıştır.

Dijitalleşme sürecinin muhasebe mesleği ve muhasebe uygulamalarına etkisine yönelik yapılan çalışmanın verileri ve çalışmada yapılan tartışmayla bağlantılı olarak araştırma modelinde yer alan taraflar açısından şu önerilerde bulunulabilir;

- Dijital muhasebe uygulamalarının muhasebe meslek mensuplarında görev değişiminin oluşmasında, dijital uygulamaları kullanamayan ve yasal olarak kullanmak zorunda olan mükelleflerin iş ve işlemlerini yapmaları söz konusudur. Bu konuda mükellefler açısından zorunlu hale getirilen e-uygulamaların kullanımında mükelleflerin eğitiminin sağlanması için gerekli eğitim çalışmaları vergi dairesi veya meslek odaları aracılığı ile gerçekleştirilmelidir.
- Dijital muhasebe uygulamalarını ile ilgili teorik ve uygulamalı eğitim faaliyetlerinin yükseköğrenim kurumlarında önlisans, lisans, lisansüstü programların farklı seviyelerde gerçekleşmesi için Gelir İdaresi Başkanlığı ve Yüksek Öğretim Kurumu arasından işbirliği çalışmaları kapsamında gerekli adımlar atılmalıdır.
- TÜRMOB ve bağlı olan muhasebe meslek odalarının birlikte hareket ederek muhasebe meslek mensupları için oluşturulan yeni yazımlar ve bunların güncellemeleri ilave maliyetler içerdiği için dijital muhasebe programları ile ilgili maddi boyutta vergi desteği sağlanabilir.
- Zorunlu hale getirilen uygulamaların kullanımında problem yaşandığında muhasebe meslek mensupları kamu tarafından bu konuda gerekli çözüm odaklı destekleri etkili ve verimli alabilmesi için illerdeki vergi dairelerinde bu konuda bilgi sahibi iletişim kurulabilecek destek sistemlerinin oluşturulması sağlanabilir. Gelir İdaresi Başkanlığının web sayfasında yer alan bilgilerin, anlaşılır ve karşılaşılan sorunları çözmeye yönelik açıklayıcı bilgiler sağlamaması durumunda muhasebe meslek mensuplarına ilave destek hizmeti sunulabilir.
- Gelir İdaresi Başkanlığı'nın sisteminde yer alan e-uygulamaların dönemsel olarak veya son günlerdeki yoğunluktan dolayı sistemin kilitlenmesi, hata veya işlem yapılamamasıyla sonuçlanan durumlar hakkında gerekli altyapı çalışmalarının

iyileştirilmesi gerekir.

- Muhasebe meslek mensuplarının dijital araçlarını siber saldırılara karşı daha güvenli hale getirmek için vergi dairelerinde kullanılan araçlar gibi güvenli iletişim hatlarının sağlandığı yapıların oluşturularak, muhasebe meslek mensubunun bu yapı üzerinden veri girişi ve veri depolama işlemlerini yapabilmesi için başta TÜRMOB ve Gelir idaresi olmak üzere ilgili tarafların konu hakkında çalışmaların yapılması faydalı olabilir.
- Muhasebe meslek mensuplarının çalışma alanlarında bulunan bilgisayarlardan siber saldırı sonucu muhasebe verilerinin kaybolması ile ilgili sorumluluk gerektiren ve suç teşkil eden konularla ilgili yasal çalışmaların yapılması ve bu konuda muhasebe meslek mensubunun korunması ile ilgili çalışmalar yapılabilir.
- Vergi dairelerinde e-uygulamalarla ilgili olarak eğitim odaklı yapılan çalışmaların daha yeterli ve yüzyüze olması konusunda çalışmaların yapılması gerekir.
- Vergi daireleri açısından, vergi dairelerinin tüm kamu kurumlarının sistemlerine, yetkileri kadar, erişim sağlayabilmeleri için kurumlar arasında entegrasyon işlemlerinin kısa sürede gerçekleştirilmesi faydalı olabilir.
- Vergi dairelerinde kağıt ve toner gibi sarf malzemelerin kullanımını en aza indirmek için sisteme gerekli güven sağlanması adına çalışanların yönlendirilmesi faydalı olabilir. Ayrıca merkezi denetim işlemlerinin tamamen elektronik ortamdan yapılmasının sağlanmasıyla kağıt ve toner gibi sarf malzemelerin ez aza indirilmesi sağlanabilir.
- Bu araştırma sonucunda ortaya çıkan teorinin konuyla ilgili yapılacak güncel çalışmalarla güçlendirilmesi faydalı olabilir. Araştırmada ortaya konulan temalar, kategoriler ve kodların ölçülebilmesi için geliştirilebilecek yeni ölçekler güncel çalışmalara zemin hazırlayabilir.

## 7. KAYNAKLAR

- Açıkgöz, B. ve Mutlu, M. D., (2022). Muhasebe Mesleğinde Dijital Dönüşüm: Covid-19 Pandemi Döneminde Uzaktan Çalışma Uygulamaları. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 11 (2) , 845-864.
- Adiloğlu, Burcu ve Yücel, Göksel, (2018). Dijitalleşme Muhasebe Mesleği için Bir Tehdit mi, Yoksa bir Fırsat mı?, *XX. Türkiye Muhasebe Kongresi*, TÜRMOB, 5-6 Ekim, İstanbul.
- Akesson, M.; Sorensen, C.; Eriksson, C. (2018), Ambidexterity under digitalization: a tale of two decades of new media at a Swedish newspaper. *Scandinavian Journal of Management*. 34(3), 276–288.
- Albayrak, A. S. ve Yılmaz, Ş. K., (2009), Veri Madenciliği: Karar Ağacı Algoritmaları ve İMKB Verileri Üzerine Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6-7.
- Andone, I. (2007). “The Competency-Based Approach For Accounting Education In Romania”, [http://anale.feaa.uaic.ro/anale/resurse/02\\_Andone\\_I\\_-\\_The\\_competency-based\\_approach\\_for\\_accounting\\_education\\_in\\_Romania.pdf](http://anale.feaa.uaic.ro/anale/resurse/02_Andone_I_-_The_competency-based_approach_for_accounting_education_in_Romania.pdf) (Erişim Tarihi: 20.11.2022).
- Annells, M. (1996). Grounded theory method: Philosophical perspectives, paradigm of inquiry, and postmodernism. *Qualitative health research*, 6(3), 379-393.
- Apalı, A. (2018). Muhasebe Meslek Mensupları Açısından Stajyer Meslek Mensuplarının Yeterliliklerinin Araştırılması: Burdur İli Örneği, *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 11 (3), 283-306.

- Awang, Y., Shuhidan, S.M., Taib, A., Rashid, N., Hasan, M.S. (2022). "Digitalization of Accounting Profession: An Opportunity or a Risk for Future Accountants?", 82, 93. <https://doi.org/10.3390/proceedings2022082093>, adresinden 15.03.2023 tarihinde alınmıştır.
- Avcı, B. (2020). *Dijitalleşmenin Muhasebe Mesleğine Getirdiği Yenilikler ve Uygulamalar*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilgi Üniversitesi. İstanbul.
- Bağdat, A., Şenol, A, (2024). Muhasebe Meslek Mensuplarının Endüstri 4.0 Teknolojilerine Ve Muhasebenin Dijitalleşmesine Bakışı. *Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 31(1), 1-26. <https://doi.org/10.18657/yonveek.1259336>, adresinden 20.05, 2024 tarihinde alınmıştır.
- Baheti, R., Gill, H. (2011). Cyber-physical systems, *The impact of control technology*, 12(1),161-166.  
<https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=2154098>, adresinden 15.03.2020 tarihinde alınmıştır.
- Bejtkovský, J.; Rózsa, Z.; Mulyaningsih, D. (2018). A phenomenon of digitalization and erecruitment in business environment, *Polish Journal of Management Studies*, 18(1), 58–68.
- Bernard, H. R. (2000). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. SAGE Publications.
- Brennen, J., Kreiss, D. (2016). Digitalization, *The international Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*, . 1–11.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781118766804.wbiect111>, 22.03.2022 tarinde alınmıştır.
- Bryant, A., Charmaz, K. (2007). Grounded theory in historical perspective: An epistemological account, *Handbook of Grounded Theory*, 31-57.

<https://doi.org/10.4135/9781848607941>, adresinden 23.05.2021 tarihinde ulaşılmıştır.

Bulut C., (2018). Bulut Bilişim (Cloud Computing) Nedir? <https://www.endustri40.com/bulut-bilisim-cloud-computing-nedir>, adresinden 25.05.2021 tarihinde ulaşılmıştır.

Bygren, K. (2018). *The Digitalization Impact on Accounting Firms Business Models*, Master of Science Thesis, KTH Industrial Engineering and Management Stockholm, Sweden.

Clerck, J. (2017). Digitalization, Digital Transformation: The Differences. i-SCOOP (2017)

Creswell, J.W. (2016). *Araştırma Deseni: Nitel, Nicel Ve Karma Yöntem Yaklaşımları*, (Çeviri Editörü: Selçuk Beşir Demir), (2. Baskı), Ankara: Eğiten Kitap Yayıncılık.

Crittenden, W., Biel, I., Lovely, W., (2019). Embracing digitalization: student learning and new technologies. *Marketing Education* 41(1), 5–14 .  
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0273475318820895>, adresinden 24.05.2020 tarihinde ulaşılmıştır.

Çalış, A.; Kayapınar, S.; Çetinyokuş, T. (2014). Veri Madenciliğinde Karar Ağacı Algoritmaları İle Bilgisayar Ve İnternet Güvenliği Üzerine Bir Uygulama, *Endüstri Mühendisliği Dergisi*, 2-19.

Çarıkcı, O. (2020). Muhasebe Mesleğinde Dijitalleşmenin (E-Dönüşümünün) Muhasebecilerim Stres ve İş Tatminine Etkisi: Bir Yapısal Eşitlik Modeli Çalışması, *Güncel Muhasebe Çalışmaları*, Ankara Akademisyen Kitabevi, 51-70.

Çıtak, F. ve Başkan, T.D. (2020). Muhasebedeki Elektronik Gelişmelerin Muhasebe Meslek Etiğine Etkisi: Kırıkkale İlindeki Muhasebe Meslek Mensuplarının Bakış Açısı Üzerine Bir Araştırma. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 22, 249- 270.

- Denzin, N. K., Lincoln, Y. S.(2011). The Sage handbook of qualitative research. SAGE Publications.
- Deshmund, A., (2006). *Digital Accounting: The Effects of the Internet and ERP on Accounting*, Irwin Pres, London.
- Devereux, M. ve Vella, J., (2018) Debate: implications of digitalization for international corporate tax reform. *Intertax* 46(6), 550–559.
- Doğan, Ö. (2023). The Role of Accounting Package Programs in the Digitalization Process. *Journal of Current Researches on Business and Economics*, 13 (2), 151-170.
- Dursun D.G.; Ektik D.; Tutçu B. (2019) “Mesleğin Dijitalleşmesi: Muhasebe 4.0”, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6 (6), 251-257.
- Eldem, M. O., (2017). *Endüstri 4.0*, TMMOB Ankara Şubesi Haber Bülteni, 10-16
- Ertutan İ.E. ve Ergin E. (2018). Muhasebe Mesleğinde Dijitalleşme: Endütri 4.0 Etkisi, *The Journal of Academic Social Science*, 6 (72), 153-165.
- Eş, A., Atasoyu, A., (2022). Dijitalleşmenin Muhasebe Meslek Mensuplarına Etkisi: Ankara İli Örneği, *Muhasebe ve Vergi*
- Fantoni, G.; Chiarello, F.; Fareri, S.; Pira, S.; Guadagni, A. (2018). Defining industry 4.0 professional archetypes: a data-driven approach. *Economy, employment and skills: European, regional and global perspectives in an age of uncertainty*, [http://www.bollettinoadapt.it/wpcontent/uploads/2018/09/q61\\_x\\_web.pdf#page=76](http://www.bollettinoadapt.it/wpcontent/uploads/2018/09/q61_x_web.pdf#page=76), adresinden 23.05.2020 tarihinde ulaşılmıştır.
- Fitria, T.N. (2023). Augmented Reality (AR) and Virtual Reality (VR) Technologyin Education: Media of Teaching and Learning: A Review, *International Journal of Computer and Information System*, 4 (1) 53-69.

- Gabaçlı N ve, Uzunöz M., (2017). IV. Sanayi Devrimi: Endüstri 4.0 ve Otomotiv Sektörü. *3 nd International Congress on Political, Economic and Social Studies*, 9-11 Nisan, 149-174.
- Glaser, B. (1978). Theoretical sensitivity. *Advances in the methodology of grounded theory*.
- Glesne, C. (2015). *Nitel Arştırmaya Giriş*, Çev: Ali Ersoy, Pelin Yalçınoğlu, (5. Baskı), Ankara, Anı yayınları.
- Gobble, M. (2018) Digitalization, digitization, and innovation. *Research Technology Managment*, 61(4), 56–59.
- Guba, E. G., ve Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research, *Handbook of Qualitative Research*, 2(163-194).
- Görçün, Ö. F., (2016). *Dördüncü Endüstri Devrimi Endüstri 4.0*, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Grosu, V.; Cosmulese, C.G.; Socoliuc, M.; Ciubotariu, M.; Mihaila, S. (2023). Testing accountants' perceptions of the digitization of the profession and profiling the future Professional, *Technological Forecasting and Social Change*, 193, 56-83.
- Gulin, D., Hladika, M., Valenta, I., (2019), Digitalization and the Challenges for the Accounting Profession, *Proceedings Of The Entrenova Enterprise Research Innovation Conference*, Rovinj, Croatia, 56-72.
- Hagberg, J.; Sundstrom, M.; Egels-Zandén, N. (2016) The digitalization of retailing: an exploratory framework. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 44(7), 694–712.
- Have, P. (2004). *Understanding qualitative research and ethnomethodology*. SAGE Publications.

- Henriette, E.; Feki, M; Boughzala, I. (2015). The Shape of Digital Transformation: A Systematic Literature Review. *AIS Electronic Library*, 431-443.
- Hermann, M.; Pentek, T.; Otto, B. (2016). Design principles for industrie 4.0 scenarios, International conference on system sciences, 3928-3937.
- IFAC, [https://www.ifac.org/\\_flysystem/azure-private/publications/files/IFAC-Strategic-Plan-2022-Beyond.pdf](https://www.ifac.org/_flysystem/azure-private/publications/files/IFAC-Strategic-Plan-2022-Beyond.pdf), <https://www.ifac.org/knowledge-gateway/contributing-global-economy/publications/ifac-strategy-survey-2016-2018>, adresinden 05.03.2022 tarihinde ulaşılmıştır.
- <http://www.guvenliweb.org.tr/dosya/nH58Q.pdf>, adresinden 05.03.2023 tarihinde ulaşılmıştır.
- IFAC Education Committee (2003), Introduction to International Education Standarts for Professional Accountants, Exposure Draft, <https://www.iaesb.org/iaesb/publications/exposure-draft-international-education-standards-2-3-4-and-8>, adresinden 15.08.2022 tarihinde erişim sağlanmıştır.
- Kagermann, H.; Lukas, W; Wahlster, W. (2011) Industrie 4.0 –Mit Dem Internet Der Dinge Auf Dem Weg Zur 4. Industriellen Revolution; *Vdi Nachrichten* 13(53-89).
- Karaçay, G. ve Aydın, B. (2018). The Internet of Things and New Value Proposition, E. Industry 4.0: Managing the Digital Transformation, *Springer International Publishing*, 173-185.
- Khanom, T., (2020). The Accountancy Profession In The Age Of Digital Transformation: Challenges And Opportunities, *International Journal of Creative Research Thoughts*, 8(2), 2320-2882.
- Kiraz, A., (2019). “Muhasebe Mesleğinin Yeniden Yapılanması; Fırsatlar ve Tehditler”, *XX. Türkiye Muhasebe Sempozyumu*, 5-6 Ekim 2018, TÜRMOB Yayınları – 173-185.

- Köktürk, F., Ankaralı, H., & Sümbüloğlu, V. (2009). Veri Madenciliği Yöntemlerine Genel Bakış, *Türkiye Klinikleri*, 1(1), 20-24.
- Krauss, S. E. (2005). Research paradigms and meaning making: A primer. *The qualitative report*, 10(4), 758-770.
- Kurnaz, E.; Tekbaş, İ.; Bozdoğan, T.; Çetin, Ö.O., (2020). Dijitalleşmeyle Birlikte Muhasebe Eğitiminin Muhasebe Meslek Mensupları Açısından Değerlendirilmesi, *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi Özel Sayı:22*, s.81-96
- Lee, L.K.; Chau, C.H.; Chau, C.H. (2017). Using Augmented Reality to Teach Kindergarten Students English Vocabulary. *International Symposium on Educational Technology*, 53–57. <https://doi.org/10.1109/ISET.2017.20> adresinden 15.05.2020 tarihinde ulaşılmıştır.
- Lestari, S. ve Santoso, A. (2019). The Roles of Digital Literacy, Technology Literacy, and Human Literacy to Encourage Work Readiness of Accounting Education Students in the Fourth Industrial, 513-527. <https://knepublishing.com/index.php/KnE-Social/issue/view/140> adresinden 25.03.2020 tarihinde ulaşılmıştır.
- Leviakangas, P., (2016). Digitalisation of Finland's transport sector, *Technology In Society*, 47(1), 1–15
- Liao, Y.; Deschamps, F.; Loures, R.; Ramos, P. (2017). Past, present and future of Industry 4.0-a systematic literature review and research agenda proposal. *International journal of production research*, 55(12), 3609-3629.
- Lin, P., ve Hazelbaker, T. (2019). Meeting the Challenge of Artificial Intelligence. *CPA Journal*, 89(6), 48–52. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=136901850&lang=tr&site=eds-live>, adreinden 12.03.2020 tarihinde ulaşılmıştır.

- Liyan, L. (2013). The Impact of Information Technology on Accounting Theory, Accounting Profession, and Chinese Accounting Education”, *AIS Electronic Library*, 748-753.
- Machekhina, O. (2017). Digital of education as a trend of its modernization and reforming. *Revista Espacios* 38(40), 26–31.
- Mert, H.; Güner, M.; Duyar, G. (2022). Dijitalleşme sürecinin gelişimi ve muhasebe uygulamalarına etkileri yönünden İstanbul ilinde SMMM’ler üzerinde bir araştırma, *Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi* 66, 195-218. <https://doi.org/10.55322/mdbakis.1055937>, adresinden 21.03.2022 tarihinde ulaşılmıştır.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*, 3rd Edition, SAGE Publications.
- Morley, J.; Widdicks, K.; Hazas, M. (2018) Digitalisation, energy and data demand: the impact of internet traffic on overall and peak electricity consumption, *Energy Research Social. Science.* 38(1), 128–137.
- Moudud-Ul-Huq, S. (2014). The Role of Artificial Intelligence in the Development of Accounting Systems: A Review. *Journal of Accounting Research & Audit Practices*, 13(2), 7–19. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=96588530&lang=tr&site=eds-live>. Adresinden 20.03.2020 tarihinde ulaşılmıştır.
- Pan İ.E ve Seow P.S., (2016). Preparing Accounting Graduates for Digital Revolution: A Critical Review of Information Technology Competencies and Skills Development, *Journal of Education For Business*, 91(3), s.166–175.
- Parviainen, P.; Tihinen, M.; Kääriäinen, J.; Teppola, S. (2017) Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. *International Journal of Information Systems and Project Management* 5(1), 63–77 (2017)

- Patton, M. Q. (2014). *Nitel araştırma Ve Değerlendirme Yöntemleri*, (3.Baskı) (Çev. Edt: Bütün, M. ve Demir, S. B). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Pierro, M., What Is the Blockchain?, *Computing in Science & Engineering*, 19 (5), 92-95. <https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=8024092>, adresinden 25.03.2020 tarihinde ulaşılmıştır.
- Pushpalatha, M., (2021). Digital Accounting and Its Growth in India, *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 8 (11), 360-366.
- Rajkumar, R.; Lee, I.; Sha, L.; Stankovic, J. (2010). Cyber-physical systems: the next computing revolution. *In Design automation conference*, 731- 736.
- Ramaj, B. Z., T. Begolli & M. Ujkani. 2014. "Impact of Information Technology In the Accounting Profession", 5th International Conference "Information Systems and Technology Innovations: projecting trends to a New Economy, [https://www.researchgate.net/publication/294890069\\_Impact\\_of\\_information\\_technology\\_in\\_the\\_accounting\\_profession](https://www.researchgate.net/publication/294890069_Impact_of_information_technology_in_the_accounting_profession) (Erişim Tarihi: 28.09.2022).
- Ringenson, T., Höjer, M., Kramers, A., Viggedal, A.: Digitalization and environmental aims in municipalities. *Sustainability* 10(4), 1278-1–1278-16 (2018)
- Roblek, V., Mesko, M., Krapež, A. (2016). A complex view of industry 4.0. *Sage Open*, 6(2), DOI: 10.1177/2158244016653987
- Rüßmann, M., Lorenz, M., Gerbert, P., Waldner, M., Justus, J., Engel, P., & Harnisch, M. (2015). Industry 4.0: The future of productivity and growth in manufacturing industries. *Boston Consulting Group*, 9(1), 54-89.
- Sabuncu, B. (2022). The effects of digital transformation on the accounting profession, *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 15 - Sayı: 1. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ohuiibf/issue/68267/974840>, adresinden 15.03.2023 tarihinde alınmıştır.

Schwab, K. Ve Samans, R. (2016). “World Economic Forum: The Future of Jobs Report”, <http://reports.weforum.org/future-of-jobs-2016>, adresinden 25.03.2020 tarihinde ulaşılmıştır.

Sheedy, C. (2017). What CPAs need to do to survive the automation revolution. *Journal of Accountancy*, <https://www.journalofaccountancy.com/newsletters/2017/jun/surviveautomation-revolution.html>, adresinden 25.03.2020 tarihinde ulaşılmıştır.

Sławecki, B. (2018). Paradigms in qualitative research. *In Qualitative methodologies in organization studies* 7-26).

Srai, J., Lorentz, H.: Developing design principles for the digitalisation of purchasing and supply management. *J. Purch. Supply Manag.* 25(1), 78–98 (2019)

Stoica, O.C., Feleaga, L.I., (2021) “Accounting and Auditing Profession in the Era of Digitalization”, *Audit Financiar*, XX, Nr. 1(165)/2022, 134-146, ISSN: 1583-5812; ISSN on-line: 1844-8801

Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research*. Sage publications.

Sundmaeker, H., Guillemin, P., Friess, P. and Woelfflé, S. (2010). Vision and Challenges for Realizing the Internet of Things. Cluster of European Research Projects on the Internet of Things, European Commission, 3(3), s.34-36.

Şeker, Y., Hoş, S., (2021). Muhasebe meslek mensuplarının dijital muhasebe uygulamalarını kullanımlarına ilişkin bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(4), 953-972.

Tekbaş, İ. (2018). Yapay zekâ tarafından yapılan beyanlar geçerli mi? Erişim tarihi: 10.08.2022, <http://www.muhasebetr.com/yazarlarimiz/ismailtekbas/033/>.

Tekbaş, İ., (2019). *Muhasebenin Dijital Dönüşümü ve Mali Mühendislik*. Ceres Yayınları, İstanbul.

Tekbaş, İ., Kurnaz, E., Azaltun, M., Dijital Muhasebe Okuryazarlığı: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma, 5th International Congress on Accounting and Finance Research (ICAFR'18)17-20 October 2018 Seferihisar - Izmir / TURKEY

TESMER (2016). Staj ve Sınavlara İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkındaki Uygulama Yönergesi. <https://www.tesmer.org.tr/> (Erişim: 11.03.2022).

The International Accounting Education Standards Board (2017), [www.iaesb.org](http://www.iaesb.org). adresinden 25.03.2020 tarihinde ulaşılmıştır.

The Pathways Commission 2015. "In Pursuit of Accounting's Curricula of the Future", American Accounting Association, <http://commons.aahq.org/posts/c0a7037eea> adresinden 25.03.2020 tarihinde ulaşılmıştır.

Tracy, S. J. (2019). Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact. John Wiley & Sons.

Tuğay, O., Güler, A. (2021). Elektronik Muhasebe Uygulamaları Konusunda Muhasebe Meslek Mensuplarının Görüşleri: Isparta İlinde Bir Araştırma. Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi. 14 (2), 695-726.

Türk Dil kurumu; <https://sozluk.gov.tr/>)

Türker, M., Türker İ. ve Şimşek, A. (Ed.) 2015. "Uluslararası Eğitim Bildirileri El Kitabı", TÜRMOB Yayınları 482, Ankara.

TÜRMOB, (2015), Uluslararası Eğitim Bildirileri EL Kitabı, TÜRMOB Yayınları -482, ISBN : 978-605-4880-24-9

Wang, L., Törngren, M., Onori, M. (2015). Current status and advancement of cyber-physical systems in manufacturing. Journal of Manufacturing Systems, 37, 517-527.

- Witkowski, K. (2017). Internet of Things, Big Data, Industry 4.0– Innovative Solutions in Logistics and Supply Chains Management, *Procedia Engineering*, , s. 763-780
- Yaşar, E. (2023). “Muhasebe Mesleğinde Yaşanan Güncel Problemler”, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 9(65):3049-3053. DOI: <http://dx.doi.org/10.29228/JOSH AS.70598>, 20.05.2024 tarihinde alınmıştır.
- Yıldırım, A., Şimşek, H. (2016). Sosyal Bilimlerde Nitel Arşatırma Yöntemleri. 10. Baskı, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Zhou, K., Liu, T., Zhou, L. (2015). Industry 4.0: Towards future industrial opportunities and challenges. In 2015 12th International conference on fuzzy systems and knowledge discovery, 2147-2152.
- 3568 Sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanun, 01/06/1989 Tarih ve 20194 sayılı Resmi Gazete.
- 5786 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, 26/07/2008 Tarih ve 26948 sayılı Resmi Gazete.

## 8. EKLER

### 8.1. EK 1: ETİK KURUL ARAŞTIRMA İZİNİ

Evrak Tarih ve Sayısı: 28.01.2022-131642

T.C.  
DÜZCE ÜNİVERSİTESİ  
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİK KURULU KARARLARI

TOPLANTI SAYISI  
1

KARAR SAYISI  
2022/11

KARAR TARİHİ  
27.01.2022

#### KARAR NO: 2021/11

Düzce Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı Doktora programı öğrencisi Hasan CABAR'ın "Dijitalleşme Sürecinin ve Yapay Zekânın Muhasebe Mesleğine ve Muhasebe Uygulamalarına Etkisi" başlıklı çalışması kapsamında uygulamak istediği veri toplama araçları Etik Kurulumuzca incelenmiş olup, ilgili çalışmanın araştırma protokolüne uyulması ve etik onay tarihinden itibaren geçerli olmak koşulu ile uygulanmasının etik açıdan uygun olduğuna;

Oy birliği ile karar verildi.

## 8.2. EK 2: ÇANKIRI VERGİ DAİRESİ ARAŞTIRMA İZİNİ

T.C.  
ÇANKIRI VALİLİĞİ  
Defterdarlık Personel Müdürlüğü

Sayı : E-16624728-774.99-1392175

29.07.2022

Konu : Araştırma İzni Hakkında

Sayın Hasan CABAR

Defterdarlığımıza vermiş olduğunuz 29/07/2022 tarihli dilekçeniz incelenmiş olup, "Dijitalleşme Sürecinin ve Yapay Zekanın Muhasebe Mesleğine ve Muhasebe Uygulamalarına Etkisi" konulu doktora tez çalışmanız için Defterdarlığımızda görüşme yapmanız ve bilgi toplamanız uygun görülmüştür. Bilgilerini rica ederim.

Ahmet Seçim GÜLDOĞAN  
Defterdar

### 8.3. EK 3: DÜZCE VERGİ DAİRESİ ARAŞTIRMA İZİNİ

T.C.  
DÜZCE VALİLİĞİ  
Defterdarlık Personel Müdürlüğü

Sayı : E-73322512-010.99-1232818  
Konu : Araştırma İzni (Hasan CABAR)

26.05.2022

DÜZCE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE  
(Lisansüstü Eğitim Enstitüsü)

İlgili : 07/02/2022 tarihli ve 134080 sayılı yazınız.

Enstitünüz İşletme Anabilim Dalı Doktora Programı öğrencisi Hasan CABAR'ın "Dijitalleşme Sürecinin ve Yapay Zekanın Muhasebe Mesleğine ve Muhasebe Uygulamalarına Etkisi" konulu tez çalışmasına ilişkin olarak Defterdarlığımız Düzce Vergi Dairesi Müdürlüğünde araştırma yapabilmesi için gerekli iznin verilmesi uygun görülmüştür.  
Bilgilerinize arz ederim.

Ferit ÖZÇELİK  
Defterdar

## 8.4. EK 4: KARABÜK VERGİ DAİRESİ ARAŞTIRMA İZİNİ

T.C.  
KARABÜK VALİLİĞİ  
Defterdarlık Personel Müdürlüğü

Sayı : E-53749163-105.02.99-1222415  
Konu : Araştırma İzni (Hasan CABAR)

24.05.2022

DÜZCE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE  
(Lisansüstü Eğitim Enstitüsü)

İlgi : 03/02/2022 tarihli ve E-63781167-100-133627 sayılı yazınız.

Enstitünüz İşletme Ana Bilim Dalı Doktora Programı öğrencisi Hasan CABAR'ın "*Dijitalleşme Sürecinin ve Yapay Zekanın Muhasebe Mesleğine ve Muhasebe Uygulamalarına Etkisi*" konulu tez çalışmasına ilişkin olarak, Defterdarlığımız Karabük Vergi Dairesi Müdürlüğünde araştırma yapabilmesi için gerekli iznin verilmesi uygun görülmüştür.

Bilgilerinize arz ederim.

Nazım KAYA  
Defterdar

## 8.5. EK 5: KASTAMONU VERGİ DAİRESİ ARAŞTIRMA İZİNİ

T.C.  
KASTAMONU VALİLİĞİ  
Defterdarlık Personel Müdürlüğü

Sayı : E-87457552-105.02.99-1220933  
Konu : Araştırma İzni (Hasan CABAR)

23.05.2022

DÜZCE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE  
(Lisansüstü Eğitim Enstitüsü)

İlgi : 03.02.2022 tarihli ve E-63781167-100-133637 sayılı yazı.

Enstitünüz İşletme Anabilim Dalı Doktora Programı öğrencisi Hasan CABAR'ın "Dijitalleşme Sürecinin ve Yapay Zekanın Muhasebe Mesleğine ve Muhasebe Uygulamalarına Etkisi" konulu tez çalışmasına ilişkin olarak Defterdarlığımız Vergi Dairesi Müdürlüğünde araştırma yapabilmesi için gerekli iznin verilmesi uygun görülmüştür.

Bilgilerinize arz ederim.

Musa AVCU  
Defterdar

## 8.6. EK 6: SİNOP VERGİ DAİRESİ ARAŞTIRMA İZİNİ

T.C.  
SİNOP VALİLİĞİ  
Defterdarlık Personel Müdürlüğü

Yı : E-31092625-170.07-1490203  
Nu : Araştırma İznı Hakkında

07.09.2022

Sayın Hasan CABAR  
Sinop

Defterdarlığımıza vermiş olduğunuz 06/09/2022 tarihli dilekçeniz incelenmiş olup, "Dijitalleşme  
cinin ve Yapay Zekanın Muhasebe Mesleğine Uygulamalarına Etkisi" konulu doktora tez çalışmanız  
Defterdarlığımızda görüşme yapmanız ve bilgi toplamanız uygun görülmüştür.  
Bilgilerinizi rica ederim.

Mustafa KARADENİZ  
Defterdar

## 8.7. EK 7: TOKAT VERGİ DAİRESİ ARAŞTIRMA İZİNİ

T.C.  
TOKAT VALİLİĞİ  
Defterdarlık Personel M¼d¼rl¼ğ¼

Sayı : E-20271531-774.99-1415892  
Konu : Araştırma İzni Hakkında

09.08.2022

Sayın Hasan CABAR

Defterdarlığımıza vermiş olduğunuz 09.08.2022 tarihli dilekçenizle "Dijitaleşme S¼recinin ve Yapay Zekanın Muhasebe Mesleğine ve Muhasebe Uygulamalarına Etkisi" konulu doktora tez çalışmanız için Defterdarlığımızda g¼r¼řme yapma ve bilgi toplama talebiniz uygun g¼r¼lm¼řt¼r. Bilgilerini rica ederim.

Aliaddin KARPINAR  
Defterdar

## 8.8. EK 8: UŞAK VERGİ DAİRESİ ARAŞTIRMA İZNİ

29.08.2022 10:54

PDF.js viewer

T.C.  
UŞAK VALİLİĞİ  
Defterdarlık Personel Müdürlüğü



Sayı : E-85898514-774.99-1465148  
Konu : Araştırma İzni Hakkında

29.08.2022

Sayın Hasan CABAR

Defterdarlığımıza vermiş olduğunuz 29.08.2022 tarihli dilekçeniz incelenmiş olup "Dijitalleşme Sürecinin ve Yapay Zekanın Muhasebe Mesleğine ve Muhasebe Uygulamalarına Etkisi" konulu doktora tez çalışmanız için Defterdarlığımızda görüşme yapmanız ve bilgi toplamanız uygun görülmüştür. Bilgilerinizi rica ederim.

İhsan MİNTAŞ  
Defterdar

## 8.9. EK 9: MALİ MÜŞAVİRLERLER İLE İLGİLİ GÖRÜŞME FORMU

### YARI YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU

Dijitalleşmenin yaygınlaşması ile birlikte dijital uygulamaların hayatın her alanında ve iş yaşamında kullanımının gönüllü veya zorunluluk çerçevesinde yaygınlaşması meslek mensuplarının mesleki ve iş niteliklerine olan etkileri ve dijital gelişmelere uyum durumunun değerlendirilmesi için bir araştırma yapıyorum. Bu görüşmenin amacı, dijitalleşmenin muhasebe meslek mensupları ve muhasebe uygulamalarına etkisi, meslek mensuplarının dijital uygulamalara uyumluluk durumuna yönelik görüşlerinizin belirlenmesidir. Bu çerçevede sizinle yapacağım görüşme sonucunda elde edilecek bulguların amacın belirlenmesine yön vereceğini düşünüyorum. Bu yüzden size sorulacak olan soruları samimi ve içten cevaplırsanız sevinirim. Ayrıca yapılan görüşmenin kayıtlarının ve sonucunun hiçbir kişi veya kurumla paylaşılmayacağı sadece akademik çalışmalar kapsamında değerlendirileceğini iletir, ilginiz ve düşünceleriniz için şimdiden teşekkür ederim.

Katılımcının Adı Soyadı:

Çalıştığı Kurum	Eğitim Durumu	Cinsiyet	Yaş	Hizmet Yılı	Statü

1. Dijital uygulamaların meslek mensuplarının görev ve yetkilerindeki değişimi hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
2. Kamunun dijital uygulama zorunlulukları hakkındaki görüşleriniz? (Yeterli mi?, dahası olmalı mı?)
3. Dijital muhasebe uygulamalarının bilişim firmalarıyla olan ilişkisi?
4. Mükelleflerinizin dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarına bakış açıları hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (e-fatura, e-defter, e-beyanname vb.)
5. Dijital muhasebe uygulamaları açısından alınan eğitimin (fakültede veya stajda) düzeyinin yeterliliği hususundaki görüşleriniz nelerdir? (Yeterli mi yetersiz mi?)
6. Bağlı olduğunuz odanın dijitalleşme sürecindeki sizlere katkısı ve eğitim desteği ile ilgili çalışmalar hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
7. TÜRMOB'un dijitalleşme sürecindeki sizlere katkısı ve eğitim desteği ile ilgili çalışmalar hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
8. Dijitalleşme sürecindeki değişiklikleri ve uyum sorununu hangi enstrümanlarla çözmeye / uymaya çalışıyorsunuz? (Kendi kendine, TÜRMOB eğitimleri, yazılım firması eğitimleri gibi..)
9. Dijital uygulamalarının muhasebe mesleğine getirdiği kolaylıklar nelerdir? (İşlem hızı, tek yevmiye kaydıyla diğer işlemlerin yapılması, yansıtımlar, raporlama vb.?)
10. Dijital uygulamalarla iş yükünün azalması, tekbir işlemle birden çok işin yapılması gibi sonuçların personel ihtiyacının azalmasına neden olması hakkında görüşleriniz nelerdir? (3 personel yerine 1 personel çalıştırması gibi)

11. Muhasebe belgelerinin korunması ve saklanması, fiziki ortamdan elektronik ortama aktarılmasının size sağladığı kolaylıklar ve faydaları hakkında ne düşünüyorsunuz? (e defter, e-belge vb, bu durum maliyet azalışı “kâğıt ve yazdırma gibi”)
12. İlişkili olduğu (Vergi Dairesi, Mükellef, SGK, Bankalar vb.) taraflarla iletişim (e-posta) kolaylığı nelerdir?
13. İlişkili olunan taraflardan süreç hakkında destek alınıp alınmaması hakkında görüşleriniz nedir? (GİB web sayfasında bilgilendirici videolar, e-dokümanlar gibi)
14. Uygulamalarda sistemin hata yapma riskinin azalması hususu hakkında görüşleriniz nelerdir? (sistemin hatada uyarı vermesi vb.)
15. Arşivleme, depolama kolaylığı, evraklara ulaşım kolaylığı ve bunları ilgili taraflara ulaştırma kolaylığı hakkında görüşleriniz nelerdir? (Mesai ve ofis dışı erişim kolaylığı gibi)
16. Dijital uygulamaların beraberinden mesleki belirsizlik getirdiğini veya getireceğini düşünüyor musunuz? Neden? Yani bu mesleğin ortadan kalkacağı endişesini taşıyor musunuz?
17. Mesleğin evrileceğini (defter tutma sisteminden denetim ve danışmanlık sistemine geçiş) düşünüyor musunuz? (Muhasebe mühendisliği, veri analisti gibi)
18. Dijital uygulamaların kullanımının zorunlu hale gelmesi hangi durum / durumların (kaygı, rahatlık, mesleki gelişim vb.) hissedilmesine sebep olmakta ve bu gelişimlere kendinizi nasıl hazırlıyorsunuz? Neden?
19. Dijital uygulamaların meslek mensuplarının ihtiyacını karşılamadığı veya uygulamada meydana gelen teknik problemlerde bilişim uzmanına ihtiyaç duyulmasının ek maliyet olarak algılanması hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
20. Dijitalleşmeye uyum sürecinde, dijital uygulamaları kullanabilecek personel sıkıntısı yaşanması hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
21. Dijital uygulamalara karşı duyulan güven problemi hakkındaki görüşleriniz nelerdir? Bu konuda bireysel ve kurumsal çözüm veya çözüm önerileriniz neler olabilir?
22. Verilerin saklanması ve güvenliğinin sağlanması sorumluluğu hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (mükellef, vergi dairesi, GİB,.. )
23. Dijital uygulamalara meslek mensuplarının ve mükelleflerin mecburen uyma zorunluluğunun endişesi nelerdir?
24. Dijital uygulamalara karşı siber suçların işlenmesi konusunda bireysel ve kurumsal önlemleriniz hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
25. Dijital uygulamalara karşı siber suçların işlenmesi durumunda bu olayın gerçekleşmesinden sorumlu olan taraf ya da tarafların kimler olduğu hakkındaki görüşleriniz nelerdir?

26. Dijital uygulamalardan kaynaklı hatalarda işlem sorumluluğu, düzeltme sorumluluğu ve meydana gelen yanıtıcı sonucun sorumlu tarafı ya da tarafları kimler olmalı? Neden?
27. Dijital uygulamaların pandemi (Covid-19) sürecinde öneminin ve kullanımının artmasını nasıl değerlendirirsiniz?
28. Meslek mensuplarının dijital uygulamalara mecburen uyum sağlamasının sonuçları neler olabilir?
29. Meslek mensupları arasından dijital uygulamalara ilişkin okuryazarlığının artması ve beraberinde kullanımının yaygınlaşması, alışılmış iş tanımının ve faaliyetlerin değişimi konusundaki sonuçlar hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
30. Kamu tarafından oluşturulan dijitalleşme zorunluluğu ile program yazılımlarının zamanında ve doğru oluşturulabilme, uygulayabilme imkânınız hakkında görüşleriniz nelerdir?
31. Dijitalleşme ile birlikte GİB sistemine erişimde sıkıntının yaşanıp yaşanmadığı durumlar ile ilgili görüşleriniz nelerdir?
32. Güncellenen muhasebe programlarının kullanımının maliyetli olup olmaması hususundaki görüşleriniz nelerdir?

## 8.10. EK 10: VERGİ DAİRESİ İLE İLGİLİ GÖRÜŞME FORMU

### YARI YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU

Dijitalleşmenin yaygınlaşması ile birlikte dijital uygulamaların hayatın her alanında ve iş yaşamında kullanımının gönüllü veya zorunluluk çerçevesinde yaygınlaşması meslek mensuplarının mesleki ve iş niteliklerine olan etkileri ve dijital gelişmelere uyum durumunun değerlendirilmesi için bir araştırma yapıyorum. Bu görüşmenin amacı, dijitalleşmenin muhasebe meslek mensupları ve muhasebe uygulamalarına etkisi, meslek mensuplarının dijital uygulamalara uyumluluk durumuna yönelik görüşlerinizin belirlenmesidir. Bu çerçevede sizinle yapacağım görüşme sonucunda elde edilecek bulguların amacın belirlenmesine yön vereceğini düşünüyorum. Bu yüzden size sorulacak olan soruları samimi ve içten cevaplırsanız sevinirim. Ayrıca yapılan görüşmenin kayıtlarının ve sonucunun hiçbir kişi veya kurumla paylaşılmayacağı sadece akademik çalışmalar kapsamında değerlendirileceğini iletir, ilginiz ve düşünceleriniz için şimdiden teşekkür ederim.

Katılımcının Adı Soyadı:

Çalıştığı Kurum	Eğitim Durumu	Cinsiyet	Yaş	Hizmet Yılı	Statü

1. Dijital uygulamaların personelin görev ve yetkilerindeki değişimi hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
2. Kurumunuzun dijital uygulama zorunlulukları hakkındaki görüşleriniz? (Yeterli mi?, dahası olmalı mı?)
3. Dijitalleşme sürecinde muhasebe meslek mensuplarıyla olan ilişkileriniz nasıldır? (Yüz yüze, uzaktan)

4. Mükelleflerinizin dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarına bakış açıları hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (e-fatura, e-defter, e-beyanname vb.)
5. Dijital uygulamalar açısından alının eğitimin (fakültede veya hizmet içi eğitim) düzeyinin yeterliliği hususunu nasıl değerlendirirsiniz? Yeterli mi yetersiz mi?
6. Kurumunuzun dijitalleşme sürecindeki sizlere katkısı ve eğitim desteği ile ilgili çalışmalar hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
7. Dijitalleşme sürecindeki değişiklikleri ve uyum sorununu hangi enstürmanlarla çözmeye/uymaya çalışıyorsunuz (kendi kendine, hizmet içi eğitim, yazılım firması eğitimleri gibi...)
8. Mevcut personelin dijital uygulamaları kullanabilme yeterliliğine sahip olması için yapılan kurumsal (kurum içi veya kurum dışı eğitim programları) ve bireysel çalışmalar hakkında yapılan çalışmalar nelerdir?
9. Muhasebe meslek mensuplarının bilgi teknolojileri ve mesleği ilgilendiren dijital uygulamalara karşı yeterlilik durumu hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
10. Dijital uygulamaların beraberinde mesleki belirsizlik getirdiğini veya getireceğini düşünüyor musunuz? Neden? Yani bilişimi bilen bireylerin istihdam edilmesi gibi...?
11. Dijital uygulamaların kullanımının zorunlu hale gelmesi hangi durum / durumların (kaygı, rahatlık, mesleki gelişim vb.) hissedilmesine sebep olmuştur? Neden?
12. Dijital uygulamaların kullanımında meydana gelen teknik problemlerle nasıl başa çıkıldığını anlatabilir misiniz?
13. Dijitalleşmeye uyum sürecinde, dijital uygulamaları kullanabilecek personel sıkıntısı yaşanması hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
14. Dijital uygulamalara karşı duyulan güven problemi hakkındaki görüşleriniz nelerdir? Bu konuda bireysel ve kurumsal çözüm veya çözüm önerileriniz neler olabilir?
15. Dijital uygulamalara karşı siber suçların işlenmesi konusunda bireysel ve kurumsal önlemleriniz hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
16. Verilerin saklanması ve güvenliğinin sağlanması sorumluluğu hakkındaki görüşleriniz nelerdir? Sorumluluğu hakkındaki görüşleriniz? (mükellef, muhasebeci)
17. Dijital uygulamalara mesleki olarak mecburen uyma zorunluluğunun endişesi nelerdir?

18. Dijital uygulamalara karşı siber suçların işlenmesi durumunda bu olayın gerçekleşmesinden sorumlu olan taraf ya da tarafların kimler olduğu hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
19. Dijital uygulamalardan kaynaklı hatalarda işlem sorumluluğu, düzeltme sorumluluğu ve meydana gelen yanıtıcı sonucun sorumlu tarafı ya da tarafları kimler olmalı? Neden?
20. Dijital uygulamaların pandemi (Covid-19) sürecinde öneminin ve kullanımının artmasını nasıl değerlendirirsiniz?
21. Kurumunuzun dijital uygulamalara ilişkin, personelin okuryazarlığının artması ve beraberinde kullanımının yaygınlaşması, alışılmış iş tanımının ve faaliyetlerin değişimi konusundaki sonuçlar hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
22. İhtiyaç duyulan tüm verilen dijital ortamda olup olmamasının zorlukları hakkında görüşleriniz? (örneğin 1950’den önceki belgelere ulaşım)
23. İhtiyaç duyulan tüm veriler açısından diğer kurum ve işletmelerin sisteme entegre olmama durumu hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (Belediye, tapu, SGK gibi. “sistemde bilgiler yok”)
24. Dijital uygulamaların denetimi kolaylaştırması hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (fiziki denetim yerine elektronik denetim mekanizmasının oluşturulması, kısa sürede daha büyük verilere ulaşabilme, daha etkin raporlama sisteminin oluşturulması)
25. Dijital uygulamaların kullanımı ile birlikte vergi toplama ve vergi tutarının artması beklentisi durumuna ilişkin görüşleriniz nelerdir?
26. Dijital uygulamalar ile mükelleflere ait verilere kolay ve daha hızlı erişim hususu ile arşivleme ve depolama kolaylığı, evraklara ulaşım kolaylığı ve bunları ilgili taraflara ulaştırma kolaylığı hakkında neler düşünüyorsunuz?
27. İlişkili olduğunuz (muhasebeci, mükellef, SGK, bankalar vb.) taraflarla iletişim (e-posta) kolaylığı nelerdir?
28. Dijital uygulamaların kullanımının istenilen bilgilerin doğruluğu ve güvenilirliğini artırıp artırmadığı konusundaki görüşleriniz nelerdir?
29. Dijital uygulamalar ile birlikte personelin iş yükünün azalıp azalmadığı konusundaki durum hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (Bu nedenle 10 kişi yerine artık 6 kişi

çalışıyor olması gibi durum).

30. Dijital uygulamalar ile birlikte belgelerin korunması ve saklanması fiziki ortamdaki elektronik ortama aktarılmasının kolaylıkları hakkında ne düşünüyorsunuz? (e defter, e-belge vb, bu durum maliyet azalışı “kâğıt ve yazdırma gibi”)
31. Uygulamalarda sistemin hata yapma riskini azalması hususu? (sistemin hatada uyarı vermesi vb.)

## 8.11. EK 11: YAZILIM ŞİRKETLERİ İLE İLGİLİ GÖRÜŞME FORMU

### YARI YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU

Dijitalleşmenin yaygınlaşması ile birlikte dijital uygulamaların hayatın her alanında ve iş yaşamında kullanımının gönüllü veya zorunluluk çerçevesinde yaygınlaşması meslek mensuplarının mesleki ve iş niteliklerine olan etkileri ve dijital gelişmelere uyum durumunun değerlendirilmesi için bir araştırma yapıyorum. Bu görüşmenin amacı, dijitalleşmenin muhasebe meslek mensupları ve muhasebe uygulamalarına etkisi, meslek mensuplarının dijital uygulamalara uyumluluk durumuna yönelik görüşlerinizin belirlenmesidir. Bu çerçevede sizinle yapacağım görüşme sonucunda elde edilecek bulguların amacın belirlenmesine yön vereceğini düşünüyorum. Bu yüzden size sorulacak olan soruları samimi ve içten cevaplarsanız sevinirim. Ayrıca yapılan görüşmenin kayıtlarının ve sonucunun hiçbir kişi veya kurumla paylaşılmayacağı sadece akademik çalışmalar kapsamında değerlendirileceğini iletir, ilginiz ve düşünceleriniz için şimdiden teşekkür ederim.

Katılımcının Adı Soyadı:

Çalıştığı Kurum	Eğitim Durumu	Cinsiyet	Yaş	Hizmet Yılı	Statü

1. İşletmenin temel faaliyet alanları (resmi muhasebe, ön muhasebe, diğer yazılımlar vb.) hakkında bilgi verebilir misiniz?
2. Dijital uygulamalarının sizin şirketinizin görev ve yetkilerindeki değişim (yazılım danışmanı, yazılım güncelleme) hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
3. Dijital muhasebe uygulamalarının muhasebe meslek mensuplarıyla olan ilişkisi hakkında düşünceleriniz nelerdir? (eğitim, zorunlu ürün alımı, memnuniyet, programı kullanabilme yeteneği, potansiyel müşteri olmaları gibi.)
4. Dijitalleşmenin muhasebe uygulamalarına bakış açıları hakkındaki düşünceleriniz nelerdir? (e fatura, e defter vb.? Fırsat mı?, tehdit mi?)
5. Dijital muhasebe uygulamaları açısından alınan eğitimin (fakültede veya diğer sertifika eğitimleri) düzeyinin yeterliliği hususundaki görüşleriniz nelerdir? (Yeterli mi, yetersiz mi?)

6. Dijital uygulamaları oluşturan personelin muhasebe uygulamaları hakkındaki bilgi seviyesi ne durumdadır?
7. Dijitalleşme sürecinin sizlere katkısı ve yüklediği yeni misyonlardan bahsedermisiniz?
8. Taraflarla (vergi dairesi, TÜRMOB, diğer kurumlar, mükellefler) olan ilişkiniz ve iletişim biçiminiz hakkında bilgi verebilir misiniz?
9. Dijital uygulamaların zorunlu kanun uygulamalarının sizdeki etkisi nasıldır? Fırsat mı, tehdit mi? (yazılım değişiklikleri, yeni yazılım ihtiyacı gibi)
10. Dijital uygulamalar kapsamında meslek mensuplarıyla olan iletişim sıklığı ve düzeyi hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (Yazılımlar hakkındaki geri bildirim seviyesi, formel veya informal iletişim)
11. Muhasebe yazılımlarının diğer firmalarla olan rekabet düzeyi hakkındaki görüşleriniz nelerdir? (Kendilerini diğer yazılım işletmeleriyle nasıl ve hangi yönden karşılaştırıyorlar?)
12. Muhasebe yazılım programlarına devlet desteğinin sağlanıp sağlanmaması hakkında bilgi verebilir misiniz? (örneğin teşvik veriyor mu?)
13. Kamu tarafından oluşturulan dijitalleşme zorunluluğu ile muhasebe yazılımlarının zamanında ve doğru oluşturulabilme imkânınız hakkında görüşleriniz nelerdir?

# ÖZGEÇMİŞ

## KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Hasan CABAR

Yabancı Dili : İngilizce

## ÖĞRENİM DURUMU

Derece	Alan	Okul/Üniversite	Mezuniyet Yılı
Doktora	İşletme	Düzce Üniversitesi	2024
Yüksek Lisans	İşletme	Dumlupınar Üniversitesi	2006
Lisans	İşletme	Anadolu Üniversitesi	2002
Lise		Nazilli Lisesi	1996