



Dijital Vergi Dairesi Sisteminin Kalitesi ve Vergi Uyum Niyeti: Kullanıcı Memnuniyetinin Aracılık Rolü

Candan Yılmaz Uğur¹ 

Naci Tolga Saruç² 

RESEARCH ARTICLE

Araştırma Makalesi

MAKALE BİLGİSİ

Gönderme: 20.12.2024

Düzeltilme : 16.04.2025

Kabul : 09.05.2025

Yayın : 30.06.2025

iThenticate benzerlik
oranı: %14

JEL Kodu:

H26, H30, K34

Anahtar Kelimeler:

Dijital Vergi Dairesi,
Dijital Vergi Dairesi
Kalitesi, Vergi Uyum

Ö Z E T

Kamu hizmetlerinde yaşanan dijital dönüşümün vergi ile ilgili alanlara yansımaları ile dijital uygulamaların ön plana çıktığı, söz konusu uygulamaların vergi mükelleflerine hızlı erişim ve bireyselleştirilmiş hizmetler sunarak vergi uyumunu artırdığı görülmektedir. Türkiye’de 7 Ekim 2023 tarihinde yürürlüğe giren Dijital Vergi Dairesi ile mükelleflerin tüm uygulamalara kolay, hızlı ve güvenli bir şekilde erişim sağlaması, vergi ile ilgili tüm işlemlere ve bu işlemlerin sonuçlarının ilgililerine elektronik ortamda sunulması amaçlanmıştır. Bu bağlamda vergi mükelleflerin Dijital Vergi Dairesinin kalitesine ilişkin algısı ve bu algının vergi uyumu üzerindeki etkisinin belirlenmesi önem taşımaktadır.

Bu çalışmanın amacı Gümüşhane/Merkez’de faaliyet gösteren ve Dijital Vergi Dairesi sistemini kullanan gelir ve kurumlar vergisi mükelleflerinden elde edilen verileri kullanarak Dijital Vergi Dairesi Sisteminin kalitesi ile vergi uyumu arasındaki ilişkide Dijital Vergi Dairesi kullanıcılarının memnuniyetinin aracılık etkisi olup olmadığını incelemektir. Araştırmaya, Dijital Vergi Dairesi sistemini kullanan 171 gelir ve kurumlar vergisi mükellefi katılmış olup, veriler aracılık etki analizi ile incelenmiştir. Elde edilen bulgular, Dijital Vergi Dairesi sisteminin kalitesi ile algılanan kullanım kolaylığının, sistemi kullanan vergi mükelleflerinin memnuniyet düzeylerini artırarak vergi uyumunu olumlu yönde etkilediğini ortaya koymaktadır.

Citation: Yılmaz Uğur, C. & Saruç, N. T. (2025). “Dijital Vergi Dairesi Sisteminin Kalitesi ve Vergi Uyum Niyeti: Kullanıcı Memnuniyetinin Aracılık Rolü”. *International Journal of Public Finance*. 10(1), 37 – 58. <https://doi.org/10.30927/ijpf.1604728>

¹ Assoc. Prof. PhD., Gümüşhane University, Department of Public Finance, Türkiye, ORCID: 0000-0002-7915-8040, candanyilmaz@hotmail.com

² Prof. PhD., İstanbul University, Department of Public Finance, Türkiye, ORCID: 0000-0003-0716-3040, tolgasaruc@hotmail.com

The Mediating Role of User Satisfaction in the Relationship Between the Quality of the Digital Tax Office System and Tax Compliance

ARTICLE INFO

Submitted : 20.12.2024
Revised : 16.04.2025
Accepted : 09.05.2025
Available : 30.06.2025

iThenticate similarity
score: 14%

JEL classification:
H26, H30, K34

Keywords:

Digital Tax Office,
Digital Tax Office
Quality, Tax
Compliance

ABSTRACT

With the reflection of the digital transformation in public services on tax-related areas, digital applications come to the forefront, and these applications increase tax compliance by providing fast access and individualised services to taxpayers. With the Digital Tax Office, which entered into force on 7 October 2023 in Turkey, it is aimed to provide taxpayers with easy, fast and secure access to all applications and to present all tax-related transactions and the results of these transactions to those concerned electronically. In this context, it is important to determine the perception of taxpayers regarding the quality of the Digital Tax Office and the effect of this perception on tax compliance.

The purpose of this study is to examine whether the satisfaction of Digital Tax Office users has a mediating effect on the relationship between the quality of the Digital Tax Office System and tax compliance by using the data obtained from income and corporate taxpayers operating in Gümüşhane and using the Digital Tax Office system. Data from 171 taxpayers were analysed with mediation effect analysis. According to the results obtained, it is concluded that the quality of the Digital Tax Office system and perceived convenience increase tax compliance as long as the satisfaction of taxpayers using this system increases.

Extended Summary

With the reflection of the digital transformation experienced in public services to tax-related areas, digital applications have come to the forefront, and it is seen that these applications increase tax compliance by providing taxpayers with fast access and individualized services.

With the Digital Tax Office, which entered into force in Turkey on October 7, 2023, it is aimed for taxpayers to access all applications easily, quickly and securely, to be able to submit declarations, notifications, etc. documents electronically and to present the results of the transactions made regarding these documents to the relevant parties electronically, and to benefit more from the opportunities brought by today's information technologies in the service process while fulfilling their duties related to taxation (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2023). In this context, it is important to determine the perception of taxpayers regarding the quality of the Digital Tax Office and the effect of this perception on tax compliance.

This study aims to examine whether the satisfaction of Digital Tax Office users has a mediating effect on the relationship between the quality of the Digital Tax Office System and tax compliance by using data obtained from taxpayers operating in Gümüşhane. Studies suggest that the quality of the electronic tax system increases tax compliance, while user satisfaction mediates the relationship between the quality of the electronic tax system and tax compliance. Indeed, Saptono et al. (2023) aimed to examine the mediating role of user satisfaction in the relationship between the quality of the E-Tax system and tax compliance intention in their studies. The study was collected from 650 tax professionals using E-Filing and 492 tax

professionals using E-Form in Indonesia through an online survey. It is stated that user satisfaction has a mediating role in the relationship between e-filing and e-form and tax compliance intention.

The study was conducted face- to- face with taxpayers in Gümüşhane. Random sampling method was used to collect data from participants. This method was preferred because it is fast, convenient, and less costly. In the period November 2024 – December 2024. 250 surveys were given to taxpayers. Invalid and blank questionnaires and 79 questionnaires of taxpayers who do not actively use the Digital Tax Office system were excluded from the research. The research was completed with 171 questionnaires. The tax compliance variable in the study was obtained from Marti (2010), Night & Bananuka (2018) and Do et al. (2022); user satisfaction variable from Wang & Liao (2008), Pinho et al. (2007) and Stefanovic et al. (2016); information quality, system quality and service quality variables from Wang & Liao (2008), Stefanovic et al. (2016) and Akram et al. (2019); perceived convenience variable from Pinho et al. (2007) and Pinho & Macedo (2008); and compliance cost variable from Saptono et al. (2023). Participant responses in all items were evaluated with a 5-level Likert-type scale ranging from 1 (=strongly disagree) to 5 (=strongly agree).

In the study, the PROCESS Macro Model 4 developed by Hayes (2017) was used with 5000 resamples and 95% confidence interval options to test the mediation effect analyses. In mediation effect analyses, researchers explain the effect of the independent variable X on the dependent variable Y through the mediator variable M. The mediator variable (M) focuses on 'how' or 'why' the relationship between the variables occurs (Bozkurt, 2023: 1).

77% of the participants are male. 62% of the participants are between the ages of 25 - 44. The average monthly income of 24% of the participants is between 30.000 TL - 40.000 TL. 32,7% of the participants have an average monthly income of 40.000 TL and above. 89% of the participants are sole proprietorships. When the education level of the participants is analysed, 30,4 % of them are at high school level and 35,1 % of them are at undergraduate level. Finally, 39.1% of the participants have been using the Digital Tax Office application for 1 - 3 years, 25.5% for 3 - 5 years and 35.4% for 5 years or more. According to the results obtained from Process Makro Model 4, user satisfaction has a mediating effect on the relationship between the quality of the Digital Tax Office System and tax compliance. It is possible to mention the mediating effect of user satisfaction in the relationship between perceived convenience and tax compliance intention. There is no mediating effect of user satisfaction in the relationship between compliance costs and tax compliance intention.

This study contributes to the literature on tax compliance by finding that the satisfaction of Digital Tax Office users has a mediating effect between the quality of the Digital Tax Office system and tax compliance intention. With the transformation experienced in public services and the electronicization of tax services, tax-related transactions are becoming simpler, faster and more secure. In addition, the electronicization of tax-related transactions is expected to increase tax compliance by reducing tax losses and evasions. In this context, it is thought that tax authorities should take into account the satisfaction of taxpayers in using the Digital Tax Office and make the Digital Tax Office system easily accessible, simple and understandable, which will increase tax compliance.

1. Giriş

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) gelişmesine bağlı olarak kamu hizmetlerinde yaşanan dijital dönüşümün vergi ile ilgili alanlara yansması ile dijital uygulamaların ön plana çıktığı görülmektedir. Söz konusu uygulamalar vergi mükelleflerine hızlı, kolay ve kesintisiz erişim sağlayarak vergi uyumunu artırmaktadır (Night & Bananuka 2018; Rotimi vd. 2020; Qi & Azmi, 2020; Saptono vd., 2023).

Türkiye’de de dijital dönüşümün e-vergileme ile bağlantılı kurum içi, kurum dışı ve kurumlar arası olmak üzere çok sayıda proje ve uygulamaya yansıdığı görülmektedir. Bu alanda yapılan projelerden ilki, 1998 – 2010 yılları arasında üç aşamada uygulanan Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP)’dir. “VEDOP ile vergi dairesinde manuel olarak yapılan iş ve işlemlerin bilgi teknolojileri vasıtasıyla yapılması, verilerin dijital ortama aktarılması, kurumsal iletişim ve ağ yapısının oluşturulması amaçlanmıştır” (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2021: 23). 28.02.2018 tarihi itibarıyla uygulamaya geçirilen İnteraktif Vergi Dairesi (İVD) ise e-vergileme alanındaki dijital dönüşümün diğer bir göstergesidir. İnteraktif Vergi Dairesi aracılığıyla, mükellef olup olmamasına bakılmaksızın tüm vatandaşlar vergi kayıtlarına ilişkin bilgilere erişebilme, vergi ödeme, belge doğrulama, başvuru yapma, dilekçe verme gibi yoğun kullanılan işlemleri çevrimiçi olarak gerçekleştirebilmektedir (Çelik, 2022: 12 – 14). “7 Ekim 2023 tarihinde yürürlüğe giren Dijital Vergi Dairesi ile Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından elektronik ortamda sunulan hizmetlerin tek çatı altında birleştirilerek bireylerin tüm uygulamalara kolay, hızlı ve güvenli bir şekilde erişim sağlaması ve mükelleflerin vergilendirmeye ilişkin ödevlerini yerine getirirken hizmet alma süreçlerinde günümüz bilişim teknolojilerinin getirdiği imkânlardan daha fazla yararlanması amaçlanmıştır” (Dijital Vergi Dairesi, 2023).

Vergi idaresinin dijitalleşmesi, verilerin güvenli bir biçimde toplanması ve vergisel yükümlülüklerin doğru şekilde belirlenmesi yoluyla, vergi gelirlerinin daha etkin bir şekilde tahsil edilmesini ve denetim süreçlerinin güçlendirilmesini mümkün kılmaktadır. Dijital teknolojilerin vergi sistemine entegrasyonu sayesinde, daha organize ve bütünleşik bir vergi idaresi yapısı oluşturulmakta; bu durum, vergi sisteminde ortaya çıkabilecek boşlukların giderilmesini, raporlama süreçlerinin doğruluğunu artırmayı ve vergi tahsilatında kaliteyi yükseltmeyi mümkün hâle getirmektedir (Hodzic, 2019: 763). Bununla birlikte, dijital dönüşümün sunduğu avantajların etkin bir şekilde hayata geçirilebilmesi için, vergi idarelerinin teknolojik dönüşüme uyum sağlayacak yatırımlar yapması ve bu teknolojileri etkin biçimde kullanması gerekmektedir. Aynı zamanda, mükelleflerin dijital altyapıyı benimsemeleri ve bu sistemlere duydukları güveni artırmaları da sürecin başarısı açısından kritik öneme sahiptir (Dikmen & Çiçek, 2020: 157).

Bu çalışmanın amacı Dijital Vergi Dairesi sisteminin kalitesinin vergi uyumu üzerindeki etkisini kullanıcı memnuniyetinin aracılık etkisi ile belirlemektir. Dijital Vergi Dairesi sisteminin kalitesi literatürde yer alan DeLone & McLean D&M (2003) bilgi sistemleri başarı modeli ve modele eklenen algılanan kolaylık ve uyum maliyetleri

değişkenleri ile ölçülmektedir. Araştırmada Dijital Vergi Dairesi sistemini kullanan vergi mükelleflerinin görüşlerine yer verilmiştir. Nitekim Dijital Vergi Dairesi sistemini kullanan vergi mükelleflerinin görüşleri Dijital Vergi Dairesi sistemi konusunda daha fazla deneyimli oldukları için öne çıkarılmıştır.

Türkiye'de Dijital Vergi Dairesi sisteminin başarısını ölçen çalışmalar sınırlı olmakla birlikte, bazı araştırmalardan elde edilen sonuçlar bilgi kalitesi, sistem kalitesi, algılanan kolaylık gibi unsurların Dijital Vergi Dairesi kullanımını pozitif yönde etkilediği yönündedir (Turan & Özgen 2009; Serçemeli & Kurnaz, 2016; Çelik 2022; Tolkun & Tekin, 2022; Yanar, 2024). Bu doğrultuda, araştırmanın mevcut literatüre katkı sağlayacağı belirtilmelidir. Ayrıca, araştırma bulgularının Dijital Vergi Dairesi sisteminin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi süreçlerinde görev alan vergi otoritelerine yol gösterici nitelikte olacağı düşünülmektedir. Üç bölümden oluşan araştırmanın birinci bölümünde teorik çerçeve ve literatür taraması yer almaktadır. Araştırmanın ikinci bölümünde metodolojiye yer verilmiştir. Araştırmanın üçüncü bölümü ise araştırmaya ilişkin sonuçlar ve bu sonuçlara ilişkin değerlendirmeler ile sonlandırılmaktadır.

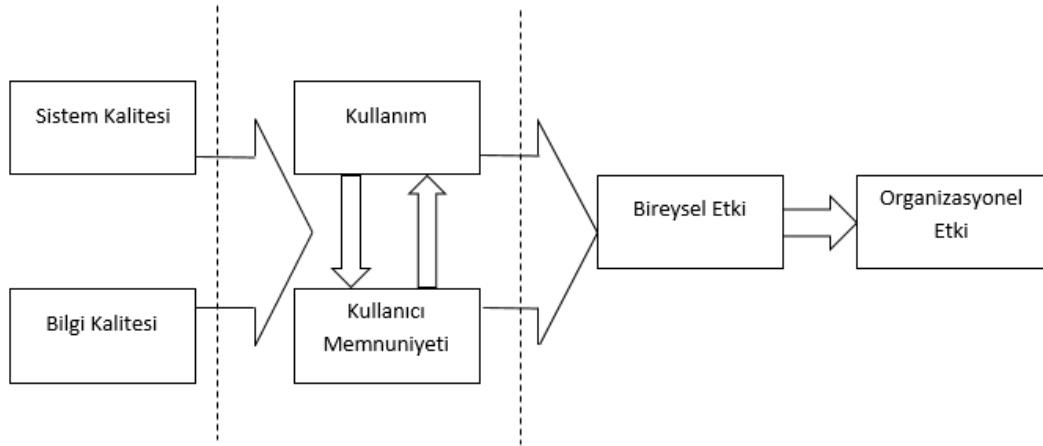
2. Teorik Çerçeve ve Literatür

2.1. Dijital Vergi Dairesi Sisteminin Kalitesi ve Vergi Uyum

Dijital vergi dairesi gibi elektronik uygulamaların etkili olabilmesi için bu uygulamaların kabulünü kolaylaştıran veya engelleyen faktörleri belirlemek ve bu faktörleri geliştirmek önemli olsa da bu faktörlerin ölçümünün doğası gereği çok boyutlu ve karmaşık olması beklenmektedir (Wang & Liao, 2008: 718). Bu doğrultuda DeLone & McLean D&M (1992) tarafından geliştirilen Bilgi Sistemleri Başarı Modeli, bilgi sistemlerinin başarısını tanımlamak için kullanılan ve birçok araştırmacı tarafından kabul gören modellerden biridir (Haruna vd., 2023: 143).

DeLone & McLean (1992) Modeli; bilgi sistemleri başarı ölçümlerini kapsamlı şekilde incelemiştir. Modelde sistem kalitesi, bilgi kalitesi, bilgi sistemi kullanımı, kullanıcı memnuniyeti, bireysel etki ve organizasyon etkisi olmak üzere altı farklı değişken yer almaktadır ve her değişkenin karşılıklı ilişkisi bulunmaktadır (Şekil 1). Bu model, bilgi sistemlerinin başarısının anlaşılmasına iki önemli katkı sağlamaktadır. Birincisi, bilgi sistemi başarı ölçümünü kategorize etmek için bir şema sunmaktadır. İkincisi ise kategoriler arasındaki zamansal ve nedensel karşılıklı bağımlılıklara dair bir model önermektedir.

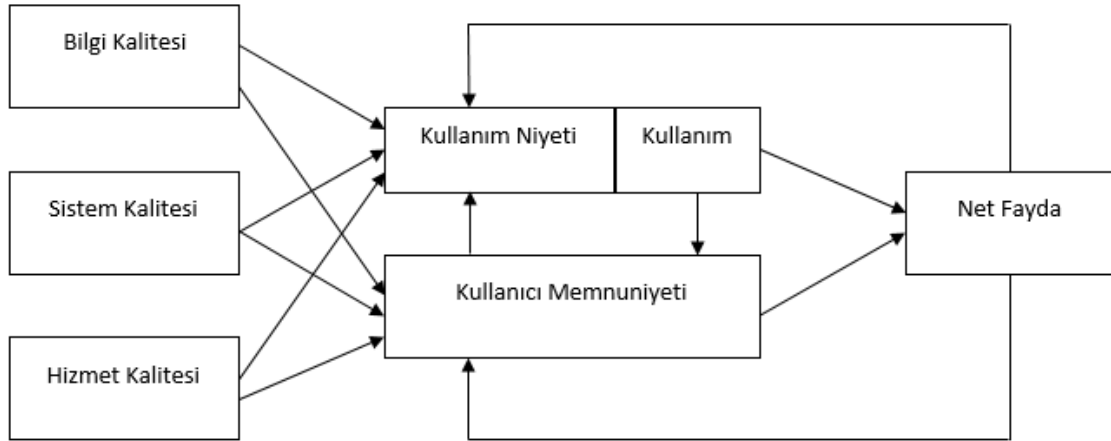
Şekil 1: DeLone & McLean (1992) Bilgi Sistemleri Başarı Modeli



Kaynak: DeLone & McLean, 1992: 87.

Bununla birlikte, çok sayıda araştırmacı uzun yıllar boyunca D&M modelini geliştirmiş, değiştirmiş ve genişletilmesini önermiştir. Bunun üzerine DeLone & McLean (2003) hizmet kalitesi bileşenini ekleyerek, bireysel ve organizasyonel etki yerine de net faydayı koyarak modeli revize etmişlerdir (Şekil 2).

Şekil 2: Güncellenmiş Bilgi Sistemleri Başarı Modeli



Kaynak: DeLone & McLean, 2003: 24.

Güncellenmiş model ile bilgi sisteminin kalitesini bilgi kalitesi, sistem kalitesi ve hizmet kalitesi değişkenleri ile ölçen üç boyutlu bir yapı oluşturulmuştur. Bilgi kalitesi; doğru bilgi, güncel bilgi, yeterli bilgi, güvenilir bilgi ve faydalı bilgi boyutları ile değerlendirilmektedir. Hizmet kalitesi hizmete hazır olma, kullanılabilirlik, bireysel ilgi ve

kullanıcıların özel ihtiyaçları boyutları ile ölçülmektedir. Son olarak sistem kalitesi, kullanıcı dostu olma, kullanılabilirlik ve kullanım kolaylığı olmak üzere üç boyut kullanılarak değerlendirilmektedir (Saptono vd., 2023: 4).

Bilgi sistemi kalitesi ve vergi uyumu arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında bilgi sistem kalitesinin vergi uyumu üzerinde pozitif bir etki yarattığı görülmektedir. Chumsombat (2014) çalışmasında Bangkok / Tayland’da hizmet kalitesi memnuniyetinin e-vergi dosyalama niyeti üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlamıştır. Çalışmasında e-vergi dosyalama niyeti; bilgi kalitesi, işlevsellik açısından sistem kalitesi, kullanılabilirlik, hizmet kalitesi ve güven açısından sistem kalitesi değişkenleri ile ölçülmüştür. 415 katılımcıdan elde edilen veriler yapısal eşitlik modeli ile analiz edilmiştir. Çalışmada bilgi kalitesi, işlevsellik açısından sistem kalitesi, kullanılabilirlik açısından sistem kalitesi, hizmet kalitesi ve güvenin e-vergi dosyalama niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Haruna vd. (2023) çalışmalarında bilgi kalitesi, sistem kalitesi ve hizmet kalitesi ile vergi mükelleflerinin e-vergi sistemini sürekli ve kasıtlı olarak kullanmaları arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Bu bağlamda DeLone & McLean IS Başarı Modeli (D&M) kavramlarına dayanan teorik bir model geliştirilmiştir. 768 Nijeryalı vergi mükellefinden elde edilen anket verileri SmartPLS kullanılarak analiz edilmiştir. Sonuçlar; bilgi kalitesi, sistem kalitesi ve hizmet kalitesinin e-vergi sistemini sürekli ve kasıtlı olarak kullanma niyetini artırdığını yönündedir.

DeLone & McLean (2003) modelinde kullanıcı memnuniyeti, bireylerin kullanımı/kullanma niyetini ve net faydalarını etkileyen uzun vadeli bir faktör olarak değerlendirilmektedir. Kullanıcıların dijital vergi dairesi gibi kamu hizmetlerinden memnun olmaları bu hizmetleri kullanmaya devam etme niyetlerini etkilemektedir. Hoş bir deneyim, dijital vergi dairesi gibi uygulamaları kullanma eğilimini artırmakta ve kamu hizmetlerinin başarısını güvence altına almaktadır (Rahman vd., 2020: 180). Dolayısıyla, dijital vergi dairesi sistemi gibi kanalların başarısı ya da başarısızlığı büyük ölçüde vatandaşların hizmetlerden duydukları memnuniyete ya da memnuniyetsizliğe bağlıdır (Akram vd., 2019: 239). Literatürde yer alan çalışmalar kullanıcı memnuniyetinin e-devlet gibi sistemlere yönelik devamlılık niyetlerini olumlu olarak etkilediğini göstermektedir. Nitekim Zaidi vd. (2017) planlı davranış modeli, teknoloji kabul modeli, bilgi sistemleri başarı modeli ve Hofstede’in kültürel değerlerini teorik temellerinin benimsendiği çalışmada bilgisayar becerileri, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan kullanılabilirlik, bilgi sistemleri kalitesi ve benimsenen ulusal kültürün elektronik vergi dosyalama sisteminin benimsenmesi üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlamışlardır. Veriler, Hindistan’da kamu ya da özel web sitelerini kullanarak kendilerinin ya da bir başkasının (bireysel ve/veya işletme) gelir vergilerini elektronik olarak dolduran 201 katılımcıdan kartopu örnekleme yöntemi ile elde edilmiştir. Yapısal eşitlik modeli kullanılarak analiz edilen çalışmada; algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan kullanılabilirliğin kullanıcı memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu ve daha yüksek kullanıcı memnuniyetinin daha yüksek çevrimiçi vergi dosyalama niyetiyle

bağlantılı olduğu görülmüştür. Akram vd. (2019) tarafından yapılan çalışmada ise çevrimiçi vergi beyannamesi vermeye devam etme niyeti ile teknolojik belirleyiciler ve davranışsal araçlar arasındaki karşılıklı ilişkiler araştırılmıştır. Pakistan’da 409 e-vergi beyanname kullanıcılarından web tabanlı bir anket aracılığıyla elde edilen veriler yapısal eşitlik modeli ile analiz edilmiştir. Sonuçlar, beklenti ve memnuniyetin e-vergi beyannamesi verme sürekliliği niyetini artırdığı yönündedir. Çalışmada ayrıca algılanan risk, algılanan işlevsel fayda ile memnuniyet arasındaki ilişki üzerinde düzenleyicilik etkisine sahiptir. Yani algılanan riskin derecesi azaldıkça algılanan işlevsel fayda ile memnuniyet arasındaki ilişkinin güçlendiği görülmüştür. Rahman vd. (2020) çalışmalarında e-vergi kullanım niyetini etkileyen faktörleri incelemişlerdir. Sosyal etki ve algılanan risk ile genişletilmiş teknoloji sürekliliği teorisine dayanan bir model geliştirmişlerdir. Bu amaçla Bangladeş’te 345 e-vergi hizmeti kullanıcılarından oluşan bir örneklemden toplanan veriler kısmi en küçük kareler ve yapısal eşitlik modellemesi ile analiz edilmiştir. Çalışma bulguları, kullanıcı memnuniyeti, algılanan fayda ve tutumun e-vergi sisteminin sürekli kullanım niyeti üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu; onay, kullanım kolaylığı ve sosyal etkinin ise e-vergi sisteminin sürekli kullanım niyeti üzerinde dolaylı bir etkiye sahip olduğu yönündedir.

Öte yandan bazı çalışmalardan elde edilen sonuçlar; kullanıcı memnuniyetinin sistem kalitesi ve vergi uyumu arasındaki ilişkiye aracılık ettiği yönündedir. Saptono vd. (2023) çalışmalarında e-vergi sisteminin kalitesi ve vergi uyum niyeti arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık rolünü incelemeyi amaçlamışlardır. Çalışma Endonezya’da e-dosyalama kullanan 650 vergi meslek mensubu ve e-form kullanan 492 vergi meslek mensubundan çevrimiçi bir anket aracılığıyla toplanmıştır. Hiyerarşik çoklu regresyon ile analiz edilen çalışmadan elde edilen bulgular; e-dosyalama ve e-form ile vergi uyum niyeti arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık rolü olduğu yönündedir. Türkiye’de ise Çelik (2022), İnteraktif Vergi Dairesi sisteminin benimsenmesine etki eden faktörleri ve sistemin başarısını değerlendirmek amacıyla DeLone & McLean’in (1992) Bilgi Sistemi Başarı Modeli’ni temel alarak bir analiz gerçekleştirmiştir. 294 Serbest Muhasebeci ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirden elde edilen veriler Yapısal Eşitlik Modeli kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışmadan elde edilen bulgular, bilgi kalitesi ve kullanıcı memnuniyetinin sistem kullanımını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediğini ortaya koymuştur. Ayrıca, sistem kalitesi ile bilgi kalitesinin kullanıcı memnuniyeti üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, hem kullanıcı memnuniyetinin hem de sistem kullanımının bireysel etki üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkide bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle, vergi mükellefleri, vergilerini elektronik olarak ödemelerini teşvik eden dijital vergi dairesi sistemi gibi elektronik vergi sistemlerini kullanmaktan memnun olmalıdır. Vergi mükellefleri, sistemin sunduğu hizmetlerden memnun kalırsa, vergi uyumluluğu davranışları iyileşecektir (Saptono vd., 2023: 5). Buna göre;

H₁: Kullanıcı memnuniyeti, dijital vergi dairesi sisteminin bilgi kalitesi ile vergi uyumu arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

H₂: Kullanıcı memnuniyeti, dijital vergi dairesi sisteminin sistem kalitesi ile vergi uyumu arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

H₃: Kullanıcı memnuniyeti, dijital vergi dairesi sisteminin hizmet kalitesi ile vergi uyumu arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

2.2. Algılanan Kolaylık ve Vergi Uyum

Algılanan kolaylık, bireylerin işlerini daha iyi yapmalarına yardımcı olacak belirli bir sistem hakkındaki algıları olarak ifade edilmektedir. Algılanan kolaylığın bir hizmeti kullanmaya yönelik tutumlar üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu ve tutumun da davranışsal niyetleri etkilediği bilinmektedir (Rahman vd., 2020: 180).

Dijital vergi dairesi sistemi bağlamında algılanan kolaylık; mükelleflerin daha az zaman ve çaba harcamasını gerektirirken konforunu artırması olarak tanımlanabilir (Saptono, 2023: 6) Dijital vergi dairesi sisteminin kullanımındaki kolaylığın kullanım niyeti üzerindeki etkisine ilişkin yapılan çalışmalarda algılanan kolaylığın kullanım niyetini artırdığı görülmektedir. Rahman vd. (2020) çalışmalarında e-vergi kullanım niyetini etkileyen faktörleri incelemişlerdir. Sosyal etki ve algılanan risk ile genişletilmiş teknoloji sürekliliği teorisine dayanan bir model geliştirmişlerdir. Bu amaçla Bangladeş'te 345 e-vergi hizmeti kullanıcısından oluşan bir örneklemden elde edilen veriler yapısal eşitlik modellemesi ile analiz edilmiştir. Çalışma bulguları, kullanıcı memnuniyeti, algılanan fayda ve tutumun e-vergi sisteminin sürekli kullanım niyeti üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu yönündedir. Türkiye'de ise Turan & Özgen (2009), Teknoloji Kabul Modeli'ni temel alarak gerçekleştirdikleri çalışmalarında, e-beyanname sisteminin benimsenmesine etki eden faktörleri meslek mensuplarının bakış açısından incelemişlerdir. Türkiye genelinde faaliyet gösteren 352 Serbest Muhasebeci Mali Müşavir'den (SMMM) elde edilen veriler, Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma bulguları, sistemin uyumluluğu, algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan fayda gibi değişkenlerin, e-beyanname sistemini kullanma niyetini anlamlı ve pozitif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Serçemeli & Kurnaz (2016) çalışmalarında, denetim süreçlerinde bilgi teknolojisi ürünlerinin kullanımına yönelik eğilimleri ve bu eğilimlerin ardındaki nedenleri Teknoloji Kabul Modeli (TAM) çerçevesinde analiz etmeyi amaçlamışlardır. Araştırma, Maliye Bakanlığı, Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı ve Erzurum Küçük ve Orta Ölçekli Mükellefler Grup Başkanlığı'nda görev yapan toplam 41 vergi müfettişi ve vergi müfettiş yardımcısının katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular, denetim sürecinde algılanan kullanım kolaylığının bilgi teknolojilerine yönelik tutumu üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Tolkun & Tekin (2022) çalışmalarında Türk Vergi Sistemi'nde dijital dönüşüm ve vergi güvenliğinin etkinliği üzerindeki rolünü incelemişlerdir. Eskişehir ilinde faaliyette bulunan 418 Serbest Muhasebeci Mali Müşavirin yer aldığı çalışmada Birleştirilmiş Teknoloji Kullanım ve Kabullenme Teorisi modelinden faydalanılmıştır. Çalışmada,

kolaylaştırıcı koşulların kullanım niyeti üstünde pozitif bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde, Yanar (2024) tarafından yürütülen çalışmada, Teknoloji Kabul Modeli çerçevesinde e-vergi uygulamalarında algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan fayda ile bu uygulamalara yönelik tutum ve kullanma niyeti arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırma, Kocaeli ilinde ticaret odasına kayıtlı ve e-vergi sistemine dâhil olan işletmelerin çalışanları arasından kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen toplam 355 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Çok değişkenli regresyon analizleri ile tahmin edilen çalışmadan elde edilen sonuçlar; algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan faydanın e-vergi uygulamalarına yönelik tutum üzerinde pozitif ve anlamlı etki yarattığı yönündedir.

Öte yandan mükelleflerin dijital vergi dairesi sistemini kullanma deneyiminde algılanan kolaylığın kullanıcı memnuniyetini artıracığı da belirtilmektedir. Bu bağlamda dijital vergi dairesi sistemine ilişkin algılanan kolaylık arttıkça kullanıcı memnuniyeti artacak, artan kullanıcı memnuniyeti vergi uyumunu artıracaktır (Saptano, 2023: 6). Nitekim Zaidi vd. (2017) planlı davranış modeli, teknoloji kabul modeli, bilgi sistemleri başarı modeli ve Hofstede'in kültürel değerlerini teorik temellerinin benimsendiği çalışmalarında bilgisayar becerileri, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan kullanışlılık, bilgi sistemleri kalitesi ve benimsenen ulusal kültürün elektronik vergi dosyalama sisteminin benimsenmesi üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlamışlardır. Veriler, Hindistan'da kamu ya da özel web sitelerini kullanarak kendilerinin ya da bir başkasının (bireysel ve/veya işletme) gelir vergilerini elektronik olarak dolduran 201 katılımcıdan kartopu örnekleme yöntemi ile elde edilmiştir. Yapısal eşitlik modeli ile tahmin edilen çalışmadan elde edilen bulgular; algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan kullanışlılığın kullanıcı memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu ve daha yüksek kullanıcı memnuniyetinin daha yüksek çevrimiçi vergi dosyalama niyetiyle bağlantılı olduğu yönündedir. Ayrıca, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan fayda ve tutumun, e-vergi uygulamalarını kullanma niyeti üzerinde de anlamlı ve olumlu etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda çalışmaya ilişkin dördüncü hipotez;

H4: Kullanıcı memnuniyeti, dijital vergi dairesi sisteminin algılanan kolaylığı ile vergi uyumu arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

2.3. Uyum Maliyeti ve Vergi Uyum

Vergi uyum maliyetleri; vergi mükelleflerinin, belirli bir yapıya ve vergi düzeyine uymak için kendilerine yüklenen gereklilikleri yerine getirirken katlandıkları maliyetler olarak tanımlanmaktadır (Eichfelder & Schorn, 2012: 192). Bu bağlamda dijital vergi dairesi sistemi gibi elektronik vergi sistemlerinin, vergi mükelleflerinin raporlama sürecini basitleştirerek insan hatasını azaltması beklenmektedir. Ayrıca dijital vergi dairesi sistemi mükelleflerin manuel bir prosedürden çevrimiçi bir prosedüre geçişini sağlayarak vergi dairesini ziyaret etme ve sırada bekleme ihtiyacını ortadan kaldırmakta ve zamandan kazanmalarına yardımcı olmaktadır (Saptano, 2023: 6). Nitekim Okunogbe

& Pouliquen (2022) çalışmalarında Tacikistan’da faaliyet gösteren 1057 firmadan elde edilen verileri kullanarak elektronik vergi dosyalama sisteminin (vergi memurlarına şahsen ibrazın yerini almak üzere) etkisini incelemişlerdir. İki Aşamalı En Küçük Kareler yöntemi kullanılarak analiz edilen çalışmadan elde edilen sonuçlar; elektronik dosyalama sistemini kullanan firmaların vergi için harcadıkları zamanı yüzde 40 azalttığı yönündedir.

Dijital vergi dairesi sistemini kullanan mükelleflerin kullanıcı memnuniyetlerinin artacağı, artan memnuniyetin de vergi uyumunu artıracığı düşünülmektedir. Bu kapsamda araştırmaya ilişkin beşinci hipotez;

H5: Kullanıcı memnuniyeti, dijital vergi dairesi sisteminin uyum maliyeti ile vergi uyumu arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

3. Metodoloji

3.1. Örneklem

Gümüşhane Ticaret ve Sanayi Odası verilerine göre, Gümüşhane/Merkez’de faaliyet gösteren yaklaşık 650 gelir ve kurumlar vergisi mükellefi bulunmaktadır. Bu araştırmada, evreni temsil eden 650 kişilik örneklemin güvenilirliğini %95 ve örnekleme hatasını ise %5 olarak belirlemek suretiyle, gerekli katılımcı sayısının 115 kişi olması (evren büyüklüğü 750 kişi) gerektiği hesaplanmıştır. Araştırmaya 171 mükellefin katıldığı göz önünde bulundurulduğunda, örneklem büyüklüğünün istatistiksel olarak yeterli olduğu görülmektedir.

Araştırma Gümüşhane’de faaliyet gösteren ve Dijital Vergi Dairesi sistemini kullanan gelir / kurumlar vergisi mükellefleri ile gerçekleştirilmiştir. Katılımcılardan veri toplamak için rastgele örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem hızlı, kullanışlı ve daha az maliyetli olduğu için tercih edilmiştir. Kasım 2024 – Aralık 2024 döneminde Gümüşhane / Merkez’de faaliyet gösteren ve Dijital Vergi Dairesi sistemini aktif olarak kullanan vergi mükelleflerine 250 anket dağıtılmıştır. Geçersiz olan ve boş olan anketler ile Dijital Vergi Dairesi sistemini aktif olarak kullanmayan mükelleflere ait 79 anket araştırmanın dışında tutulmuştur. Araştırma 171 anket ile tamamlanmıştır.

Tablo 1’de araştırmaya katılan mükelleflerin demografik özellikleri gösterilmiştir. Mükelleflerin %77’si erkek olup, %62’si 25-44 yaş aralığındadır. Gelir düzeyleri incelendiğinde, %24’ü aylık ortalama 30.000-40.000 TL, %32,7’si ise 40.000 TL ve üzeri gelir elde etmektedir. Çoğunluğu (%89) şahıs işletmesi sahibidir. Eğitim düzeyine bakıldığında, %30,4’ü lise, %35,1’i lisans mezunudur. Dijital Vergi Dairesi kullanım süreleri açısından, %39,1’i 1-3 yıl, %25,5’i 3-5 yıl, %35,4’ü ise 5 yıl ve daha uzun süredir bu sistemi kullanmaktadır.

Tablo 1: Mükelleflerin Demografik Özellikleri

	Kategori	Frekans	(Yüzde %)
Cinsiyet	Kadın	40	23,4
	Erkek	131	76,6
Yaş	18 – 24	18	10,5
	25 – 34	58	33,9
	35 – 44	48	28,1
	45 – 54	33	19,3
	55 yaş ve üzeri	13	7,6
Şirket / Kurum Kazancı (Aylık)	0 – 10.000 TL	7	4,1
	10.001 TL – 20.000 TL	23	13,5
	20.001 TL – 30.000 TL	34	19,9
	30.001 TL – 40.000 TL	41	24,0
	40.001 TL ve üzeri	56	32,7
Şirket / Kurum niteliği	Şahıs İşletmesi	152	88,9
	Anonim Şirket	9	5,3
	Limited Şirket	5	2,9
	Kolektif Şirket	2	1,2
Eğitim Düzeyi	İlkokul - Ortaokul	20	11,7
	Lise	52	30,4
	Ön Lisans	27	15,8
	Lisans	60	35,1
	Yüksek Lisans	11	6,4
Dijital Vergi Dairesi Sistemini Kullanma Süresi (İnteraktif Vergi Dairesi, E- Beyanname, E – Fatura vb.)	1 – 3 yıl	63	39,1
	3 – 5 yıl	41	25,5
	5 yıl ve üzeri	57	35,4

3.2. Ölçekler ve Anket Formu

Araştırmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, araştırmada ele alınan değişkenleri ölçmek amacıyla önceki ampirik çalışmalara dayalı olarak belirlenen 7 değişken ve bu değişkenlere ilişkin 29 madde yer almaktadır. İkinci bölümde ise katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir düzeyi gibi demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. Anketin tüm maddeleri, 1 (= Kesinlikle Katılmıyorum) ile 5 (= Kesinlikle Katılıyorum) arasında derecelendirilen 5’li Likert tipi ölçek ile değerlendirilmiştir.

Tablo 2: Araştırma Ölçeği

Değişken	Kod	Madde	Kaynak
Vergi Uyum	VU1	Beyanname verirken tüm vergilerimi belirtirim.	Marti (2010); Night & Bananuka (2018); Do vd. (2022)
	VU2	Vergi tarhiyatı için tüm gelirlerimi vergi dairesine beyan ederim.	
	VU3	Vergilerimi her zaman zamanında öderim.	
	VU4	Beyannamelerimi her zaman zamanında veririm.	
	VU5	Vergi dairesi tarafından tarh edilen vergiyi öderim.	
	VU6	Beyannamelerini her zaman dijital vergi dairesi üzerinden veririm.	
Kullanıcı Memnuniyeti	M1	Dijital vergi dairesi uygulamasında vergi beyannamesinin doldurulmasında hiçbir zaman sorun yaşamadım.	Wang & Liao (2008); Pinho vd. (2007); Stefanovic vd. (2016)
	M2	Vergi beyannamelerimi dijital vergi dairesi üzerinden doldurmaktan memnunum.	
	M3	Dijital vergi dairesinin performansı beklentilerimi karşılamaktadır.	
	M4	Dijital vergi dairesi sisteminin vergi mükelleflerinin ihtiyaçlarını karşılama amacıyla tasarlandığına inanıyorum.	
Bilgi Kalitesi	BK1	Dijital vergi dairesi sistemi doğru bilgi sağlar.	
	BK2	Dijital vergi dairesi sistemi ilgili bilgileri sağlar.	
	BK3	Dijital vergi dairesi sistemi güncel bilgileri sağlar.	
	BK4	Dijital vergi dairesi sistemi net bilgi sağlar	
Sistem Kalitesi	SK1	Dijital vergi dairesi sisteminin kullanımı kolaydır.	Wang & Liao (2008); Stefanovic vd. (2016); Akram vd. (2019)
	SK2	Dijital vergi dairesi sistemi güvenilirdir.	
	SK3	Dijital vergi dairesi sistemi kullanıcı dostudur.	
	SK4	Dijital vergi dairesi sistemi bilgilerin kolaylıkla erişilebilir olmasını sağlıyor.	
Hizmet Kalitesi	HK1	Dijital vergi dairesi sistemi her zaman yardıma hazırdır.	
	HK2	Dijital vergi dairesi sistemi her zaman kullanılabilir.	
	HK3	Dijital vergi dairesi sistemindeki işlemler güvenlidir.	
	HK4	Dijital vergi dairesi sistemindeki işlemler gizliliğini korur.	
Algılanan Kolaylık	AK1	Vergi işlemlerim, beyannamelerini elektronik ortamda gönderdiğimde benim için basitleşmiştir.	Pinho vd. (2007); Pinho & Macedo (2008)
	AK2	Dijital vergi dairesi (online vergi işlemleri), vergi dairesine gitmeye kıyasla zaman kazandırır.	
	AK3	Dijital vergi dairesi (online vergi işlemleri) her saat gerçekleştirilebilir.	
	AK4	Dijital vergi dairesinde vergi işlemlerinin çevrimiçi yapılması benim için uygundur.	

Uyum Maliyeti	UM1	Dijital vergi dairesi sistemi üzerinden vergi beyannamesi vermek, Vergi Dairesine gitmekten daha az zaman alır.	Saptono vd. (2023)
	UM2	Dijital vergi dairesi üzerinden vergi beyannamesi vermek, Vergi Dairesine gitmekten daha ucuzdur.	
	UM3	Dijital vergi dairesi, Vergi Dairesine kıyasla vergi ile ilgili evrakların kaydedilmesinde bana daha fazla yer tasarrufu sağlar.	

Tablo 2’de araştırmada kullanılan değişkenler, bunlara ilişkin ölçek maddeleri ve referans alınan kaynaklar yer almaktadır. Vergi uyumu, kullanıcı memnuniyeti, bilgi kalitesi, sistem kalitesi, hizmet kalitesi, algılanan kolaylık ve uyum maliyeti gibi temel boyutlar, ilgili literatürde sıkça kullanılan ölçeklerden uyarlanarak değerlendirilmiştir. Her bir değişken, önceki ampirik çalışmalarda kullanılan güvenilir ölçek maddeleri temel alınarak oluşturulmuş olup, Dijital Vergi Dairesi bağlamında uyarlanmıştır. Bu ölçekler, katılımcıların sistemi nasıl algıladığını, sistemin etkinliğini ve kullanıcı deneyimini anlamaya yönelik kapsamlı bir ölçüm çerçevesi sunmaktadır.

3.3. Araştırmanın Güvenilirliği

Güvenilirlik analizi için Cronbach Alpha katsayısı kullanılmıştır. Güvenirlik alınırken Cronbach’s Alpha (α) $0,6 \leq \alpha < 0,8$ kriteri arasında olması iç tutarlılığı sağladığını göstermektedir (Özdamar, 1999).

Tablo 3: Değişkenlere İlişkin Ortalama, Standart Sapma ve Cronbach Alpha Değerleri

Değişken	Kod	Ortalama	Standart Sapma	Cronbach’s Alpha
Vergi Uyumu	VU1	3,92	0,664	0,899
	VU2	3,90	0,683	
	VU3	3,90	0,787	
	VU4	3,88	0,770	
	VU5	4,04	0,598	
	VU6	3,78	0,765	
Kullanıcı Memnuniyeti	M1	3,31	1,013	0,866
	M2	3,69	0,770	
	M3	3,63	0,789	
	M4	3,71	0,765	
Bilgi Kalitesi	BK1	3,72	0,947	0,893
	BK2	3,83	0,805	
	BK3	3,75	0,862	
	BK4	3,80	0,782	

Sistem Kalitesi	SK1	3,73	0,805	0,861
	SK2	3,85	0,669	
	SK3	3,62	0,808	
	SK4	3,82	0,706	
Hizmet Kalitesi	HK1	3,64	0,764	0,875
	HK2	3,78	0,724	
	HK3	3,82	0,731	
	HK4	3,86	0,691	
Algılanan Kolaylık	AK1	3,67	0,790	0,848
	AK2	4,01	0,740	
	AK3	3,90	0,666	
	AK4	3,87	0,638	
Uyum Maliyeti	UM1	4,11	0,715	0,859
	UM2	3,94	0,795	
	UM3	4,10	0,601	
				0,960

Tablo 3 incelendiğinde, araştırmada kullanılan değişkenlere ilişkin Cronbach Alpha katsayılarının güvenilirlik düzeyleri açısından oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre araştırmada kullanılan vergi uyumu değişkeninin Cronbach Alpha katsayısı 0,899; kullanıcı memnuniyeti değişkeninin Cronbach Alpha katsayısı 0,866; bilgi kalitesi Cronbach Alpha katsayısı 0,893; sistem kalitesi değişkeninin Cronbach Alpha katsayısı 0,861; hizmet kalitesi değişkeninin Cronbach Alpha katsayısı 0,875; algılanan kolaylık değişkeninin Cronbach Alpha katsayısı 0,848 ve uyum maliyeti değişkeninin Cronbach Alpha katsayısı 0,859 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca yedi değişken ve 29 maddelik ölçeğin tamamının Cronbach Alpha değeri 0,960 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu sonuç ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir.

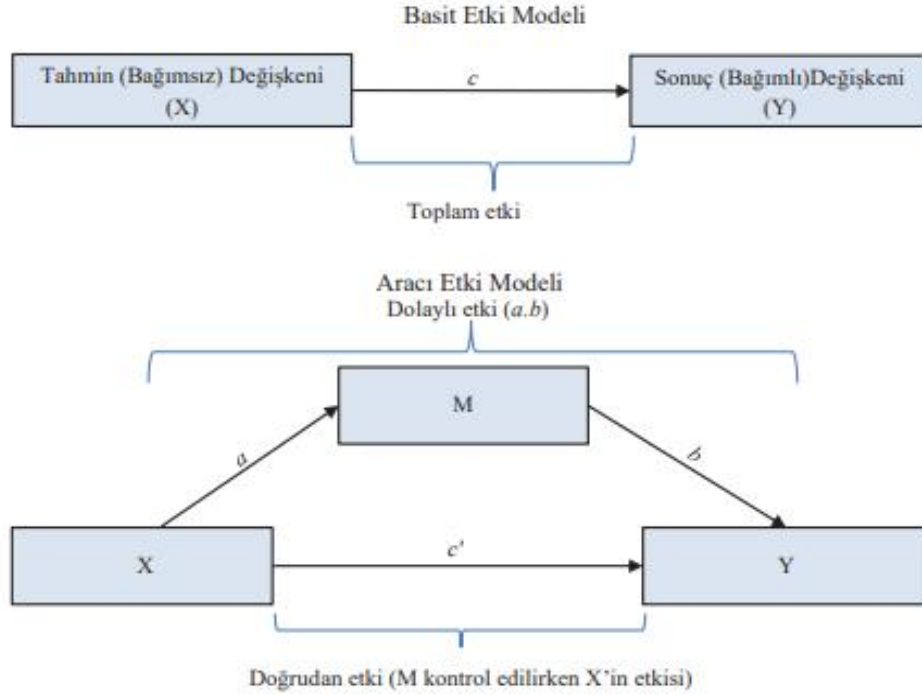
3.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada dijital vergi dairesi sisteminin kalitesi ve vergi uyum niyeti arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık rolü incelenmiştir. Araştırmada PROCESS Makro Model 4 kullanılmıştır. PROCESS Makro; SPSS paket programına eklenen ve Hayes (2013) tarafından geliştirilmiş olan bir eklentidir. Çağdaş yaklaşım olarak ifade edilen PROCESS Makro ile aracılık ve düzenleyicilik etki analizleri güvenilir sonuçlar vermekte ve başka herhangi bir teste ihtiyaç duyulmamaktadır (Gürbüz, 2021: 57).

Aracılık ve düzenleyicilik etki analizlerinde; X ile Y arasındaki nedensel ilişkinin nasıl ve ne zaman değiştiği aracılık etki analizleri ile tahmin edilmektedir (Gürbüz, 2021: 19). Aracı (mediator) değişken, bağımsız değişkenin (tahmin değişkeni) etkisini, bağımlı değişkene (sonuç değişkeni) ileten değişkendir. Bağımsız değişken (X) ve bağımlı

değişken (Y) arasındaki bağlantı mekanizması gibi çalışan aracı değişken (M), bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini açıklamaya yardımcı olmaktadır. Dolayısıyla, aracı değişken iki değişken arasındaki ilişkinin nasıl ve neden meydana geldiğinin anlaşılmasına yardımcı olan bir değişkendir (Gürbüz & Bayık, 2021: 3).

Şekil 3: Basit ve Aracılık Etki Modeli ve Etkiler



Kaynak: Gürbüz ve Bayık, 2021: 3.

Şekil 3'te basit etki modeli ve aracı etki modeli olmak üzere iki farklı model sunulmaktadır. Basit etki modeli, X'in Y üzerindeki etkisi c yolu ile belirtilmekte ve bu etki toplam etki olarak da tanımlanmaktadır. Aracı etki modelinde X'in Y üzerindeki etkisi, M ile sembolize edilen üçüncü bir değişken aracılığıyla dolaylı olarak gerçekleşmektedir (Bozkurt, 2023: 1). Bu modelde, aracı değişken olan M'nin X ile birlikte analize dâhil edilmesi durumunda, X'in Y üzerindeki etkisi c' yolu aracılığıyla ifade edilmekte ve bu yol doğrudan etki olarak tanımlanmaktadır. Her iki modelde yer alan a , b , c ve c' yolları, standardize edilmemiş regresyon katsayıları ile gösterilmektedir. Aracılık etkisinin analizi kapsamında, a ve b yollarının çarpımı ($a \cdot b$) yoluyla elde edilen etki dolaylı etki olarak adlandırılırken, c' yolu ile ifade edilen etki doğrudan etki olarak tanımlanmaktadır (Gürbüz & Bayık, 2021: 3).

4. Bulgular

Çalışmada aracılık etki analizlerini test etmek amacıyla 5000 yeniden örneklem ve %95 güven aralıkları seçenekleri ile Hayes (2017) tarafından geliştirilen PROCESS Makro Model 4 kullanılmıştır. Bu yöntem ile test edilen aracılık etkisi analizlerinde, araştırma hipotezinin desteklenmesi için analiz sonucunda elde edilen %95 güven aralığı (GA) değerlerinin sıfır (0) değerlerini içermemesi gerekmektedir (MacKinnon vd., 2004). Nitekim Bootstrap testi sonucunda elde edilen Bootstrap güven aralığı değeri sıfırı (0) kapsamadığından aracılık etkisinden söz edilebilir (Bozkurt, 2023: 19).

Tablo 4: Araştırma Bulguları

	Toplam Etki	Doğrudan Etki	Dolaylı Etki	Bootstrap Değerleri		Sonuç
				LLCI	ULCI	
Bilgi Kalitesi → Kullanıcı Memnuniyeti → Vergi Uyumu	0,4343*	0,3182*	0,1161	0,0317	0,2055	H ₁ Kabul
Sistem Kalitesi → Kullanıcı Memnuniyeti → Vergi Uyumu	0,5545*	0,4328*	0,1218	0,0240	0,2238	H ₂ Kabul
Hizmet Kalitesi → Kullanıcı Memnuniyeti → Vergi Uyumu	0,5306*	0,3917*	0,1389	0,0460	0,2353	H ₃ Kabul
Algılanan Kolaylık → Kullanıcı Memnuniyeti → Vergi Uyumu	0,6308*	0,5161*	0,1147	0,0251	0,2041	H ₄ Kabul
Uyum Maliyeti → Kullanıcı Memnuniyeti → Vergi Uyumu	0,6213*	0,5331*	0,0882	-0,0003	0,1845	H ₅ Ret

Not: * değeri 0,000 düzeyinde anlamlılığı ifade etmektedir.

Bootstrap güven aralığı değerleri (LLCI – ULCI) dolaylı etkiye ilişkin değerlerdir.

Araştırmada standardize edilmemiş beta katsayıları (b) raporlanmıştır.

Tablo 4'te yer alan sonuçlara bakıldığında; bilgi kalitesi ile vergi uyum niyeti arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık etkisinin anlamlı olduğu görülmüş ve H₁ hipotezi kabul edilmiştir. [Dolaylı Etki = 0,1161; Güven Aralığı (0,0317 - 0,2055)]. Sistem kalitesi ve vergi uyumu arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık etkisine rastlanmıştır. Dolayısıyla H₂ hipotezinin de kabul edildiği söylenebilir. [Dolaylı Etki = 0,1218; Güven Aralığı (0,0240 - 0,2238)]. Araştırmada hizmet kalitesi ve vergi uyumu arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık etkisine rastlanmıştır. [Dolaylı Etki = 0,1389; Güven Aralığı (0,0460 - 0,2353)]. Bu bağlamda H₃ hipotezinin de kabul edildiği görülmüştür. Algılanan kolaylık ile vergi uyum niyeti arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık etkisinden söz etmek mümkündür. [Dolaylı Etki = 0,1147; Güven Aralığı (0,0251 - 0,2041)]. Nitekim güven aralığı değerleri sıfırı (0) kapsamamaktadır. Dolayısıyla H₄ hipotezinin kabul edildiğini söylemek mümkündür. Son olarak araştırmada vergi mükellefleri arasında uyum maliyetlerinin azaldığı algısı ile vergi

uyumu arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık etkisine rastlanmamıştır. [Dolaylı Etki = 0,0882; Güven Aralığı (-0,0003 - 0,1845)]. Nitekim Bootstrap güven aralığı değerleri sıfırı (0) barındırmaktadır. Dolayısıyla H5 hipotezinin geçerli olmadığı görülmüştür.

5. Sonuç

Bu araştırma Dijital Vergi Dairesi sisteminin kalitesi ve vergi uyumu arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık etkisinin olup olmadığını belirlemeyi amaçlamıştır. Bu kapsamda Gümüşhane ilinde faaliyet gösteren ve Dijital Vergi Dairesi sistemini kullanan 171 gelir ve kurumlar vergisi mükellefinden elde edilen veriler PROCESS Makro Model 4 aracılık etki analizi ile analiz edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına bakıldığında bilgi kalitesi, sistem kalitesi ve hizmet kalitesi ile vergi uyum niyeti arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık etkisi görülmüştür. Dijital vergi dairesinin kalitesi; bilgi kalitesi, sistem kalitesi ve hizmet kalitesi değişkenleri ile ölçen üç boyutlu bir yapıdır. Bilgi kalitesi; doğru bilgi, güncel bilgi, yeterli bilgi, güvenilir bilgi ve faydalı bilgi boyutları ile değerlendirilmektedir. Hizmet kalitesi hizmete hazır olma, kullanılabilirlik, bireysel ilgi ve kullanıcıların özel ihtiyaçları boyutları ile ölçülmektedir. Sistem kalitesi ise kullanıcı dostu olma, kullanılabilirlik ve kullanım kolaylığı gibi boyutlarla ölçülmektedir (Saptono vd., 2023: 4). Bu kapsamda kaliteli bir sistemin kullanıcıların memnuniyetini artırarak vergi uyumunu artırması beklenmektedir. Elde edilen bu sonuç Saptono vd., (2023) çalışması ile benzerlik göstermektedir. Algılanan kolaylık ve vergi uyumu arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık etkisine rastlanmıştır. Algılanan kolaylık, bireylerin işlerini daha iyi yapmalarına yardımcı olacak belirli bir sistem hakkındaki algıları olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda vergi mükelleflerinin dijital vergi dairesi sistemini kullanırken sahip olduğu kolaylık algısı vergi uyum niyetini de etkilemektedir. Öte yandan mükelleflerin dijital vergi dairesi sistemini kullanma deneyiminde algılanan kolaylığın kullanıcı memnuniyetini artıracığı da belirtilmektedir. Bu bağlamda dijital vergi dairesi sistemine ilişkin algılanan kolaylık arttıkça kullanıcı memnuniyeti artacak, artan kullanıcı memnuniyeti de vergi uyumunu artıracaktır. Elde edilen bu sonuç Zaidi vd. (2017) ile de uyumludur. Araştırmada uyum maliyetlerinin azaldığı algısı ile vergi uyumu arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık etkisine rastlanmamıştır. Dijital vergi dairesi sisteminin raporlama sürecini kolaylaştırması ve iyileştirmesi, insan kaynaklı hataları azaltması ve vergi dairesine şahsen yapılan ziyaretleri azaltması gibi azalan uyum maliyetleri şüphesiz kullanıcıların memnuniyetlerini artıracaktır. Ancak uyum maliyetlerinin azaldığı algısı şüphesiz Dijital Vergi Dairesi sistemini etkin ve uzun süre kullanmaya bağlı olarak oluşacağı düşünülmektedir.

Elde edilen bu sonuçlar; bilgi kalitesi, sistem kalitesi ve hizmet kalitesi ile vergi uyum niyeti arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık etkisini ortaya

koymuştur. Bu bağlamda, mükelleflerin Dijital Vergi Dairesi sistemiyle yaşadıkları deneyimler, vergi uyumuna ilişkin tutum ve davranışlarını doğrudan etkilemektedir. Dijital sistemlere yönelik olumlu algılar ve yüksek memnuniyet düzeyi, vergi uyumunun güçlendirilmesine katkı sağlamaktadır. Özellikle sistemin kullanıcı dostu olması, kolay erişilebilirliği ve güvenilir hizmet sunma kapasitesi, kullanıcıların sisteme olan güvenini pekiştirmekte ve vergiye gönüllü uyumu teşvik etmektedir.

Ayrıca mükellef deneyimlerine dayalı geri bildirimlerin sistem tasarımına entegre edilmesi, Dijital Vergi Dairesi uygulamasının etkinliğini artıracaktır. Bu doğrultuda yapılacak iyileştirmeler, sadece teknolojik altyapının geliştirilmesine değil, aynı zamanda vergi kültürünün dijitalleşme ekseninde yeniden şekillendirilmesine de katkı sağlayacaktır.

Özetle, kamu ihtiyaçlarının karşılanması için ihtiyaç duyulan vergi gelirlerinin en üst düzeye çıkarılması, vergi kayıp ve kaçaklarının en aza indirilmesi için Dijital Vergi Dairesi sisteminin kalitesini artıracak uygulamaların eklenmesi, bu uygulamalar hakkında mükelleflerin bilgilendirilmesinin vergi uyumu konusunda faydalı olacağı düşünülmektedir.

Dijital Vergi Dairesi sisteminin kalitesi ile vergi uyumu arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık etkisinin incelendiği bu çalışmada birtakım sınırlılıklar mevcuttur. İlk olarak, araştırmanın örnekleme Gümüşhane’de faaliyette bulunan Dijital Vergi Dairesi sistemini kullanan gelir ve kurumlar vergisi mükellefidir. Bu aşamada Gümüşhane ilinde faaliyet gösteren ve Dijital Vergi Dairesi sistemini aktif kullanan vergi mükelleflerinin sayısının az olduğu bilinmelidir. Katılımcı sayısına bağlı olarak elde edilen araştırma sonuçlarının Türkiye için yorumlanması hususunda ihtiyatlı olunması önerilmektedir. Ayrıca bu çalışmada Dijital Vergi Dairesi sisteminin kalitesi ile vergi uyumu arasındaki ilişkide kullanıcı memnuniyetinin aracılık etkisi analiz edilmiştir. İlerleyen araştırmalarda eğitim düzeyi, yaş gibi Dijital Vergi Dairesi sisteminin kullanımını etkileyecek farklı değişkenlerin eklenmesinin çalışmaya daha farklı perspektif katacağı düşünülmektedir.

Etik Kurul Onayı: Gümüşhane Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu’nun 15.11.2024 tarih ve E-95674917-108.99-294921 sayılı Kararı ile Etik Kurul onayı alınmıştır.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Yazar Katkıları:

Candan Yılmaz Uğur ^{ID} - Fikir ve Amaç, Planlama ve Tasarım, Veri Toplama, Veri Analizi ve Tartışma, Literatür ve Atıf, Yazım ve Format, Finansman, Son Onay ve Sorumluluk, Genel Katkı Düzeyi - % 55

Naci Tolga Saruç ^{ID} - Fikir ve Amaç, Planlama ve Tasarım, Veri Toplama, Veri Analizi ve Tartışma, Eleştirel İnceleme, Son Onay ve Sorumluluk, Süpervizörlük, Genel Katkı Düzeyi - % 45

Çıkar Çatışması: Yazarlar herhangi bir çıkar çatışması bildirmemiştir.

Finansal Destek: Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Kaynakça

- Akram, M. S., Malik, A., Shareef, M. A. & Goraya, M. A. S. (2019). "Exploring the Interrelationships Between Technological Predictors and Behavioral Mediators in Online Tax Filing: The Moderating Role of Perceived Risk". *Government Information Quarterly*. 36(2), 237 – 251. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.12.007>.
- Bozkurt, S. (2023). *PROCESS Makro İle Aracılık, Düzenleyicilik ve Durumsal Etki Analizleri*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Chumsombat, N. (2014). "Factors Influencing User Satisfaction of E-tax filing in Thailand The Study of Small and Medium Enterprises (SMEs)". *IEEE 11th International Conference on e-Business Engineering*, 5 – 7 Ekim, Guangzhou / Çin.
- Çelik, İ. (2022). *Türkiye'de E-Vergi Hizmetlerinin Benimsenmesi ve Başarısı: Bursa'daki İnteraktif Vergi Dairesi Kullanıcıları Üzerine Bir Araştırma* (Yayın No. 749062). [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Tez Merkezi.
- Delone, W. & McLean, E. (1992). "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable". *Journal of Management Information Systems*. 3(4), 60 – 95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>.
- Delone, W. & McLean, E. (2003). "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update". *Journal of Management Information Systems*. 1 (4), 9 – 30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>.
- Dijital Vergi Dairesi (2023). Dijital Vergi Dairesi Hizmete Açıldı, <https://dijital.gib.gov.tr/duyurular#0/641>, Erişim Tarihi: 09/10/2024.
- Dikmen, S. ve Güçlü Çiçek, H. (2020). "Vergi İdaresinin Dijital Dönüşümü". İçinde Göktuğ, M. & Öz, E. (Ed.). *Bilişim Çağında Vergi Hukuku* (153 – 173). Bursa: Ekin Yayınevi.
- Do, H. T. H., Mac, Y. T. H., Tran, H. T. V. & Nguyen, T. T.L. (2022). "The Impact of Attitude Towards an E-Tax System on Tax Compliance of Vietnamese Enterprises: Adoption of an E-Tax System as a Mediator". *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*. 18(1), 35 – 64. <https://doi.org/10.7341/20221812>.
- Eichfelder, S. & Schorn, M. (2012). "Tax Compliance Costs: A Business-Administration Perspective". *Finanz Archiv / Public Finance Analysis*. 68(2), 191-230. <https://www.jstor.org/stable/23272525>.
- Gelir İdaresi Başkanlığı (2021). "2021 Yılı Performans Programı". https://www.gib.gov.tr/sites/default/files/fileadmin/yayinlar/Gib_2021_Performans_Programi.pdf, Erişim Tarihi: 05. 11. 2024.
- Gürbüz, S. & Bayık, M. E. (2021). "Aracılık Modellerinin Analizinde Yeni Yaklaşım: Baron ve Kenny'nin Yöntemi Hâlâ Geçerli mi?". *Türk Psikoloji Dergisi*. 37(88), 1 – 14. DOI: 10.31828/tpd1300443320191125m000031.
- Gürbüz, S. (2021). *Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri (Güncellenmiş 2. Baskı)*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Haruna, I. U., Nadzir, M. M. & Awang, H. (2023). "The Impact of Quality Factors on Continuous Usage of E-Taxation Filing Reporting System". *Journal of Advanced Research in Applied*

- Sciences and Engineering Technology*. 30(2), 141 – 153. <https://doi.org/10.37934/araset.30.2.141153>.
- Hodzic, S. (2019). “Tax Administrative Challenges of the Digital Economy: The Croatian Experience”. *EJournal of Tax Research*. 16(3), 762 - 779.
- Marti, O. L. (2010). “Taxpayers’ Attitudes and Tax Compliance Behavior in Kenya”. *African Journal of Business and Management*. 1(1), 112 – 122. DOI: 10.9790/487X-1806026170.
- Night, S. & Bananuka, J. (2018). “The Mediating Role of Adoption of an Electronic Tax System in the Relationship Between Attitude Towards Electronic Tax System and Tax Compliance”. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*. 25(49), 73 – 88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>.
- Okunogbe, O. & Pouliquen, V. (2022). “Technology, Taxation, and Corruption: Evidence from the Introduction of Electronic Tax Filing”. *American Economic Journal: Economic Policy*. 14(1), 341 – 372. <https://doi.org/10.1257/pol.20200123>.
- Pinho, J. C. & Macedo, I. M. (2008). “Examining the Antecedents and Consequences of Online Satisfaction within the Public Sector: The Case of Taxation Services”. *Transforming Government: People, Process and Policy*. 2(3), 177 – 193. <https://doi.org/10.1108/17506160810902185>.
- Pinho, J. C. Macedo, I. M. & , Monteiro, A. P. (2007). “The Impact of Online SERVQUAL Dimensions on Certified Accountant Satisfaction: The Case of Taxation Services”. *EuroMed Journal of Business*. 2(2), 154 – 172. <https://doi.org/10.1108/14502190710826031>.
- Qi, Y. & Azmi, A. C. (2020). “Factors Affecting Electronic Invoice Adoption and Tax Compliance Process Efficiency”. *Transforming Government: People, Process and Policy*. 15(1), 150 – 168. <https://doi.org/10.1108/TG-04-2020-0070>.
- Rahman, F., Talukder, S., Lanrong, Y. & Khayer, A. (2020). “Why Do Citizens Use E-Tax System? Extending the Technology Continuance Theory”. *International Journal of Research in Business and Social Science*. 9(7), 177 – 189. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i7.946>.
- Rotimi, O., Olugbenga, A. F., Adekunle, A. R. & Adebola, B. (2020). “E-Tax Administration and Tax Compliance among Corporate Taxpayers in Nigeria”. *Accounting and Taxation Review*. 4(3), 93 – 101. [https://www.atreview.org/admin/12389900798187/Article%204\(3\)%2093-101.pdf](https://www.atreview.org/admin/12389900798187/Article%204(3)%2093-101.pdf).
- Saptono, P. B., Hodzic, S., Khozen, I., Mahmud, G., Pratiwi, I., Purwanto, D., Aditama, M. A., Haq, N. & Khodijah, S. (2023). “Quality of E-Tax System and Tax Compliance Intention: The Mediating Role of User Satisfaction”. *Informatics*. 10(22), <https://doi.org/10.3390/informatics10010022>.
- Serçemeli, M. & Kurnaz, E. (2016). “Denetimde Bilgi Teknoloji Ürünleri Kullanımının Teknoloji Kabul Modeli (TKM) İle Araştırılması”. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 45(1), 43 – 52.
- Stefanovic, D., Marjanovic, U., Delic, M., Culibrk, D. & Lalic, B. (2016). “Assessing the Success of E-Government Systems: An Employee Perspective”. *Information & Management*. 53, 717 – 726. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.02.007>.
- Tolkun, S. & Tekin, A. (2022). “Türk Vergi Sisteminde Dijital Dönüşüm ve Vergi Güvenliği Etkinliği Üzerindeki Rolü”. *Anadolu Akademi Sosyal Bilimler Dergisi*. 4(2), 290 – 314.

- Turan, A. H. & Özgen, F. B. (2009). "Türkiye’de E-Beyanname Sisteminin Benimsenmesi: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli İle Ampirik Bir Çalışma". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 10(1), 134 – 147.
- Wang, Y. S. & Liao, Y.W. (2008). "Assessing eGovernment Systems Success: A Validation of the DeLone and McLean Model of Information Systems Success". *Government Information Quarterly*. 25, 717 – 733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>.
- Yanar, U. E. (2024). *E-Vergi Uygulamalarının Vergi Mükelleflerince Kullanımına Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli İli Örneği*. (Yayın No. 880820). [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Tez Merkezi.
- Zaidi, S. K. R., Henderson, C.D. & Gupta, G. (2017). "The Moderating Effect of Culture on E-Filing Taxes: Evidence from India". *Journal of Accounting in Emerging Economies*. 7(1), 134 – 152. <https://doi.org/10.1108/JAEE-05-2015-0038>.