



T.C.

BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**GÜMRÜK MÜŞAVİRLERİNİN DİJİTAL GÜMRÜK
HİZMET ALGILARINA YÖNELİK BİR
UYGULAMA**

**Seda ADAMAN
205016026**

Tez Danışmanı:

Doç. Dr. Özer YILMAZ

Bandırma 2023

T.C.
BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK ANABİLİM DALI

Yüksek Lisans Tezi

**GÜMRÜK MÜŞAVİRLERİNİN DİJİTAL GÜMRÜK
HİZMET ALGILARINA YÖNELİK BİR
UYGULAMA**

Seda ADAMAN
205016026

Tez Danışmanı:

Doç. Dr. Özer YILMAZ

Bandırma 2023

ETİK BEYAN

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

Bu belge ile, bu tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik ilkelere uygun olarak toplanıp sunulduğunu beyan ederim. Bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları andığımı ve kaynağını gösterdiğimi ayrıca beyan ederim. (17/07/2023)

Seda ADAMAN

İmza

ÖZET

GÜMRÜK MÜŞAVİRLERİNİN DİJİTAL GÜMRÜK HİZMET ALGILARINA YÖNELİK BİR UYGULAMA

Seda ADAMAN

Günümüzde dijitalleşme hem kamu sektöründe hem de özel sektörde etkinliğini sürdürmektedir. Özellikle uluslararası ticaret işlemlerinde bilişim teknolojilerinden faydalanmak rekabet üstünlüğü sağlanabilmesi açısından kaçınılmaz hale gelmiştir. Uluslararası ticarete sınırlayıcı prosedürler ülkeler arasında ticaretin kolaylaştırılmasında engel teşkil etmektedir. Mevcut prosedürler nedeniyle yüksek maliyetli ve zaman kaybına sebep olan işlemlerin dijitalleşmeden faydalanılarak daha kolay gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir. Dijitalleşen gümrük uygulamaları sayesinde hizmetlerin daha hızlı, daha düşük maliyetli, daha güvenilir ve daha kaliteli olacağı düşünülmektedir.

Çalışmanın amacı ülkemizde dijital gümrük uygulamalarına yönelik hizmet kalitesinin gümrük müşavirleri ve gümrük müşavir yardımcıları tarafından nasıl algılandığının ölçülmesidir. Dolayısıyla çalışmanın evrenini aktif faaliyet gösteren gümrük müşavirleri ile gümrük müşavir yardımcıları oluşturmaktadır. Yapılan alan yazın çalışmasında konu ile ilgili fazla çalışmaya rastlanamadığından çalışmanın özgün nitelikte alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışmada öncelikle hizmet ve hizmet kalitesi kavramları incelenecek, gümrük kavramı ile belirlenen dijital hizmet uygulamalarına yönelik araştırma yapılacak, gümrük müşavirliği mesleğine değinilecek ve gümrük müşavirleri/gümrük müşavir yardımcılarına uygulanacak anket ile hizmet kalitesine yönelik algıları ölçülecektir. Çalışmada yer alan araştırma soruları anket yöntemi ile toplanılan verilerin nicel analiz yöntemleri kullanılarak analiz edilmesi ile test edilecektir. Elde edilen bulgular konu ile ilgili çalışma yapacak araştırmacılar, elektronik gümrük hizmetlerinin tarafı olan paydaşlar ve ilgili gümrük idarelerinin yararına olacak şekilde düzenlenecektir.

Anahtar Sözcükler: Dijitalleşme, Gümrük, Hizmet, Kalite, Gümrük Müşaviri

ABSTRACT

DIGITAL CUSTOMS SERVICE PERCEPTIONS OF CUSTOMS BROKERS: AN EMPRICAL STUDY

Seda ADAMAN

In this day and age, digitalization continues to be effective in both the public sector and private sectors. The usage of information technologies in international trade transactions has become irremissible in terms of achieving competitive advantage. Restrictive procedures in international trade, constitute an impediment to facilitating trade between countries. Due to these existing procedures, it is aimed that transactions that cause high costs and time loss can be performed more easily by taking benefits from digitalization. It is thought that through digitized customs enforcements, services will be faster, lower cost, more reliable and of higher quality.

The aim of this study is to survey how the service quality for digitized customs enforcements is perceived by customs brokers and customs brokers assistants in our country. Therefore, the population for this study consists of customs brokers and customs brokers assistants who are actively operating. Considering that there are not many studies on the subject in the literature, it is believed that this study will contribute to the literature as an original study.

In the first section, the concepts of service and service quality will be analyzed in the study, research will be done on digital service operations determined with the customs concept, the customs consultant profession will be mentioned and perceptions towards service quality will be measured with a questionnaire conducted to customs brokers /customs brokers assistants. The research questions in the study will be tested by analyzing the data collected by the questionnaire using quantitative analysis methods. The findings obtained, will be arranged for the benefit of researchers who will study on the subject, shareholders who are parties to electronic customs services, and relevant customs administrations.

Keywords: Digitalization, Customs, Service, Quality, Customs Brokers

ÖNSÖZ

Yüksek Lisans eğitimim boyunca tüm tecrübesi ile bana kılavuzluk eden, dinginliği ile kendime olan inancımı arttıran ve bu uzun serüvende iyi ki varsınız dediğim kıymetli hocam Doç. Dr. Özer YILMAZ'a, desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen sevgili eşim Okan ADAMAN'a ve canım aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Seda ADAMAN
17/07/2023
Bandırma/BALIKESİR

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
ETİK BEYAN SAYFASI	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar	x
ŞEKİLLER	xi
KISALTMALAR	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. HİZMET KALİTESİ VE ÖLÇÜMÜ	3
1.1. Hizmet Kalitesi	3
1.1.1. Hizmet Kavramı	3
1.1.2. Hizmetlerin Özellikleri	5
1.1.2.1. Soyut Olma	5
1.1.2.2. Heterojenlik	6
1.1.2.3. Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim (Ayrılmazlık)	6
1.1.2.4. Dayanıksızlık (Bekletilememe)	6
1.1.3. Kalite Kavramı	7
1.2. Hizmet Kalitesi Kavramı ve Önemi	8
1.2.1. Algılanan Hizmet Kalitesi	9
1.3. Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve SERVQUAL	10

İKİNCİ BÖLÜM

2. GÜMRÜK İŞLEMLERİ VE DİJİTAL GÜMRÜK UYGULAMALARI	12
2.1. Gümrük Kavramı	12
2.2. Gümrük Mevzuatı ve Temel Kavramları	13
2.3. Gümrük Rejimleri	15
2.3.1. Serbest Dolaşıma Giriş Rejimi	16
2.3.2. İhracat Rejimi	17
2.3.3. Dâhilde İşleme Rejimi	17
2.3.4. Hariçte İşleme Rejimi	18
2.3.5. Geçici İthalat Rejimi	18
2.3.6. Gümrük Kontrolü Altında İşleme Rejimi	18
2.3.7. Transit Rejimi	19
2.3.8. Antrepo Rejimi	19
2.4. Türkiye’de Dijital Gümrük Uygulamaları	20
2.4.1. Tek Pencere Portal Sistemi	21
2.4.2. BİLGE Sistemi	22
2.4.3. Get-App Uygulaması	23
2.4.4. E-ATA/TR Programı	24
2.4.5. NCTS Sistemi	24
2.5. Gümrük Müşavirliğinin Tarihçesi	25
2.6. Gümrük Müşavirliği Unvanı	26
2.6.1. Gümrük İşlemlerinde Temsil ve İş Takibi	27
2.6.1.1. Doğrudan Temsil Yoluyla İş Takibi	28
2.6.1.2. Dolaylı Temsil Yoluyla İş Takibi	29
2.7. Gümrük Müşavirlerinin Yükümlülükleri	29
2.8. Gümrük Müşaviri Olabilme Şartları	31

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. LİTERATÜR TARAMASI	33
-----------------------------	----

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. GÜMRÜK MÜŞAVİRLERİNİN DİJİTAL GÜMRÜK HİZMET ALGILARINA YÖNELİK BİR UYGULAMA	39
--	----

4.1. Uygulama	39
---------------------	----

4.1.1. Araştırmanın Amacı	39
---------------------------------	----

4.1.2. Araştırmanın Önemi	39
---------------------------------	----

4.1.3. Araştırma Soruları ve Araştırma Türü	40
---	----

4.1.4. Veri Toplama Araçları	40
------------------------------------	----

4.1.5. Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Veri Toplama Süreci	41
--	----

4.2. Araştırmanın Bulguları	42
-----------------------------------	----

4.2.1. Tanımlayıcı Bulgular	42
-----------------------------------	----

4.2.2. Anket Verilerine İlişkin Bulgular	46
--	----

4.2.3. Hipotez Testleri	48
-------------------------------	----

4.2.4. Açık Uçlu Anket Sorularına İlişkin Bulgular	53
--	----

SONUÇ	55
-------------	----

KAYNAKÇA	59
----------------	----

EKLER	69
-------------	----

Ek-1: Anket Formu	69
-------------------------	----

Ek-2: Görüşme Formu	72
---------------------------	----

ÖZGEÇMİŞ	74
----------------	----

TABLÖLER

Tablo 2.1 : E-Gümrük Uygulamalarının SWOT Analizi	20
Tablo 4.1 : Katılımcıların Cinsiyetine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı	42
Tablo 4.2 : Katılımcıların Yaşına İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı	43
Tablo 4.3 : Katılımcıların Eğitim Durumuna İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı	43
Tablo 4.4 : Katılımcıların Çalışma Süresine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı	44
Tablo 4.5 : Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı	44
Tablo 4.6 : Katılımcıların Görevine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı	44
Tablo 4.7 : Katılımcıların Çalıştığı Departmana İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı ...	45
Tablo 4.8 : Katılımcıların Müşavirlik Karnesine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı ..	45
Tablo 4.9 : Anket Verilerine İlişkin Sonuçlar	46
Tablo 4.10: Hipotez Test Verileri	49
Tablo 4.11: Verilerin Mann Whitney U ve Kruskal Wallis H Analizleri	53

ŞEKİLLER

Şekil 2.1: Gümrük Rejimleri	16
Şekil 4.1: Faktör Analizi Şeması.....	50



KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
BİLGE	: Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri
DGÖ	: Dünya Gümrük Örgütü
DTÖ	: Dünya Ticaret Örgütü
EFTA	: Avrupa Serbest Ticaret Birliği
E-GÜMRÜK	: Elektronik Gümrük
GATT	: Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması
GET-APP	: Gümrük Eşya Takip Analitik Performans Programı
GOBİK	: Gümrükçe Onaylanmış Bir İşlem veya Kullanım
KDV	: Katma Değer Vergisi
MERSİS	: Merkezi Sicil Kayıt Sistemi
NCTS	: Yeni Bilgisayarlı Transit Sistemi
ÖTV	: Özel Tüketim Vergisi
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TGB	: Türkiye Gümrük Bölgesi
TPÖ	: Ticaret Politikası Önlemleri
TPS	: Tek Pencere Portal Sistemi
YKTS	: Yükümlü Kayıt Takip Sistemi

GİRİŞ

Günümüzde teknolojinin hızla gelişmesi ile dijital çağa girilmekte ve dünya çapında faaliyet gösterilen sektörlerde teknolojinin kullanımı yaygınlaşmaktadır. Bu anlamda mevcut teknolojik gelişmeleri takip etmek ve kullanmak kaçınılmaz hale geldiğinden gümrük idarelerinin de çağa ayak uydurmak amacıyla dijitalleşmesi ihtiyacı doğmuştur. Bu gelişime istinaden gümrük işlemlerinin kolaylaştırılması amacıyla verilerin elektronik ortama taşınması ve elektronik olarak işlenmesi gümrük alanındaki en büyük dijital değişikliklerden biri olmuştur (Dennis, Shepherd, 2011: 104). Dijitalleşen gümrük uygulamaları ile ticarete kolaylaştırma, maliyetlerin düşürülmesi, rakipler arasında rekabetin arttırılması hedeflenmekle beraber yapılabilecek hatalar en az düzeye indirgenmiş ve uluslararası ticarete olabildiğince şeffaflık sağlanmıştır (Bozhüyük, 2020: 105; Dereli, 2014: 252).

Gümrük idarelerinde görülen işlemleri takip etmek ve yazılı beyanda bulunmak için 4458 sayılı Gümrük Kanunu'nda yer alan şartların tahsis edilmesi gerekmektedir. Dolaylı temsil yetkisine haiz gümrük müşavirleri bu anlamda akla gelen ilk meslektir (Özkoç, 2021: 6). Gümrük müşavirliği, 4458 sayılı Gümrük Kanunu'nun 226. maddesinde: "Gümrük müşavirleri her türlü gümrük işlemini takip ederek sonuçlandırabilirler." olarak tanımlanmaktadır. İlaveten hizmet kalitesi, tüketicilerin elde ettiği hizmet ile beklentilerinin karşılaştırıldığı bir değerlendirme süreci olarak tanımlanabildiğinden dijitalleşen gümrük uygulamalarının hizmet algılayıcıları gümrük müşavirlerinden oluşmaktadır (Gadalla, Kelling, Abosag, 2013: 1495).

Bu çalışmada gümrük müşavirlerinin/gümrük müşavir yardımcılarının dijital gümrük uygulamalarına yönelik hizmet kalitesi algısının ölçülmesi hedeflenmektedir. Belirlenen araştırma soruları ışığında, dijital gümrük uygulamalarından önce algılanan hizmet kalitesi algısı ile dijital gümrük uygulamalarından sonra algılanan hizmet kalitesi arasındaki fark ölçülmeye çalışılmaktadır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda dijital gümrük uygulamalarına yönelik geliştirme önerilerinin getirilmesi de çalışmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır. Çalışmanın evrenini İzmir ilinde faaliyet gösteren Gümrük Müşavirliği/Gümrük Müşavir Yardımcılığı karnesine sahip çalışanlar oluşturmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde kalite ve hizmet kavramlarına değinilerek hizmet kalitesinin teorik çerçevesi açıklanmaya çalışılacaktır. Bununla birlikte algılanan hizmet kalitesi ile ilgili temel bilgiler verilerek ölçüm aracı olarak kullanılacak Servqual modeli ile bağlantısı ve hizmet kalitesinin içeriğine değinilecektir.

Çalışmanın ikinci bölümünde gümrük işlemleri ile ilgili genel bir bakış açısı oluşturmak amacıyla mevzuat yönü üzerinde durularak çalışmanın temelinde yer alan dijital gümrük uygulamalarının amaçları ve işleyişi ile ilgili detaylı araştırmalar yapılacaktır. Bu bölümde değinilecek dijital uygulamalar evren içerisinden rastgele seçilmiş gümrük müşavirleri ile yapılan yarı yapılandırılmış görüşmeler neticesinde BİLGE Sistemi, Tek Pencere Portal Sistemi, Get-App Uygulaması, E-ATA/TR Programı ve NCTS Sistemi olarak belirlenmiştir. Ayrıca bu bölümde araştırmanın evrenini oluşturan gümrük müşavirliği mesleği ile ilgili gelişimler, yasal dayanaklar, görev ve sorumluluklar ele alınacaktır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde dijital gümrük uygulamalarının gümrük müşavirleri/gümrük müşavir yardımcıları tarafından hizmet kalitesi algılarına yönelik geçmiş yıllarda yapılmış çalışmalar incelenerek alan yazın çalışması yapılacaktır.

Çalışmada dördüncü bölümünde çalışmanın amacı, önemi, araştırma soruları, veri toplama araçları ve kısıtları ele alınarak araştırma tasarımı irdelenecektir. Araştırmanın bulgular bölümünde ise öncelikle anket verileri raporlanacak, daha sonra araştırma sorularının test edilmesi için gerekli olan varsayımların sınaması yapılacak ve araştırma sorularına ilişkin veriler niceliksel analiz yöntemleri yardımı ile test edilecektir. Ayrıca anket formunda yer alan açık uçlu sorulara ilişkin alınan cevaplar nitel analiz yöntemleri ile raporlanacaktır.

Çalışmanın son bölümünde elde edilen bulgular geçmiş yıllarda yapılmış olan çalışmalarla karşılaştırılarak sonuçlar değerlendirilecek, daha sonraki yapılacak çalışmalar ile sektör paydaşlarına yönelik öneriler geliştirilecektir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. HİZMET KALİTESİ VE ÖLÇÜMÜ

Araştırmanın bu bölümünde hizmet ve kalite kavramları açıklanarak hizmet kalitesinin tanımına ilişkin detaylı bilgilere yer verilmiştir. Bununla birlikte hizmet kalitesinin önemi ve SERVQUAL modeli ile hizmet kalitesinin ölçülmesi, bu bölümde incelenen diğer konulardır.

1.1. HİZMET KALİTESİ

Bu bölümde hizmet kalitesi kavramını daha iyi açıklayabilmek üzere hizmet ve kalite kavramları üzerinde durularak hizmetlerin özelliklerine değinilecektir.

1.1.1. HİZMET KAVRAMI

Günümüzde hizmet kavramı, üretilen mallarla beraber satışa konu olması ve çok geniş bir yelpazeye yayılmış olması vb. nedenlerle kesin bir biçimde tanımlanamamaktadır. Hizmet kavramı tanımının farklılık göstermesi gelişen teknoloji, müşteri beklentileri, tüketici isteklerinin sıklıkla değişmesi nedenlerine dayandırılabilirdiği gibi bilimsel bakımdan alan araştırmacılarının bağlı olduğu bilim dalı ve yaklaşımlara istinaden değişiklik gösterdiğini ifade etmek mümkündür.

Son yıllarda hizmetler; güzellik salonlarında verilen hizmet etkinliklerinden, turizm işletmelerinin sunduğu hizmetlere kadar yayılarak çok çeşitli etkinlikleri kapsar hale gelmiştir. Bu gelişmeler neticesinde hizmet sektörü ekonomik alanda önemini giderek arttırmaktadır. Bu dönemdeki ekonomilerde imalat sektörünün büyüme hızında yaşanan azalmalara karşın, hizmet sektörünün ekonomideki payında önemli ölçüde artış gözlemlenmektedir (Mohammed, 2007: 5).

Hizmet kavramı en temel biçimde “birinin işini görme veya birine yarayan işi yapma” (Türk Dil Kurumu Sözlükleri) olarak tanımlanmaktadır. Konu ile ilgili yapılan incelemeler neticesinde, hizmet kavramına ilişkin yapılan tanımlardan bazıları aşağıda verilmiştir.

Hizmetler, soyut olma özelliğine sahip ve alındığında herhangi bir soyut mala sahip olmakla sonuçlanmayan, satış için sunulan faaliyetler ve faydalardan meydana

gelen ürün çeşidi, ya da zaman, yer, biçim ve psikoloji bakımından yarar sağlayan ekonomik faaliyetler olarak tanımlanabilir (Sevimli, 2006: 1).

Hizmet; bir tarafın diğer tarafa sunduğu, üretimi fiziksel bir ürüne bağlı veya bağlı olmayan, asıl olarak gayri maddi ve sonuçta belli bir şeyin mülkiyetinin geçmediği faaliyet veya yararlardır (Tek, 1999: 394).

Hizmet, tüketicilerin yaşantılarından kaynaklanan ve çoğunlukla fiziksel olmayan sorunlarını çözen ya da çözümünü kolaylaştıran sistemler, faaliyetler ve faydalar toplamıdır (İslamoğlu v.d., 2009: 18).

Hizmetler, tüketicilerin mülkiyetle alakası olmaksızın satın aldıkları faydalardır (Mucuk, 2004: 299).

Hizmet; insanların ihtiyacını gidermek amacıyla belirli bir fiyattan satışa sunulan ve herhangi bir emtianın mülkiyetini gerektirmeyen faaliyet ve yararlar şeklinde tanımlanabilir (Dinçer, 2013: 434).

Hizmetler, satın alındığında herhangi bir mala sahip olmakla sonuçlanmayan, ancak satın alındığında fayda sağlayan faaliyetlerden meydana gelen ürün çeşidi olarak tanımlanabilmektedir (Kotler, 2018: 291).

Hizmetler; zaman, yer, biçim ve psikoloji bakımından yarar sağlayan ekonomik faaliyetler olarak tanımlanabilir (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985: 41).

Goetsch ve Davis hizmet tanımını yaparken, “Hizmet başka birisi için iş icra etmektir.” ifadesini kullanmış, Collier ise hizmeti, “üretildiği yerde tüketilen iş/eylem, performans, sosyal olay yahut çaba” olarak tanımlamıştır (Devebakan ve Aksaraylı, 2003: 39).

Sonuç olarak; ilgili yazında yapılan tanımlar göz önüne alındığında hizmetin tanımıyla ilgili yapılacak tanımlamanın karmaşık ve zor olduğudur. Bu nedenle hizmet kavramını açıklamak amacıyla birçok çalışma yapılmış olsa bile tüm araştırmacılar tarafından kabul gören standart bir tanım ortaya koyulamamıştır. Dolayısıyla ürünleri hizmetlerden ayıran özelliklere değinilerek hizmet tanımının yapılması kavramın anlaşılması açısından gereklilik haline gelmiştir (Can, 2016: 65).

1.1.2. HİZMETLERİN ÖZELLİKLERİ

Hizmet kavramının birçok yaklaşıma rağmen net bir biçimde tanımlanamaması noktasında hizmetlerin özelliklerine değinmek önem arz etmektedir. Alan yazında hizmetlerin mallardan farkını ortaya koyan çeşitli özellikleri mevcuttur. Bunlardan başlıcaları; soyutluk, ayrılmazlık, homojenlik ve dayanıksızlık olarak ifade edilmektedir (Mucuk, 2012: 307).

1.1.2.1. SOYUT OLMA

Hizmetlerin duyu organlarıyla algılanamaması, paketlenememesi, taşınamaması ve fiziksel sınıflandırmalara dahil olmaması soyutluk özelliğini ortaya koymaktadır. (Filiz, Yılmaz ve Yağızer, 2010: 61). Hizmetler mallar gibi üretim neticesinde değil performans neticesinde ortaya çıktığından soyutluk özelliği hizmetleri kavramada önemli bir yere sahiptir. Hizmetlerin bu özelliği tüketicinin hizmeti değerlendirmesini zorlaştırabilmektedir. Hizmetlerin elle tutulabilir olmaması tüketicilerin hizmeti kalitesiyle değerlendirmesine neden olmaktadır. Tüketiciler hizmetlerin kalitesini değerlendirirken genelde fiyat ve fiziksel unsurlardan faydalandığı gibi erişebilirlik, duyular, iletişim unsurlarını da dikkate almaktadır (Koç, 2018: 57; Yumuşak, 2006: 12). Örneğin; bir otel odasının satın alma kararı aşamasında daha önce konaklayan tüketicilerin yorumlarının incelenmesi, satın almadan sonra odaların temizliğinden yemeklerin tadına, çalışanların güler yüzlülüğünden otopark alanının büyüklüğüne kadar birçok etkenin dikkate alınması ve bu faktörlerin somut bir çıktısının olmaması hizmet kavramının soyutluğunu ortaya koymaktadır.

Soyutluk özelliğinin getirdiği bazı sonuçlar şu şekilde sıralanabilmektedir (Uyguç, 1998: 12):

- Hizmetleri depolama imkânı bulunmamaktadır.
- Hizmetler patent aracılığı ile korunamaz.
- Hizmetler mallar gibi sunulup tanıtılamaz.
- Hizmetlerin fiyatlandırılması da oldukça güçtür.

1.1.2.2. HETEROJENLİK (DEĞİŞKENLİK)

Yapısı bakımından malların üretiminde belli bir standarda ulaşmak mümkünken aynı durum hizmetler için geçerli değildir. Hizmetlerin heterojenlik yani değişkenlik özelliği, bir tüketiciye verilen hizmetin tamamen aynı şekilde başka bir tüketiciye verilemeyeceği anlamına gelmektedir. Çünkü hizmet sunumu, genelde insanlar tarafından performans çıktısı olarak verildiğinden aynı hizmetin her daim aynı olması mümkün olmamaktadır. Bu performans hizmeti veren kişiye ve zamana göre değişkenlik göstermektedir (Eleren, Bektaş ve Görmüş, 2007: 77). Hizmet verenlerin performansı gün içerisinde dahi sıklıkla değişiklik gösterebilmektedir (Gençtürk, 2020: 36).

Hizmetlerin bu özelliği, tüketicilere sağlanan hizmet kalitesinin eşit olarak nasıl algılanacağına ve sürdürüleceğine dair önemli bir sorun teşkil etmektedir (Grönroos, 2000: 49). Ayrıca hizmeti ve kalitesini algılayan taraf olan tüketicilerin de standart bir şekilde mümkün değildir. Her tüketicinin hizmet deneyimi ve beklentisi daha önceki deneyimlerine veya ruh haline göre farklılık göstermektedir. Dolayısıyla hizmet performansının zamana, kişiye ve mevcut durumlara göre değişme olasılığı bulunmaktadır. Hizmetlerin heterojen olması, hizmetlerin standartlaşmasını ve kaliteyi sabit tutmayı zorlaştırmaktadır (Öztürk, 2009: 20).

1.1.2.3. EŞ ZAMANLI ÜRETİM VE TÜKETİM (AYRILMAZLIK)

Hizmetleri mallardan ayıran en önemli özelliklerden biri de ayrılmazlık veya eş zamanlı üretim ve tüketim olarak değerlendirilmektedir. Mallar üretim sonrasında satılabilirken hizmetler üretildiği anda tüketilmektedir. Örneğin bir kuaför müşterisi saç kesimi talebiyle geldiğinde hizmeti o an sunmalı ve müşteri de aynı zamanda hizmeti almalıdır. Kısaca hizmetler öncelikle müşteriler tarafından talep edilir, daha sonra üretilir ve aynı anda müşteriler tarafından tüketilirler (Zeithaml, Valaire ve Bitner, 2000: 34). Dolayısıyla hizmet sağlayıcıları aynı anda üretip müşteriye sunmak zorunda olduğundan hizmetten kaynaklanan hazaların ve kalite kusurlarının saklanması neredeyse imkânsız hale gelmektedir.

1.1.2.4. DAYANIKSIZLIK (BEKLETİLEMEME)

Dayaniksizlik; hizmetlerde depolama, iade etme ve aynı hizmeti aynı şekilde tekrar satın alınamaması anlamına gelmektedir (Beşlioğlu, 2022: 7). Hizmetlerin

dayanıksızlık özelliği zamanla ilişkisi ve soyutluk özelliği neticesinde stoklanamamasından kaynaklanmaktadır. Hizmetlerin performans ürünü olması saklanamamasını da beraberinde getirmektedir. Sağlanması gerekirken sunulamayan hizmetleri saklamak ya da ilerleyen zamanlarda kullanmak üzere dondurmak mümkün değildir (Karahan, 2006: 55). Hizmet sunulduktan sonra tüketilmemesi durumunda oluşan kayıplar sonradan giderilememektedir.

Dayanıksızlık özelliğinin dezavantajı malların üretimindeki gibi son kontrollerinin yapılamamasıdır. Hizmetlerde kalite kontrol süreçlerinin gerçekleştirilmesi söz konusu olmamaktadır. Hizmetin her seferinde doğru ve eksiksiz bir şekilde sunulması gerekmektedir (Uzunçakmak, 2021: 10-11).

1.1.3. KALİTE KAVRAMI

Kalite, kesin tanımı olmayan ancak herkes için belli standartları olan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Kalitenin genel itibarıyla insanların oluşturduğu sistemler için mükemmellik isteğine binaen ortaya çıktığını düşünmek mümkündür. Subjektif nitelikleri içerisinde barındıran bu kavramın amacı kullanılan ürün veya hizmetin asıl veriminin ortaya konulmasıdır (Şimşek, 1998: 5).

Kalite kavramı; Latince derece, mükemmellik seviyesi veya karakteristik anlamına gelen “qualitas” kelimesinden türemiştir (Acar, 2010: 8). Alan yazında karşılaşılan en yaygın tanımlardan birinde kalite, bir ürün veya hizmetin istek ve beklentileri karşılamaya dayalı özellikleri veya karakteristiklerin toplamı şeklinde ifade edilmiştir (Kotler, 2018: 35). Bir başka tanımda ise; kalite, müşterinin beklentisi ile hizmet arasındaki mukayeseden ibarettir denilmektedir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985: 42). Yine hizmet kalitesi ile ilişkilendirilen bir tanımda da müşterilerin beklentileri karşısında hizmet seviyesinin ne kadar iyi bir şekilde gerçekleştiğinin bir ölçümü olarak tanımlanmıştır (Lewis ve Booms, 1983: 99).

Globalleşen dünyada artan rekabetin de etkisiyle tüketicilerin satın alma eğilimini önemli ölçüde etkilemektedir (Bircan ve Baycan, 2004: 173). Tüketicilerin bilinçlenmesi ve daha iyiyi talep etmesi ile kalite, üreticileri de doğrudan etkileyerek stratejik bir araç haline gelmiştir. Ancak kalite anlayışı tüketicilerin kültürü, sosyo-ekonomik durumu,

eğitim seviyesi gibi birçok nedene bağlı olarak farklılık gösterebilmektedir (Şimşek, 1998: 5).

Kalite kavramının diğer sektörlerle nazaran hizmet sektöründe açıklanması daha zordur. Hizmet sektöründe kalite; tüketicinin talep ve beklentilerine uygunluk, sürekli başarı, sunulan hizmetin eksiksiz ve hatasız gerçekleştirilmesi, ölçülebilen ve değerlendirilebilen müşteri memnuniyeti ile doğru orantılı bir unsur olarak kabul edilmektedir (Murat ve Çelik, 2007: 2). Ancak tüketicilerin kalite algısı hizmet tüketiminden sonra oluşmaktadır. Hizmet kalitesinin algılanması için tüketicinin hizmet neticesinde oluşan düşüncelerine ihtiyaç duyulmaktadır (Aksoy, 2005: 99). Kalitenin nitelikleri ile ilgili tüketicilerin algılamaları farklı olabildiği için, bir hizmetin kalitesi hakkında da birçok farklı görüş ortaya çıkabilmektedir.

1.2. HİZMET KALİTESİ KAVRAMI VE ÖNEMİ

Hizmetler insanlar ya da makineler tarafından üretilen ancak somut bir çıktısı olmayan ve insan ihtiyaçlarını gidermeye yönelik performans faaliyetleridir (Aycil, 2013: 6). Hizmet kalitesi somut unsurları çok fazla içermemesi nedeniyle tanımlanması, uygulanması ve denetlenmesi belirsiz bir kavramdır (Avcı ve Sayılır, 2006: 123).

Hizmet kalitesi işletmelerin tüketici beklentilerini karşılayabilme ve üzerine çıkma yeteneği olarak tanımlanabilir (Torlak, 1998: 360). Hizmet kalitesini belirlemede genel olarak, fiziki unsurlar, hizmette güvenilirlik, doğru kişiye doğru hizmet, tam zamanında hizmet, müşteriyle karşılıklı iletişim ve anlama gibi hususlar etkili olmaktadır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988: 23). Hizmet kalitesinde önemli olan müşteri tarafından algılanan kalitedir. Hizmet kalitesi kapsamında müşteri memnuniyeti oluşturmak, hizmet kalitesinin müşteri algıları ve beklentilerine bağlı olduğu için önemlidir (Kabir ve Carlsson, 2010: 5). Çünkü iyi sunulmuş bir hizmet, müşteri algılarını etkileyerek müşteri memnuniyeti oluşturacaktır. Öte yandan, memnun olan müşteriler ise o işletmeyi tekrar ziyaret etme davranışı kazanacak ve bu durum ise işletmenin karlılığının artmasını sağlayacaktır (Barringer, 2008: 1-2; Jiang, Klein ve Cheney, 2009: 817). Son zamanlarda hızla büyüyen hizmet sektöründe kalitenin, işletmeler açısından da son derece önemli bir hale geldiği görülmektedir. Bu yüzden işletmeler iyi şekilde hizmet vermek ve hizmet kalitelerini artırmak için çaba göstermektedirler (Eker, 2007: 21). Bu

bağlamda işletmeler hizmet kalitesini strateji olarak kullanmaya karar vermişse hizmet kalitesi yönünden başarılı olan rakipleri baz alarak daha iyi bir hizmet sunmaya çalışmalıdır (Eleren, Bektaş ve Görmüş, 2007: 75). Ancak bu stratejinin devamlılığı için yapılan yenilikleri takip etmeli, bu gelişmeleri işletmeye entegre ederek bir kalite kültürü oluşturmaktadır. Bu kültür oluşturulurken tüketici davranışlarını da göz önünde bulundurmaktadır (Aksu, 1995: 30; Bütün, 2009: 63). İşletmelerin hizmet kalitesi oluşturmamasının sebeplerinden bazıları; iş ve çalışan uyumsuzluğu, bilgi eksikliği, teknolojik yetersizlik, iletişimsizlik, güvensizlik, yönetici hataları olarak sayılabilmektedir (Demirel, Yoldaş ve Divanoğlu, 2009: 4).

Hizmet işletmelerinde kalitenin sağlanmasının sonuçları aşağıdaki gibi ifade edilebilir (Hacıfendioğlu ve Koç, 2009: 148-149):

- Hizmet kalitesi sayesinde müşteri kayıpları azalır,
- Hizmet kalitesi ile tüketici şikayetlerinin çözümü için harcanan zaman ve paradan tasarruf edilir,
- Yeni müşterilerin kazanılması için pazarlama ve reklam faaliyetlerine ilişkin daha az para ve zaman harcanır,
- Müşteri kazanabilmek için yapılacak kampanyalara olan ihtiyaç azalır,
- Hizmet sonrası kalite algılayıp memnun olan tüketiciler referans olarak işletmenin reklamını yapar.

Sonuç olarak; hizmet kalitesini artırmak işletmelere karlılık, güvenilirlik, imaj ve tüketici ilişkilerinde kolaylık sağlarken tüketiciler açısından memnuniyetle beraber devamlılık ve sürdürülebilir güvenli hizmet satın alınabilmesinin avantajlarını sağlamaktadır (Hacıfendioğlu ve Koç, 2009: 148-149; Eker, 2007: 18).

1.2.1. ALGILANAN HİZMET KALİTESİ

Günümüzde pazarlamada başarıya ulaşabilmek için kaliteli hizmet sunumu ve hizmetten en üst düzeyde memnuniyetin sağlanması iki ana unsur olarak değerlendirilmektedir (Kotler, 2018: 51). Tüketici memnuniyetinin ilk belirleyicisi algılanan kalitedir (Cronin, Brady ve Hult, 2000: 195). Algılanan kalite, hizmet sunumundan beklentiler ile performans sonrası değerlendirmenin mükemmelliğini ifade etmektedir. Beklentiler tüketicilerin hizmete ilişkin isteklerini ifade etmekte olup

beklentilerin karşılanması ya da daha üstün hizmet alınması durumunda algılanan hizmet kalitesi meydana gelmektedir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988: 15).

Hizmet kalitesi, tüketicinin hizmetten beklentileri ile doğru orantılıdır. Algılanan hizmet kalitesinin tatmin edici olması için, verilen hizmet düzeyinin müşterilerin beklentilere eşit ya da beklentilerin üzerinde olması gerektiğinden hizmet performansı müşteri beklentilerinin altında olduğu zaman, hizmet kalitesinden söz edilememektedir (Yumuşak, 2006: 48; Kekeç, 2008: 40; Asubonteng, McCiearly ve Swan, 1996: 64). Eğer beklentiler karşılanmış ise memnuniyet, karşılanmamış ise memnuniyetsizlik söz konusu olacaktır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985: 46; Baycan ve Bircan, 2004: 173).

Hizmet sunumundan memnun kalan tüketicilerin hizmeti yeniden alma eğiliminde olduğu göz önüne alındığında algılanan hizmet kalitesi kavramının işletmeler açısından çok önemli olduğu sonucuna varılabilmektedir. Ancak tüketicilerin kaliteyi algılamaları aşamasında birçok faktörün bulunduğu ve tüketicilerin kaliteyi çeşitli şekillerde algılamaları işletmelerin politika belirlemesi aşamasında önem arz etmektedir (Zeithaml, Bitner ve Gremler, 2009: 213). Algılanan hizmet kalitesinin beklenen kalitenin altında olması hem mevcut hem de yeni müşteriler işletmeden ayrılma eğilimine sürükleyeceğinden hizmet kalitesi ile müşteri sadakatının doğru orantılı bir bağlantı olduğu görülmektedir (Lovelock ve Wirtz, 2007: 383; Çetin ve Özsaatçi, 2022: 59).

1.3. HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ VE SERVQUAL MODELİ

Hizmetlerin soyut olması, dayanıksız olması, eş zamanlı tüketilmesi özelliklerinden dolayı kalite ölçümleri zorlaşmaktadır. Bu sebeple hizmet kalitesi ölçümünde kullanılabilen az sayıda ölçek bulunmaktadır (Kekeç, 2008: 62). Hizmet kalitesinin ölçümünde en yaygın kullanılan ölçek SERVQUAL ölçeğidir. 1985 yılında Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen bu ölçek tüketici beklentileri ve algıları arasındaki farkı temel almaktadır. (Ersöz ve diğerleri, 2009: 20). SERVQUAL modelinin tüketici beklentisi ile elde ettiği hizmetin birbiriyle tam olarak örtüşmesi anlamına gelen onaylamama paradigmasına dayanmaktadır. Onaylamama paradigmasına göre alınan hizmet beklentileri karşılanmış ise pozitif onaylamama, beklentiler karşılanamamışsa negatif onaylamama söz konusudur. Kısaca bu modelde tüketici beklentileri karşılanıyor ise hizmetin kaliteli olduğu, karşılamıyor ise hizmette bir boşluk

oluştugu ve böylece memnuniyetsizlik oluştugu sonucuna varılmaktadır. Bu nedenle modelin bir diğ er adı da “Boşluk Modeli” dir (Okumuş ve Duygun, 2008: 20; Çiftçi, 2006: 46-47).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry ölçeğ i 22 madde ve 5 boyuttan oluşt an geniş bir hizmet yelpazesini baz alarak tasarlamıştır. Bu kalite boyutları somutluk (fiziksel özellikler), güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati(duyarlılık) olarak belirlenmiştir (Jain ve Gupta, 2004: 26; Smith, 1995: 260).

- Fiziksel Özellikler: İşletmenin hizmet sunumundaki bina, çalışma ortamı, takım, araç gereç ve personelin fiziksel özellikleridir.
- Güvenirlilik: Hizmeti, istenilen zamanda ve şekilde güvenilir bir şekilde sunma becerisidir.
- Heveslilik: Hizmeti sunan personelin müşteriye yardım etmeye istekli olma ve hizmeti süratli sunma istekliliğ idir.
- Güven: Çalışanların bilgili, tecrübeli olması, müşteriye karşı davranışlarında nazik olması ve müşterilere güven verebilme yeteneğ idir.
- Duyarlılık: İşletmenin ve çalışanlarının kendisini müşterilerin yerine koyarak müşterilere kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığ ıdır (Toktaş ve Gül, 2016: 11)

Sonuç olarak SERVQUAL ölçeğ inin kullanımı hem detaylı bilgi almada hem de güncellenmesinin kolay olması nedeniyle hizmet kalitesi ölçümünde yaygın olarak kullanılmaktadır (Yılmaz, Depren ve Çelik, 2007: 235).

İKİNCİ BÖLÜM

2. GÜMRÜK İŞLEMLERİ VE DİJİTAL GÜMRÜK UYGULAMALARI

Gümrük işlemleri ülkelerin taraf olduğu anlaşmalar çerçevesinde mevcut mevzuat hükümleri kapsamında sunulmaktadır. Gümrük işlemlerinin kapsamını ülkeye giriş/çıkış yapan eşyalar ile taşıyıcı araçlara ilişkin mevzuat hükümleri çerçevesinde sunulan hizmet, kontrol ve denetimler oluşturmaktadır. Ülkemizde gümrük işlemlerini yürütmekten Ticaret Bakanlığı sorumludur (2019-2023 On Birinci Kalkınma Planı). Ülkemizin gümrük politikası; gümrük uygulamalarını etkin kılmayı, kaçakçılığı önlemeyi, dış ticaret politikasını diğer kurumlarla beraber uygulamayı, kontrol işlemlerini güçlendirmeyi ve etkin vergi tahsilatı sağlamayı amaçlamaktadır (Dereli, 2014: 104).

Geçmiş yıllarda gümrük işlemlerinin temel fonksiyonu ülke ekonomisini korumak ve ithalat/ihracat eşyalarını vergilendirmek iken günümüzde gelişen teknoloji, uluslararası anlaşmaların artışı, ikili ticaret anlaşmaları, diğer sektörlerin etkileri gibi nedenlerle karmaşık bir hal almıştır. Bu sebeple yasal prosedürlerin etkisini azaltmak, ticaretin kolaylaştırılması ve gümrük işlemlerinin sadeleştirilmesi ihtiyacı doğmuştur. Bu ihtiyaca binaen bilişim çağının getirdiği elektronik yazılımlar gümrük işlemlerinin uygulamasında kullanılmaya başlanmıştır. Gümrük uygulamalarının bilişim sistemlerine aktarılmasındaki hedef gümrük işlemlerine basitlik ve hız kazandırmaktır. Ayrıca dijital gümrük uygulamaları ile beraber ithalat/ihracat işlemlerinin kolaylaştırılması, maliyetlerinin aşağıya çekilmesi, zamandan tasarruf sağlanması, vergilerin uygun şekilde tespiti ve tahsili, gümrük idareleri ile ticaretin tüm tarafları arasında bilgi akışının sağlanması, mevcut verilerin yeniden kullanılabilir olması amaçlanmaktadır (Dereli, 2014: 252).

2.1. GÜMRÜK KAVRAMI

Gümrük; devletlerin varoluşundan günümüze kadar varlığını sürdüren bir kavramdır. Ortaya çıkışında devletlerin uluslararası ticaretten elde ettiği vergiyi ifade ederken zamanla bir ülkeye giriş yapan ve kanuni istisnalar dışında kalan eşyalardan gümrüklü sahaya giriş noktalarında (kara kapıları, hava/deniz limanları vb.) alınan vergi, resim ve harçlar olarak tanımlanmıştır (Baysal, 2007: 1).

Gümrük hizmetleri temelde devlet gelirlerinin doğru şekilde toplanması, ülke sınır ticaretinin güvenliğinin sağlanması ve ticaretin kolaylaştırılmasını amaçlarken gümrüğün ülkelere faydaları ise aşağıdaki şekilde sayılabilmektedir:

- Yurtdışından alınan ucuz malların piyasaya kontrolsüz girişini engelleyerek yerli sanayiye korumaya ve ithal ürünlerden alınan vergi ile iç piyasadaki fiyat dalgalanmalarını önlemeye yardımcı olur
- Tahsil edilen gümrük vergileri ile ulusal bütçeye katkı sağlar.
- Uygulanan gümrük politikası ile ülkenin ihtiyacı olan ürünlerde düşük vergi oranı uygulanarak piyasaya girişi hızlandırır. Yurda girişi istenmeyen eşyalar ile ilgili gümrük vergisini arttırarak piyasaya girişi engelleyebilmektedir.
- Ayrıca ülkeye kontrolsüz ürün ve hizmet girişini denetleyerek kontrol mercii oluşturur (2019-2023 On Birinci Kalkınma Planı).

Gümrüğün ülkelere faydaları olduğu gibi olumsuz etkileri de bulunmaktadır. Bunlar;

- Ulusal sanayinin korunması aşırıya kaçtığı takdirde yerli sanayicinin üretim ve gelişim alanındaki tutumları olumsuz etkilenebilmektedir.
- Ülkeler arası siyasi ilişkilerin ticarete döküldüğü aşamada çeşitli ambargolar uygulanması veya gerçek dışı vergi artırımları ile karşılıklı ilişkiler olumsuz etkilenebilir.
- İthal edilen eşyalara uygulanan gümrük vergisi nedeniyle iç piyasada fiyatı yükseltelen malların olduğundan daha pahalıya tüketilmesi söz konusu olabilir.
- Yüksek gümrük vergilerinin bulunması durumunda kaçakçılık ve yasal olmayan yollardan yapılan ticarete artış yaşanabilir (İzmirlioğlu, 2020: 47-48).

2.2. GÜMRÜK MEVZUATI VE TEMEL KAVRAMLARI

Türk Gümrük mevzuatı tüzükler, yönetmelikler, kanunlar, tasarruflu yazılar, tebliğler ve genelgelerden oluşan geniş bir çerçevede uygulanmaktadır (Şekeroğlu, 2007: 17). En temel kaynak olan 4458 sayılı Gümrük Kanunu 27 Ekim 1999 tarihinde TBMM’de kabul edilmiş ve 4 Kasım 1999 tarihinde ve 23866 sayılı Resmi Gazetede

yayımlanarak 5 Şubat 2000 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu kanunla ülkemizin taraf olduğu Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ) ve Dünya Gümrük Örgütü (DGÖ) yükümlülükleri de göz önünde bulundurularak Avrupa Birliği (AB)'ne neredeyse tam uyumlu bir hale gelinmiştir (Baysal, 2007: 1). AB uyum süreci ile güncellenen Gümrük Kanunu ile beraber AB gümrük kodu esas ve güncel ihtiyaçlar doğrultusunda 31 Mayıs 2002 tarihinde 24771 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Gümrük Yönetmeliği yürürlüğe girmiştir (Bucaklı, 2007: 149).

Ülkemizin güncellenen gümrük mevzuatı işlemlerin basitleştirilmesi ve hızlandırılmasını hedeflemekte olup kontrollü bir biçimde sürdürülmektedir. Örneğin; firmalara tanınan basitleştirilmiş usul kavramı, gümrük beyanlarının eksik bilgi ve belgeyle yapılmasına imkân sağlamaktadır. Ancak firmaların zamanında yapamadıkları bu beyanları işlemleri neticelendirmeden önce tamamlaması gerekmektedir. Tamamlayıcı beyanda bulunmayan firmalar kanunun tanıdığı basitleştirilmiş usul hakkından yararlanamamakta ve izinleri iptal edilmektedir. Bu durum da firmalar adına ciddi bir zaman kaybına ve maliyet artışına sebep olmaktadır (Özbek, 2005: 145-146; Ticaret Bakanlığı, Tarihçe, Erişim: 01.08.2022).

4458 sayılı Gümrük Kanunu'nda yer alan bazı temel kavramlar:

Türkiye Gümrük Bölgesi (TGB): Türkiye Cumhuriyeti ülke sınırları içerisinde bulunan kara, hava ve deniz sahalarını kapsayan alanlara Türkiye Gümrük Bölgesi ismi verilmektedir. Ancak serbest bölgeler, bu alanların dışında tutulmaktadır. Serbest bölgeler en genel tanımıyla, kendi özel kurallarına dayalı çalışan bölgelerdir. Bu bölgelerde politika araçları geçerli değildir. Gümrük kanunu gerekçesiyle bu bölgeler üçüncü ülkeler ile aynı statüde kabul görmektedirler. Ayrıca bu bölgedeki faaliyetler, gümrük işlemlerinin dışında yer alarak değerlendirilmektedir.

Türkiye Cumhuriyeti Gümrük Bölgesinde Yerleşik Kişi: Türkiye'deki gümrük bölgeleri içerisinde kanuni adresi olan tüm kişilerle birlikte bu bölgelerde kayıtlı işyerleri veya iş merkezi bulunan tüm tüzel kişiler ortaklığını belirtmektedir.

Gümrük Statüsü: Malların, TGB de serbest dolaşım bölgesine girip girmediği durumu hakkındaki bilgileri ifade etmektedir.

Yükümlü: Gümrük yükümlülüklerinin gerçekleştirilebilmesinden sorumlu olan tüm kişileri tanımlamaktadır.

Gümrük Vergileri: Yürürlükteki kararlar uyarınca, mallara uygulanan ithalat ve ihracat vergilerinin hepsini belirtmektedir.

İthalat Vergileri: Ürünlerin ithalinde belirlenen özel düzenlemeler çerçevesinde ödenmesi gereken ithalat vergileri olarak adlandırılmaktadır.

Gümrük Kontrolü: TGB ile ülkeler arasında gidip gelen mallar ile serbest dolaşım bölgesinde bulunmayan malları düzenleyen mevzuatın ve diğer tüm mevzuatların doğru bir şekilde uygulanabilmesi adına gümrük idarelerince gerçekleştirilen işlemleri ifade etmektedir.

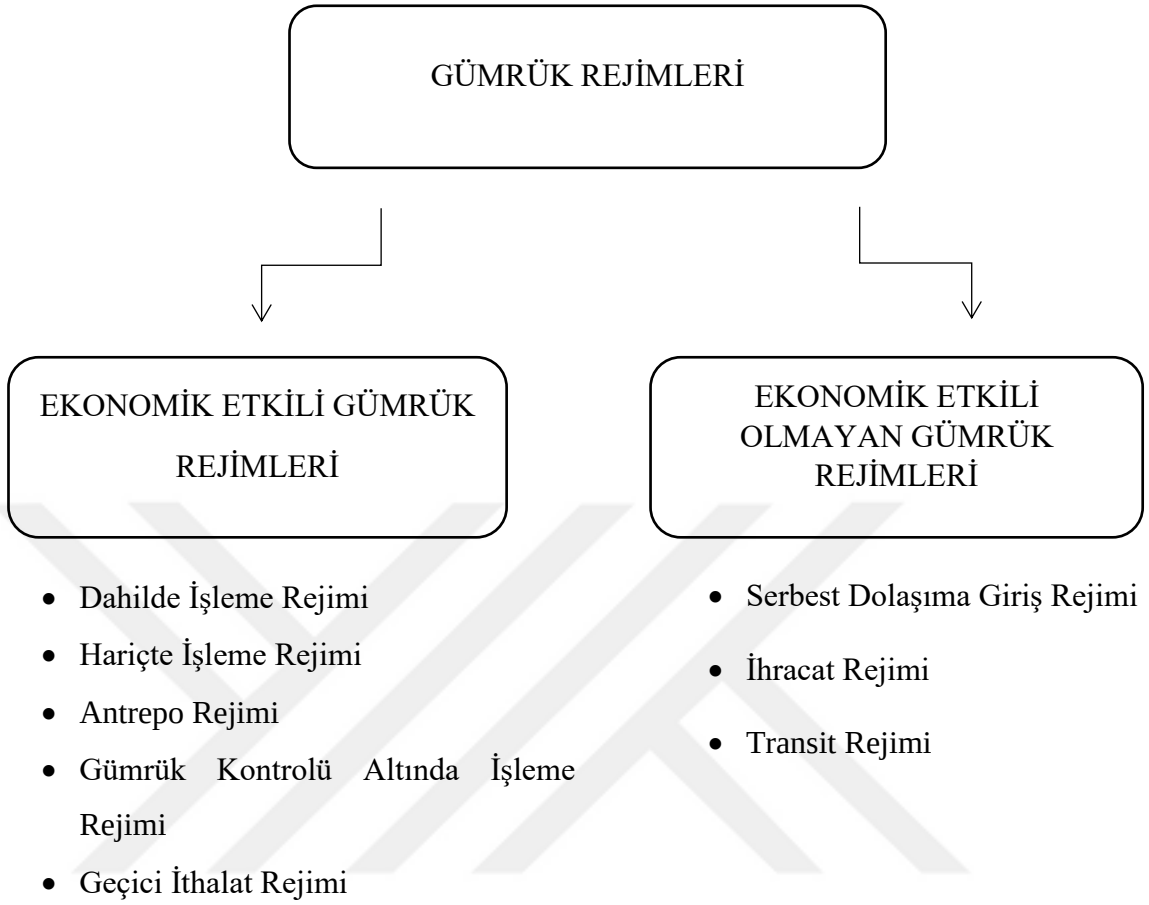
Gümrük Beyanı: Malların herhangi bir gümrük rejimine bağlı tutulması talebini göstermektedir.

Beyan Sahibi: Kendi üzerine beyanname talebinde bulunan ya da üzerine beyanname isteğinde bulunan kişiyi belirtmektedir (Daştan, 2021: 7-8; 4458 Sayılı Gümrük Kanunu).

2.3. GÜMRÜK REJİMLERİ

Gümrük rejimleri ana başlık olarak Ekonomik Etkili Gümrük Rejimleri ve Ekonomik Etkili Olmayan Gümrük Rejimleri olarak ikiye ayrılmaktadır.

Ekonomik Etkili Gümrük Rejimleri; Dahilde İşleme Rejimi, Hariçte İşleme Rejimi, Antrepo Rejimi, Gümrük Kontrolü Altında İşleme Rejimi ve Geçici İthalat Rejiminden oluşmaktadır. Ekonomik Etkili Olmayan Gümrük Rejimlerini ise Serbest Dolaşıma Giriş Rejimi, Transit Rejimi ve İhracat Rejimi alt başlıklarında incelemek mümkündür.



Şekil 2.1. Gümrük Rejimleri

Kaynak: Yazar tarafından yapılmıştır.

2.3.1. SERBEST DOLAŞIMA GİRİŞ REJİMİ

Serbest dolaşıma giriş rejimi temelde eşyaların Türkiye Gümrük Bölgesine (TGB) girişini ifade etmektedir. Bu eşyaların serbest dolaşıma girişi, ithalat için gerekli vergilerin ödenmesi ve ticaret politikasında belirtilen işlemlerin tamamlanması ile gerçekleşmektedir. Bu rejimde eşyalar ithali yasak olanlar, ithalatı belli kurum/kuruluş iznine bağlı olanlar ve ithalatı izne bağlı eşyalar olmak üzere üç şekilde incelenebilmektedir. Bu çerçevede ithali yasak eşyaların ülkeye girmesi mümkün değilken ithali izne bağlı eşyaların izin alan kişiler dışında serbest dolaşıma girmesi söz konusu olamamaktadır (Selen, 2017: 69).

Serbest dolaşıma giriş rejiminde işlem gören eşyaların ülkeye vergi katkısı diğer rejimlere göre daha yüksektir. Serbest dolaşıma giriş rejiminde ödenmesi gereken öncelikli vergileri Katma Değer Vergisi (KDV), Özel Tüketim Vergisi (ÖTV), gümrük

vergisi olarak nitelendirmek mümkündür. Ancak eşyanın maiyetine göre bu vergi türleri çeşitlenebilmektedir. Bu vergilendirme oranları beyannamenin tescil edildikleri tarihteki oranlara göre belirlenmektedir.

2.3.2. İHRACAT REJİMİ

İhracat işlemi eşyaların yabancı ülkelere veya yabancı ülke olarak nitelendirilen (serbest bölgeler gibi) yerlere yapılan ve ödemesi döviz olarak alınan satışlar olarak tanımlanmaktadır (Melemen, 2016: 81). İhracat rejimi ise serbest dolaşımda bulunan eşyanın ihraç edilmek üzere Türkiye gümrük bölgesinden çıkarılmasını ifade eden rejimdir. İhracat işlemleri gerekirse ihracat vergilerinin ödenmesi ve çıkış işlemlerine ilişkin hükümlerin yerine getirilmesiyle tamamlanmaktadır. İhracat rejiminde kanunen ve uluslararası anlaşmalara dair herhangi bir kısıtlama bulunmaması durumunda her türlü eşyanın ihraç edilmesi serbesttir (Kaya, 2013: 182; Adıgüzel ve Yılmaz, 2022: 29).

2.3.3. DÂHİLDE İŞLEME REJİMİ

Dahilde isleme rejimi, ithal edilen eşyaların TGB’nde herhangi bir işçiliğe tabi tutularak yeniden ihraç edilmesi şartı taşıyan ve bu kapsamda mevzuatta yer alan bazı muafiyetler sağlayan ekonomik etkili gümrük rejimidir (Gökçelik, 2005: 65). Fermuarın girdi şeklinde ithal edilerek TGB’nde pantolon ile birleştirilmesinin akabinde katma değeri daha yüksek bir ürün olan pantolonun ihraç edilmesi bu rejimi basit bir örneğidir. Bu rejimin temel amacı; yurtiçinde üretimi olmayan/yetersiz olan/düşük kalitede olan, global fiyatlardan temin edilemeyen eşyanın muafiyetli olarak ithaline olanak sağlanarak girdi maliyetini düşürmek ve ihraç zorunluluğu vererek ülkenin ihracatını arttırmaktır.

Diğer yandan; istihdamı arttırmak, ticaret hacmini arttırmak ve ihraç pazarında çeşitliliği arttırmak gibi amaçları da mevcuttur (Akçın ve Yunar, 1994: 6). Bu sistemin avantajları; (Selen, 2009: 102)

- İthal edilen eşyaların ihraç edilmesi şartıyla ithalatta kota ve gözetim önlemlerinden muafiyet sağlamaktadır.
- Avrupa Birliği (AB) ülkelerin ve üçüncü ülkelere yapılan ithalat işlemlerinde KDV ve diğer vergi, resim ve harçlardan muafiyet sağlamaktadır.
- Ödenen vergilerin geri alınmasına olanak sağlamaktadır.

2.3.4. HARIÇTE İŞLEME REJİMİ

Hariçte işleme rejimi: TGB’nde bulunan eşyanın işlenmek, tamir edilmek ya da yenilenmesini sağlamak üzere geçici olarak yurtdışı edilmesi ve süresi içinde yeniden yurda girişinin sağlanması şartıyla işleyen bir rejimdir. Bu rejimde de Dahilde İşleme Rejiminde olduğu gibi birtakım muafiyetler bulunmakta olup çalışma yönü olarak tam tersi işlemlere sahiptir (Uzun, 2006: 62; Gökçeklik, 2005: 131). Bu rejim temelinde üç aşamadan oluşmaktadır. İlk aşamada serbest dolaşımda bulunan eşyanın geçici olarak ihraç edilmesi vardır. İkinci aşamada eşyanın ihraç amacına göre tabii tutulacağı işlem gerçekleştirilir. Son aşamada ise eşyanın yeniden ithali yapılarak serbest dolaşıma girişi sağlanmaktadır.

2.3.5. GEÇİCİ İTHALAT REJİMİ

Geçici ithalat rejiminde henüz serbest dolaşıma girmeyen eşyanın ithal vergilerinden kısmen veya tamamen muaf olarak Türkiye gümrük bölgesinde kullanılması ve yurda giriş yaptığı şekilde işlem görmeden gümrük bölgesinden çıkışını temel almaktadır. Örneğin; bu rejim dahilinde ithal eşyası ile mekanik bir bağlantısı olmayan ve ithalatçıya iade edilecek ambalaj, palet vb. eşyalar TGB’ne getirilirken bu rejime tabii tutulabilmektedir (Selen, 2009: 106). Vergilerden muafiyet kıyaslamasında eşyanın ticari niteliğinin olmaması ve yeniden ihracının kesin olması söz konusu ise tam muafiyet uygulanırken, bu kıstasları karşılamayan eşyalar için vergilerinden kısmi muafiyet suretiyle geçici ithalat rejiminden faydalanır (Erol, 2004: 10).

2.3.6. GÜMRÜK KONTROLÜ ALTINDA İŞLEME REJİMİ

Gümrük kontrolü altında işleme rejimi; bir başka eşyanın üretiminde kullanılacak mamulün ithal edilmesi aşamasında herhangi bir ticaret önlemi uygulanmaması ile vergilerin işlenmiş ürünün serbest dolaşıma gireceği zamana ertelenmesini ifade etmektedir. Bu rejimin kullanımı sınırlı sayıdadır. Bu rejimin avantajları: (Yerci, 2001: 34-35; Megep, 2008: 82)

- Eşyaların serbest dolaşıma gireceğinin öngörülmesi nedeniyle vergi ödeme zamanının ertelenmesine olanak sağlamaktadır
- Eşyanın ticaret politikası önlemlerine (TPÖ) tabii tutulmadan işçilik görmesini sağlamaktadır.

- İstihdamın arttırılmasını amaçlamaktadır.
- Eşyanın mamul haline gelmiş son hali ile vergilendirilmesine olanak sağlamaktadır.

2.3.7. TRANSİT REJİMİ

Transit rejimi, 4458 sayılı Gümrük Kanunu'nun 84'üncü maddesinde; "İthalat vergileri ve ticaret politikası önlemlerine tabi tutulmayan serbest dolaşıma girmemiş ve ihracatla ilgili gümrük işlemleri tamamlanmış eşyanın, gümrük gözetimi altında Türkiye Gümrük Bölgesi içindeki bir noktadan diğerine taşınmasında uygulanan" bir gümrük rejimi olarak tanımlanmaktadır. Yani transit rejimine konu olan eşyanın hem ithal hem de ihraç eşyası olabilmektedir. Transit rejiminde bulunan eşya ithalat vergilerinden ve TPÖ'nden muaf tutulmaktadır. Bu haliyle transit rejimi uluslararası ticaretin kolaylaştırılması ve taşıma maliyetinin azaltılması bakımından ülkelere avantaj sağlamaktadır (Sedele, 2009: 3-4; Aydemir, 2015: 83-84).

2.3.8. ANTREPO REJİMİ

Antrepoları depo faaliyeti yapan ve gümrük sınırlarına dahil olmayan yerler olarak tanımlamak mümkündür. Antrepolar kendi içerisinde özel ve genel olmak üzere ikiye ayrılır. Genel antrepolar herkesin kullanımına açıkken özel antrepolar yalnızca sahibi olan kişi veya işletmelerin kullanabildiği antrepolardır. Gümrük mevzuatındaki uygulama ve özellik farklılıklarına göre genel antrepolar A, B ve F tipi olarak ayrılırken; özel antrepolar C, D ve E tipi olarak ayrılmaktadır. (Varol, 2009:11).

Antrepo rejiminde TPÖ'nden ve ithalat vergilerinden muaf tutulan serbest dolaşıma girmeyen eşyanın antrepodaki eşyalara ilişkin hükümler düzenlenmektedir. Antrepo rejimine tabii tutulan eşyaya ilişkin herhangi bir süre kısıtlaması yoktur. Bu sebeple ithal edilen eşyanın tamamı antrepoda bekletilebilir ve parça parça serbest dolaşıma sokulabilir. Dolayısıyla ithalatçı tek seferde ödemesi gereken vergiyi parçalara bölerek bu rejimin finans avantajından yararlanabilmektedir (Öztürk, 2012: 177; Özışık, 2014: 321; Adıgüzel ve Yılmaz, 2022: 27).

2.4. TÜRKİYE’DE DİJİTAL GÜMRÜK UYGULAMALARI

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması kaçınılmaz olarak gümrük alanında da etkisini göstermiştir. Uluslararası ticarete önemli yeri olan gümrük uygulamalarının her ülkenin mevzuatı çerçevesinde değişiklik göstermesi zamanla ticareti zorlaştırmış ve ticaret işlemlerini bürokratik etki altında bırakmıştır. Bu sebeple gümrük işlemleri globalleşmeye başlamıştır. Dünya Gümrük Örgütü (DGÖ)’nün de “Dijital Gümrük Vizyonu” kılavuzunda değindiği e-işlemlerin standartlaştırılması ve elektronik kullanımın yaygınlaşmasını sağlamak üzere elektronik Gümrük yapıları geliştirilmiştir (Aktaş, 2018: 13). Elektronik gümrük uygulamalarının amaçlarını bürokrasiyi en aza indirmek, maliyetleri azaltmak, ticaret kolaylığı ve şeffaflığı sağlamak şeklinde sayabilmek mümkündür (Raus, Flügge ve Boutellier, 2009: 17). Bu uygulamalar sayesinde hem gümrük idareleri ve ülkelerin hem de ticaret taraflarının ticaret riskleri azaltılmıştır (De Wulf ve McLinden, 2004: 290). E-gümrük uygulamalarının giderek artan önemi nedeniyle bu uygulamalar giderek geliştirilmekte ve yayılmaktadır (İzmirlioğlu, 2020: 69-70).

Aydemir (2015) çalışmasında E-gümrük uygulamaları ile ilgili SWOT analizi yaparak bu uygulamaların güçlü ve zayıf yönleri, fırsatları ile tehditlerine değinmiştir. Bu analize göre;

Tablo 2.1. E-Gümrük Uygulamalarının SWOT Analizi

S (Strengths) Güçlü Yönler	• Gümrük işlemlerinin hızlanması • Bürokrasinin azaltılarak zaman tasarrufu sağlanması • Personel ihtiyacının azalması nedeniyle çalışan maliyetlerinin azalması
W (Weaknesses) Zayıf Yönler	• Altyapı kurulumu ve personel eğitimi için ilave masraf doğması
O (Opportunities) Fırsatlar	• İşlem hızının artmasıyla iş hacminin arttırılabilmesi

	• Zaman tasarrufu sayesinde ürün ve hizmet yelpazesinin genişletilebilmesi
T (Threats) Tehditler	• Siber saldırılara maruz kalınması halinde ticari sırların ortaya çıkma olasılığı • İnternet ağının bulunmadığı veya kesintiye uğradığı durumlarda yaşanabilecek aksaklıklar

Kaynak: Aydemir, S. (2015) E- Gümrük Uygulamaları

Bu SWOT analizinden anlaşılabileceği üzere dijital gümrük uygulamalarının sağladığı güçlü yönler ve fırsatlar kullanıcılara avantaj sağlarken altyapı ve eğitim dallarının geliştirilmesi gerektiği görülmekle beraber bilişim ağının siber saldırılara uğramasına karşı gerekli önlemlerin alınması gerektiği anlaşılmaktadır.

Tek Pencere Portal Sistemi (TPS), Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri Sistemi (BİLGE), Get-App Uygulaması, E-ATA/TR Programı ve Yeni Bilgisayarlı Transit Sistemi (NCTS) ülkemizde kullanılan dijital gümrük uygulamalarına örnek teşkil etmektedir.

2.4.1. TEK PENCERE PORTAL SİSTEMİ (TPS)

Tek Pencere Portal Sistemi 20 Mart 2012 tarihinde 28239 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 2012/6 sayılı “Gümrük Hizmetlerinde Tek Pencere Sistemi” genelgesi ile faaliyet göstermeye başlamıştır. Sisteme ilişkin yetkiler Ticaret Bakanlığı’na verilmiştir (Ticaret Bakanlığı, Tek Pencere Sistemi, Erişim 09.08.2022). Tek Pencere Portal Sistemi, uluslararası uygulamada kabul gördüğü gibi E-Devlet uygulaması üzerinden vatandaşlar tarafından da bireysel olarak kullanılabilir. Bu sebeple sistemin tek bir tanımı bulunmamakta olup en genel haliyle DGÖ tarafından: “Ticaret erbabına ve taşıyıcılara eşyaların kabul edilebilirliğinin tanımlanabilmesi için gerekli bütün verileri standart bir formatta, sınır kontrollerine dahil olan idarelere bir defa ve tek bir portaldan sunmasına olanak tanıyan bir sistem” şeklinde tanımlanmaktadır (İzmirlioğlu, 2020: 71). Tek pencere sistemi, gümrük işlemleri esnasında sunulması gereken belgelerin tek noktadan

ibraz edilmesi ile gümrük işlemlerinin tamamlanması için, diğer kurum ve kuruluşların iznine tabi olsa bile, tek noktaya başvuru yaparak işlemlerin neticelendirilmesini sağlamaktadır. Tüm bu belgeler TPS sayesinde elektronik ortamda sunulmakta ve kontrol edilmektedir (Aydemir, 2015: 30).

Tek Pencere Portal Sistemi ticaretin kolaylaştırılması uygulamaları arasında sayılabilmektedir. Bu sistemle ithalat, ihracat ve ticaret rejimlerindeki maliyetleri düşürmek, rejimin daha hızlı işlemlerini sağlamak, sahte belgeleri engellemek, kaynakların etkin kullanımını sağlamak ve kontrol verimliliğini arttırmak amaçlanmaktadır. Sistemin faydalarını ise aşağıdaki gibi saymak mümkündür: (Ünsal, 2007: 45)

- Uluslararası ticarete uyum,
- Kaynakların etkin kullanımı kullanılması,
- Denetim ve kontrol güvenliği sağlama,
- Taraflar arası iletişim kolaylığı sağlama,
- Şeffaflığın artırılması.

2.4.2. BİLGE SİSTEMİ

Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri Sistemi (BİLGE), eşyanın Türkiye Gümrük Bölgesine girmesi ile başlayıp eşyanın çıkışına kadar gerçekleştirilmesi gereken tüm gümrük işlemlerinin güvenli ve gerçek zamanlı yapılmasına olanak sağlayan bir yazılım olarak tanımlanmaktadır. Bu sistem üzerinden oluşturulan herhangi bir gümrük beyanına, beyan sahibi/temsilcisi ve gümrük idareleri olmak üzere tüm taraflar erişim sağlayabilmektedir. Sistem erişimi için gerekli yetkiler, talep edilmesi halinde, gerekli incelemeler yapıldıktan sonra Ticaret Bölge Müdürlükleri tarafından verilmektedir. Sisteme girişi yapılan veriler gümrük işlemlerinin tüm süreçlerinde kullanılabildiği için tarafların tekrar veri girişi yapmasına gerek kalmadığından ve sistem eşzamanlı işlediği için kullanıcılara ciddi bir zaman avantajı sağlamaktadır. Ayrıca belgelerin elektronik ortama aktarılması ile hem doküman ihtiyacı azalmakta hem de denetim ve kontrol mekanizması güçlenmektedir (Çetintaş ve Turna, 2003: 102; Gökçelik, 2002: 21; İzmirlioğlu, 2020: 67).

Bu sistem; Özet Beyan Modülü, Gümrük Beyannamesi Modülü, Entegre Tarife Modülü ve Muhasebe Modülü olmak üzere dört ayrı modülden oluşmaktadır. Bu modüller kısaca aşağıdaki şekilde tanımlanabilmektedir:

Özet Beyan Modülü: Taşıyıcıların işlemlerinin yapılmasına yönelik

Gümrük Beyannamesi Modülü: İthalatçı ve ihracatçılar ile gümrük müşavirlerinin işlem yaptığı

Entegre Tarife Modülü: Programın arka planında çalışan, ödenecek vergi ve resimler ile beyana eklenecek belgelerin belirlenmesini sağlayan

Muhasebe Modülü: Ödemeye ilişkin işlemlerin yapıldığı sistemdir (MEB Ulaştırma Hizmetleri, Gümrük İşlemleri, 2011: 17).

2.4.3. GÜMRÜK EŞYA TAKİP ANALİTİK PERFORMANS PROGRAMI GET-APP UYGULAMASI

Gümrük Eşya Takip Analitik Performans Programı Ticaret Bakanlığı tarafından 2 Kasım 2017'den işleme giren, ithalatçı veya ihracatçı firmaların gümrük işlemlerine ilişkin aşamaları ayrıntılı ve anlık olarak takip etmesi sağlayan bir sistemdir. Programı kullanmak isteyen kullanıcıların Merkezi Sicil Kayıt Sisteminde (MERSİS) firmayı temsile yetkililer arasında yer almak ve Yükümlü Kayıt Takip Sistemindeki (YKTS) temsilciler arasında yer almak koşullarından herhangi birini sağlaması yeterli olmaktadır.

Get-APP Sistemi sayesinde yükümlüler işlemlerinin; hangi tarihlerde gerçekleştirildiği, hangi aşamada olduğu, tahmini bitiş süresi ve beyan ekinde sunulan belgelerine ulaşabilmektedir. Bu sayede de hem firmalar hem de gümrük idarelerinin performansına ilişkin istatistikler oluşturmak mümkün olmaktadır (Ticaret Bakanlığı 2017/12 Sayılı Genelge; Ticaret Bakanlığı, GET-APP; TOBB, GET-APP, Erişim Tarihi: 10.08.2022). Bu sistemin avantajlarını şu şekilde saymak mümkündür:

- İşlemlerde şeffaflık sağlar.
- Dış ticaret işlemlerinde zaman ve maliyet tasarrufu sağlamaya yardımcı olur.
- Sistemin yetki dahilinde kullanılabilmesi bilgi güvenliğini sağlar.
- Tarafların bürokratik yükünü azaltır.

2.4.4. E-ATA/TR PROGRAMI

E-ATA/TR Programı ATA Karnesi işlemlerinin tesis edilmesi için geliştirilen elektronik bir yazılımdır. Sistemi tanımlamadan önce içeriği olan ATA Karnesini ve kapsamına değinmek gerekmektedir. ATA Karnesi 4458 sayılı Gümrük Kanunu'nda: "Taşıma araçları hariç olmak üzere eşyanın geçici ithali için kullanılan, ayniyet tespitine yarayan ve ithalat vergileri ile ithalatta alınan diğer vergilerin uluslararası alanda geçerli şekilde teminata bağlandığını gösteren, gümrük beyannamesi olarak kabul edilen, uluslararası bir gümrük belgesi" olarak tanımlanmaktadır. ATA Karnesi kapsamında işlem görebilecek eşyalar; Sergi, Fuar, Toplantı ve Benzeri Etkinliklerde Teşhir Edilecek veya Kullanılacak Eşya, Mesleki Malzemeye, Konteynerler, Paletler, Ambalajlar, Numuneler ve Ticari Bir İşlemlle İlgili Olarak İthal Edilen Diğer Eşyalar, İmalat Amacıyla İthal Edilen Eşya, Eğitsel, Bilimsel veya Kültürel Amaçlarla İthal Edilen Eşya, Yolcu Zati Eşyası ve Sportif Amaçlarla İthal Edilen , Turistik Tanıtım Malzemeleri, Sınır Ticareti Kapsamında İthal Edilen Eşya, İnsani Amaçlarla İthal Edilen Eşya ve Hayvanlara İlişkin Eşyalar, Hayvanlara İlişkin Eşyalar olarak sayılmıştır.

E-ATA/TR Programı 2 Haziran 2021 tarihli ve 31499 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu programın amacı ATA Karnesi kapsamında geçici ithal edilmesine izin verilen eşyaların ithal edilmeden önce TGB'ne giriş ve TGB'den çıkışı aşamalarında ilgili gümrük idaresine elektronik ortamda beyan verebilmesini sağlamaktır. Program sayesinde entegre çalışan bir sistem oluşturularak ticaret kolaylaştırılmış, işlemler hızlanmış ve denetim kolaylaşmıştır (Ticaret Bakanlığı 2021/17 Sayılı Genelge).

2.4.5. YENİ BİLGİSAYARLI TRANSİT SİSTEMİ (NCTS SİSTEMİ)

Yeni Bilgisayarlı Transit Sistemi (NCTS) ülkemizin 1 Aralık 2012 tarihinde Ortak Transit Sözleşmesine taraf olmasıyla birlikte, yeni bir transit rejimi olan ortak transit rejiminin altyapısı olarak değerlendirilebilmektedir (Ticaret Bakanlığı, "Ortak Transit Rejimi ve NCTS, Erişim Tarihi: 20.08.2022). Bu sistemin altyapısı olan Ortak Transit Rejimi; 1987 yılında imzalanan Ortak Transit Sözleşmesine taraf olan AB ülkeleri ile EFTA üyesi ülkeler arasında eşyaların gümrükten doğan vergilerinin teminata alınarak taşındığı rejim olarak tanımlanmaktadır (Ticaret Bakanlığı, Ortak Transit Rejimi ve

NCTS Cep Kitabı, Erişim Tarihi: 15.08.2022). Ortak Transit Rejimi ile sözleşmeye taraf ülkelerde verilen beyanların sözleşme kapsamındaki tüm ülkelerde geçerliliğinin sağlanarak transit işlemini kesintisiz ve güvenli bir şekilde sürdürmek amaçlanmaktadır (Yıldız, 2013: 29).

Ortak Transit Rejiminin avantajları aşağıdaki şekilde sayılabilmektedir:

- İşlemlerin hızlandırılması ve basitleştirilmesi,
- İşlemlerin kağıtsız ortamda yürütülmesi,
- Belirli koşulların sağlanması halinde basitleştirmelerden yararlanılması,
- Teminatların takip edilebilirliği,
- Taraf ülkelerden geçiş kolaylığı,
- Kapsamlı teminat kullanılması halinde, teminatların hızlı bir şekilde düşümünün sağlanması.

Sonuç olarak NCTS, transit ticaret yapılırken gerçekleştirilen işlemlerin elektronik ortamda işlenmesini temel alan bir yazılım olarak kullanılmaktadır. Bu sistem tüm AB üyesi ülkeler ve EFTA ülkelerinde kullanılan ilk e-gümrük sistemi unvanını taşımaktadır. NCTS ile transit beyanının tüm aşamalarında gümrük idareleri ile yükümlüler arasında elektronik bir bağlantı sağlamaktadır. Bu sistemle transit işlemlerinde etkin ve verimli bir süreç sağlamak, transit işlemlerinin hızlanmasını sağlamak ve gümrük geçişlerinde sahtekarlıkların tespit edilerek önlenmesi hedeflenmektedir (Okumuş, 2012: 3; Yıldız, 2013: 30; Koday, Koday ve Kızıllıkan, 2019: 47).

2.5. GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİNİN TARİHÇESİ

Gümrük müşavirleri, uluslararası ticaret yapan gerçek ve tüzel kişileri gümrük idarelerindeki işlemlerinde dolaylı olarak temsil ederek bilgi ve tecrübeleriyle yol göstermekle beraber işlemlerin hızlı ve doğru şekilde sonuçlanmasını sağlamaktadır. Gümrük müşavirliği mesleği 1909 yılından 4458 sayılı Kanun'un kabul edildiği 1999 yılına kadar "gümrük komisyonculuğu" olarak adlandırılmaktaydı. Bu mesleğe ilişkin düzenlemeler ihtiyaç dahilinde sıklıkla yapılmıştır. Mesleğin ilk düzenlemesi 1909 yılında hazırlanıp yürürlüğe giren talimatname ile yapılmıştır. Bu talimatnameye göre

herkesin gümrük müşavirliği yapabilmesi mümkün olduğundan, oluşan karışıklıkların önüne geçebilmek amacıyla aynı yıl düzenlenen bir nizamname ile gümrük idarelerinin izni olmadan iş takibi yapılamaması kuralı getirilmiştir. Bu kuralın getirilmesinde gümrük idarelerinde beyanname sistemine geçilmiş olması ve işlemlerde standardizasyon sağlanmak istenmesinin de payı bulunmaktadır. Bu gelişmelerle birlikte mesleğin önemi ve sorumluluğunun artması sebebiyle 1924 yılında yeni bir talimatname yayınlanmıştır. Buna göre gümrük komisyonculuğu için mevcut şartların yanı sıra meslek sınavı ve ruhsatname uygulaması getirilmiştir. Ancak yapılan düzenlemelerin yetersiz kalmasına istinaden 1927 yılında gümrük komisyoncuları kanunu hazırlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu kanunda; gümrük komisyoncularının başka bir meslekle uğraşamayacakları, kefaletname vermeleri ve takip ettikleri işlemler için defter tutmaları zorunlu hale getirilmiştir. General Agreement on Tariffs and Trade (GATT)'in kabul edilmesi ile başlayan ticaretin serbestleşme sürecinin de etkisi ile gümrük komisyonculuğu 1949 yılında Gümrük Kanunu'yla tekrar düzenlenmiş olup 1972 tarihinde yürürlüğe giren 1615 sayılı Gümrük Kanunu'nda da gümrük komisyoncularına yönelik düzenlemeler yer almıştır.

Avrupa Topluluklarıyla uyum sürecinde yapılan görüşmeler neticesinde ülkemiz 01 Ocak 1996 tarihin itibarıyla Gümrük Birliğine dahil olmuştur. Bu bağlamda Gümrük Kodu uygulamasının ülkemiz mevzuatına yansıtılması amacıyla 27 Ekim 1999 tarihli ve 4458 sayılı Gümrük Kanunu yürürlüğe girmiştir. Bu kanunla beraber gümrük komisyonculuğu mesleği gümrük müşavirliği olarak düzenlenmiş olup günümüzde mesleğe ilişkin düzenlemeler halen kullanımda olan 4458 sayılı Gümrük Kanunu ve Gümrük Yönetmeliğinde yer almaktadır (Baş, 2016: 196, İstanbul Gümrük Müşavirleri Derneği, Mesleğimizin Tarihçesi, Erişim Tarihi: 24.10.2022; Yağcı, 2009: 6-22).

2.6. GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ UNVANI

Gümrük müşavirliği, 4458 sayılı Gümrük Kanunu'nun 5. Maddesinde açıklanan temsil hakkı ile ilişkili olarak 225. Maddesinde tanımlanmıştır. Buna göre gümrük müşavirleri; eşyaların herhangi bir gümrükçe onaylanmış işlem veya kullanıma tabii tutulması ile ilgili süreçte eşya sahibini temsile, gümrük işlemlerini takip etmeye ve sonuçlandırmaya dolaylı temsil yoluyla yetkili kişi olarak tanımlanabilmektedir. Eşyanın gümrükçe onaylanmış bir işlem veya kullanıma tabi tutulması; eşyanın bir serbest

bölgeye girmesi, TGB dışına yeniden ihracı, imhası, gümrüğe terk edilmesi ve bir gümrük rejimine tabi tutulması ile olur. Eşya sahipleri, eşyayı kullanma amacına uygun olan gümrük rejimlerinden birini tercih ederek bu rejimin gerektirdiği işlemleri bizzat ya da bir temsilci aracılığı ile gerçekleştirmelidir (Baş, 2016: 197).

Gümrük müşavirlerinin temsil hakkını kullanırken geçerliliği olan bir gümrük müşavirliği belgesi ve vekaletnameyi gümrük idarelerine ibraz etmesi zorunludur. Aynı zamanda temsil ettikleri eşya sahipleriyle aralarında yapmış oldukları sözleşmeler kanuni olarak bağlayıcı hükümdedir (Özkoç, 2021: 6; Sobacı, 2018: 3).

2.6.1. GÜMRÜK İŞLEMLERİNDE TEMSİL VE İŞ TAKİBİ

Genel tanımıyla temsil kavramı; hukuksal düzenlemeler çerçevesinde bir kişinin başkası adına veya hesabına hukuki bir işlem gerçekleştirmesi olarak tanımlanabilmektedir (Eren, 2015: 424).

Temsil hakkı ise Gümrük Kanunu'nun "Temsil Hakkı ve Yetkilendirilmiş Yükümlü" başlıklı 5'inci maddesinde: "Bütün kişiler, gümrük mevzuatı ile öngörülen tasarrufları ve işlemleri gerçekleştirmek üzere gümrük idarelerindeki işleri için bir temsilci tayin edebilirler." Olarak tanımlanırken Gümrük Kanunu'nun uygulanmasına ilişkin Gümrük Yönetmeliğinin 561. Maddesinde: "Bütün kişiler, gümrük mevzuatı ile öngörülen tasarrufları ve işlemleri bizzat kendileri takip edebilecekleri gibi bu tasarruf ve işlemleri gerçekleştirmek üzere bir temsilci tayin edebilir. Temsilci, temsil edilen kişi namına hareket ettiğini beyan etmek, temsilin doğrudan veya dolaylı olduğunu belirtmek ve sahip olduğu temsilnameyi gümrük idaresine ibraz etmek zorundadır." İbareleri ile tanımlanmıştır. Temsil hakkını belirtir vekaletnamede yer alması gereken azami bilgiler ise aynı maddede şu şekilde sıralanmaktadır:

- a) Tarafların açık adresleri, vergi daireleri ve vergi daireleri sicil numaraları.
- b) Yapılacak işlerin amacı, kapsamı
- c) Tarafların Kanunda yer alanlara ilaveten belirlemeleri gereken karşılıklı sorumluluk ve yükümlülükleri.
- ç) Vekaletname yeri, tarihi ve varsa süresi.
- d) Temsilin türü.

Ayrıca bu maddede bahsi geçen vekaletname ve temsilnamelerin gümrük idaresine verilmesi ile saklanması kanunen şart koşulmuş olup söz konusu vekaletname ve temsilnameleri ibraz etmeyen kişilerin iş takip etmeleri yasaklanmıştır.

Temsil hakkı doğrudan veya dolaylı olarak kullanılabildiğinden bu kavramların ayrıntılı incelenmesi gerekmektedir.

2.6.1.1. DOĞRUDAN TEMSİL YOLUYLA İŞ TAKİBİ

Doğrudan temsil yoluyla iş takibi kavramında eşyaların gümrükçe onaylanmış bir işlem veya kullanıma (GOBİK) tabi tutulması eşya sahibi ve bu kişilerin adına hareket edenler tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır (Özdoğan, 2014: 105-106).

Doğrudan temsil yoluyla iş takibi yapılabilmesine ilişkin hükümler Gümrük Yönetmeliğinin 561. Maddesinin 4. Fıkrasında şu şekilde sayılmaktadır:

a) Gümrük idarelerinde özel hukuk tüzel kişilerinin doğrudan temsil yoluyla iş takibi yapacak kanuni temsilcileri hariç diğer kişilerde, Kanunun 227'nci maddesinin birinci fıkrasının (g) ve (h) dışındaki bentlerinde sayılan şartlar aranır. Beyanname imzalanabilmesi, tahakkukun tebellüğü ve itiraz gibi hukuki sonuç doğuran tasarruf ve işlemler dahil, tüm gümrük işlemlerinin takibinde; çalıştığı şirket tarafından sigorta ettirildiğine ilişkin Sosyal Güvenlik Kurumu aylık sigorta primleri bordrosu, şirketi temsil etmeye yetkili olduğunu gösterir temsil belgesini haiz olması ve temsil belgesinin Ticaret Sicil Gazetesinde yayımlanması ve konuya ilişkin Ticaret Sicil Yönetmeliğinin 16'ncı maddesi uyarınca düzenlenen Ticaret Sicil Tasdiknamesinin ilgili gümrük idaresine ibrazı zorunludur. Özet beyan ve taşıdıkları eşyanın sadece transit işlemlerini yapacak kara, deniz ve havayolu işletmeleri ile nakliyecilerde söz konusu şartlar aranmaz.

b) Doğrudan temsil yolu ile iş takibi yapacak kişilerin gümrük işlemleri için gerekli BİLGE Kullanıcı Kodu taleplerinde (a) bendinde belirtilen belgeler ilgili gümrük idaresi tarafından aranır. Belgelerin ibraz edilmemesi veya eksik ibraz edilmesi halinde ilgililere kullanıcı kodu verilmez veya bloke konulur.

c) Devlet, belediye ve özel idarelerle, diğer kamu tüzel kişilerinin memurları idare ve müesseselerine ait eşyanın gümrük işlemlerini takibe yetkilidir. Bu kurumlarda çalışan memurların durumu, gümrüğe resmi bir belge ile ispat olunur. Gümrük işlemlerini takibe

yetkili memurların değiştirilmesi halinde bu durum gümrük idarelerine bildirilir. Bu memurların gerek gümrük beyannamelerinde ve gerekse diğer belgeler üzerinde imzalarının yanına kuruluş unvanını eklemeleri gerekir.

2.6.1.2. DOLAYLI TEMSİL YOLUYLA İŞ TAKİBİ

Dolaylı temsil yoluyla iş takibi Gümrük Yönetmeliğinin 561. Maddesinde: “Gümrük idarelerinde dolaylı temsil yoluyla iş takibini, eşya sahibince verilmiş noter tasdikli vekaletnameyi haiz gümrük müşavirleri yapabilir.” şeklinde tanımlanmaktadır.

Ayrıca Gümrük Kanunu’nun 225. Maddesinde: “... Posta yolu ve hızlı kargo taşımacılığı kapsamında gelen ya da gönderilen, miktarı ve değeri Cumhurbaşkanınca belirlenecek eşyanın gümrükçe onaylanmış bir işlem veya kullanıma tabi tutulması faaliyetlerinin takip edilip sonuçlandırılmasında, posta idaresi ya da hızlı kargo taşımacılığı yapan şirketler dolaylı temsilci olarak yetkili kılınabilir.” Denmektedir.

Yukarıda sayılan kanun maddelerinden de anlaşılacağı üzere gümrüklerde dolaylı temsil yoluyla iş takibinin temel taşını gümrük müşavirleri oluşurmaktadır.

2.7. GÜMRÜK MÜŞAVİRLERİNİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Gümrük müşavirlerinin yükümlülükleri 4458 sayılı Gümrük Kanunu’nun 230. Maddesi ile Gümrük Yönetmeliği’nin 563. Maddelerinde belirtilmektedir.

Gümrük Kanunu’nun 230. Maddesinde: “Gümrük müşavirleri, kanunlara göre tutmaya mecbur oldukları ticari veya kanuni defterlerini, vekaletname ve sözleşmelerini; işlerine dair yazdıkları ve aldıkları mektup, faks, telgraf ve benzeri belgeler ile düzenledikleri fatura, makbuz ve masraflarına ilişkin belgelerin asıllarını ve örneklerini özel kanunlardaki hükümler saklı kalmak kaydıyla beş yıl muhafaza etmeye; bunları gümrük müfettişi, gümrük müfettiş yardımcısı, kontrolör, stajyer kontrolör ve yetkili gümrük amir ve memurlarına göstermeye; bunların incelenmesine, denetlenmesine izin vermeye ve gerektiğinde yazılı istek üzerine bunları yukarıda belirtilen görevlilere ibraz etmeye mecburdurlar.”

Gümrük Yönetmeliği’nin 563. Maddesinde:

“ (1) Gümrük müşavirleri imzaladıkları beyanname ile ilgili cezai hükümlerin uygulanması açısından beyannamede belirtilen bilgiler ile beyannameye ekli belgelerin

doğruluğundan ve ilgili rejimin gerektirdiği bütün yükümlülöklere uyulmasından, Kanunun 181'inci maddesinin ikinci fıkrası saklı kalmak kaydıyla, sorumludur.

(2) Gümrük müşavirleri; şahıslarına ve şirketlerine ait ibrazı zorunlu izin belge numarası, şirket adı, şirketi temsile yetkili kişiler, ticaret sicil gazetesı vb. bilgi ve belgelerde değışiklik olması halinde bunları bir hafta içinde gümrük müşavirleri derneklerine bildirirler. Söz konusu bilgi ve belgeler dernekler tarafından en geç bir hafta içerisinde ilgili başmüdürlüğe gönderilir. Değişiklik olmayan hallerde ise durum her yılın ikinci ayı içerisinde bir yazı ile gümrük müşavirleri dernekleri vasıtasıyla bağılı bulunulan başmüdürlüğe bildirilir.

(3) Gümrük müşavirleri yanlarında çalışan müşavir yardımcıları ve stajyerlerin görevden ayrılmalari halinde, bunlar için ilişik kesme belgesi düzenler ve yanlarında çalışmaya başlayacaklardan da bu belgeyi arar. İlk defa göreve başlayacak gümrük müşavir yardımcıları ve stajyerler bu hükmün dışındadır. Müşavir yardımcıları ve stajyerlerin göreve başlama ve ayrılmalari, ilgili gümrük müşaviri tarafından bir hafta içinde gümrük müşavirleri derneğine, bu dernek tarafından da bir hafta içinde bağılı bulunulan gümrük ve muhafaza başmüdürlüğüne yazı ile bildirilir. Söz konusu bildirimlere sigorta müdürlükleri tarafından onaylanmış sigortalı işe giriş bildirgesinin bir örneğı eklenir. Stajyerlik ve gümrük müşavir yardımcılığı için gerekli bir ve iki yıllık sürelerin hesaplanmasında sigortalı olarak işe başlama tarihi ve sigortalı olarak çalışılan süre dikkate alınır.

(4) Herhangi bir gümrük müşavirliğı şirketine bağılı olmaksızın müstakil olarak dolaylı temsilci sıfatıyla gümrük işlemlerini takip eden gümrük müşavirleri, gördükleri hizmet karşılığında elde edecekleri her tür gelir için hesabına beyanda bulundukları kişı veya kuruluş ya da taşımacılara serbest meslek makbuzu düzenlemek zorundadır. Bu kişilerin yaptıkları hizmet karşılığında başka bir şirket veya kişı fatura, makbuz veya benzeri belge düzenleyemez.

(5) Şirketler gördükleri hizmet karşılığında elde edecekleri gelirleri için gümrük beyannamesinde hesabına beyanda bulundukları kişı veya kuruluşlara şirketleri adına fatura kesmek ve bunu muhasebe kayıtlarında göstermek zorundadır.

(6) Gümrük müşavirleri mesleki faaliyetlerini gerçek kişi olarak veya tüzel kişilik oluşturarak sürdürebilirler. Tüzel kişilik ortağı olan gümrük müşavirleri gerçek kişi olarak mesleki faaliyette bulunamazlar. Gümrük müşavirlerince kurulan tüzel kişiliklere müşavir yardımcıları da ortak olabilir. Gümrük müşavir ve müşavir yardımcıları dışındaki kişiler, gümrük müşavirliği yapacak olan tüzel kişilere ortak olamazlar. Gümrük müşavirlerince kurulan tüzel kişiliklerin Kanunun 5 inci maddesine göre dolaylı temsilci olarak iş takip edebilmeleri için anonim şirketlerde yönetim kurulu üyelerinin, limited şirketlerde şirket müdürlerinin şirket ortağı olması gerekir. Tüzel kişiliği temsil ve ilzam etmek üzere atanan şirket ortağı dışındaki üçüncü kişilere ancak sınırlandırılmış temsil yetkisi verilebilir.”

2.9. GÜMRÜK MÜŞAVİRİ OLABİLME ŞARTLARI

Gümrük Müşaviri olabilmek 4458 sayılı gümrük kanunun 227. Maddesinde yer alan şartların yerine getirilmesi ile mümkün olmaktadır. Bunlar:

- a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- b) Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip bulunmak,
- c) Kamu haklarından mahrum bulunmamak,

d) Taksirli suçlar hariç olmak üzere; affa uğramış olsalar dahi, ağır hapis veya beş yıldan fazla hapis ya da kaçakçılık, zimmet, ihtilas, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, dolanlı iflas, yalan yere şahadet, suç tasnii, iftira gibi yüz kızartıcı suçlar ile resmi ihale ve alım satımlara fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama, terörün finansmanı, Devlet sırlarını açığa vurma, vergi kaçakçılığı veya vergi kaçakçılığına teşebbüs suçları ile 12/4/1991 tarihli ve 3713 sayılı Terörle Mücadele Kanunu kapsamı suçlar ile örgütlü suçlardan hüküm giymemiş olmak,

e) Ceza veya disiplin soruşturması sonucunda memuriyetten çıkarılmış olmamak,

f) i) Hukuk, iktisat, maliye, işletme, muhasebe, bankacılık, kamu yönetimi, siyasal bilgiler ve endüstri mühendisliği dallarında eğitim veren fakülte ve yüksek okullardan veya denkliği Yüksek Öğretim Kurumunca tasdik edilmiş yabancı yüksek öğretim kurumlarından en az lisans seviyesinde mezun olmak,

ii) Diğer  ğretim kurumlarından lisans seviyesinde mezun olduktan sonra (i) alt bendinde belirtilen bilim dallarından lisans üstü seviyede diploma almış olmak ya da ön lisans eğitimi veren gümrük, dış ticaret ve Avrupa Birliği konularında uzmanlık programı olan meslek yüksek okullarından mezun olmak,

g) Staj amacıyla bir gümrük müşavirinin yanında bir yıl çalışmış olmak,

h) Yapılan gümrük mevzuatı ve gümrüğe ilişkin iktisadi, ticari ve mali konuları kapsayan sınavda başarılı olmak,

2. a) Gümrük idaresinde en az onbeş yıl çalışıp da görevlerinden istifa ederek veya emekli olarak ayrılan memurlardan 1 inci fıkradaki koşulları taşıyanlar, staj koşulu aranmaksızın gümrük müşavir yardımcısı sınavına girebilirler.

b) Gümrük idaresinde en az on beş yıl çalışıp da bunun    yılını gümrük muayene memuru, gümrük başmemuru ve gümrük müdür yardımcısı görevlerinde geçirenlerden, görevlerinden istifa eden veya emekliye ayrılan ve 1 inci fıkradaki koşulları taşıyanlar sınav ve staj koşulu aranmaksızın gümrük müşavir yardımcısı olabilirler.

3. Yukarıda belirtilen koşulları yerine getirenlere gerekli müracaat belgelerinin tamamlanmasından itibaren altmış gün içinde Ticaret Bakanlığı tarafından Gümrük Müşavir Yardımcılığı İzin Belgesi verilir. Gümrük müşavir yardımcıları ancak bu izin belgesini aldıktan sonra mesleki faaliyette bulunabilirler.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Bu bölümde araştırma konusuna benzer daha önce yapılmış yerli ve yabancı kaynaklar araştırılarak literatür incelemesi yapılacaktır.

3. LİTERATÜR TARAMASI

Dereli (2014) E-gümrük uygulamasının Türkiye ve Avrupa Birliği arasındaki ticarete etkilerini incelediği çalışmada; e-gümrük sayesinde bilgi akışı ve işlemlerin daha hızlı ve kolay sağlandığını tespit etmiştir. Elektronik ortama taşınan işlemler sayesinde risk analizinin etkin ve güvenli hale geldiği anlaşılmıştır. Ayrıca e-gümrük ile beraber ticarete konusu eşyaların takibi kolaylaştığından sınır kontrolünde etkinlik sağlanarak geçişlerin hızlandığı, zaman ve işgücü açısından tasarruf sağlandığı, kırtasiye masraflarının azaldığı, gümrüklerdeki yoğunluğun azaldığı sonuçlarına varılmıştır.

Ünsal (2007) tarafından yapılan çalışmada Tek Pencere sistemi incelenmiştir. Çalışmada gümrük taraflarından alınan bilgilerle sistemin etkin bir biçimde uygulandığı ve başarılı olduğu tespit edilmiştir. Gümrük idarelerine sunulan bilgi/belgelerin elektronik ortama geçmesi sayesinde ticaret hızlanmış ve evraklar ile ilgili oluşabilecek usulsüzlüklerin önüne geçilebilmesi mümkün kılınmıştır. Bu bağlamda tek pencere sisteminin hız ve maliyet açısından da büyük avantaj sağladığı anlaşılmıştır. Çalışmanın sonucunda tek pencere sisteminin aktif bir biçimde kullanılması halinde dış ticaret maliyetlerinin ciddi biçimde azalacağı ve ticaret hacminin artmasına ciddi katkı sağlayacağı kanaatine varılmıştır.

Özbek (2005) Türkiye'deki gümrük uygulamalarının modernleşmesi aşamalarını Avrupa ve ABD'deki örnekler ile karşılaştırarak meydana gelen değişikliklerini incelemektedir. Çalışmada Türkiye'deki gümrüklerin modernizasyonu ile ilgili kullanıcılardan edinilen bilgilere göre Türkiye'de yapılan e-gümrük sistemleri ile; gümrükleme sürelerinin azalmasının ulusal ekonomiye hız kazandırdığı, dış ticaret işlemlerinde şeffaflığın sağlandığı, vergilerin daha etkin bir şekilde tahsil edildiği, bürokrasinin azaldığı, işlem maliyetlerinin azaldığı ve sınır kontrollerinin etkin bir şekilde yapıldığı sonuçlarına varılmıştır.

İzmirlioğlu (2020) Türkiye'deki e-gümrük hizmetlerinin kalitesinin belirlenmesine yönelik bir çalışma yapmıştır. Çalışmada gümrük müşavirliği şirketleri

alışanlarının e-gümrük uygulamalarına ilişkin performans değerlendirmeleri ve beklentilerine dair veriler edinilmiştir. Bu verilere göre kullanıcıların e-gümrük uygulamalarından beklentilerinin tecrübeye göre farklılık gösterdiği, ancak uygulamalardan memnuniyetinin genel olarak yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan e-gümrük uygulamalarının; verimlilik, işlevsellik, kullanılabilirlik ve güvenilirlik ile ilgili yeterli performansı gösterdiği anlaşılmıştır. Buradan hareketle ülkenizdeki e-gümrük uygulamalarının başarılı olduğu çıkarımına varılmıştır.

Grainger (2012) tedarik zinciri bağlamında akışın hızlanması açısından gümrük işlemlerinin dijitalleşmesi üzerine yaptığı çalışmasında bu dijitalleşme ile uluslararası ticaret paydaşlarının işlemlerinde kolaylık sağladığını tespit etmiştir. Dijital gümrükler sayesinde ilgili kurumlar ile ticaret tarafları arasında maliyet ve zaman tasarrufu sağladığını anlaşılmıştır.

Haughton ve Isotupa (2009) alışmalarında gümrük idarelerinin birincil vazifesi olan vergi tahsilatından ziyade güvenliğin sağlanması ve ticaretin kolaylaştırılması hususlarında yol katedilmesi gerektiğine değinmektedir. Bu yönde yapılacak çalışmaların da bilgisayar destekli simülasyonlar ile yapılması gerektiği önerisinde bulunmuşlardır. Ayrıca kullanılacak bu sistemler sayesinde taraflar arasındaki diyalogu arttıracadı, daha dürüst ve açık bir performans oluşacağı sonucuna varılmıştır.

Cantens (2010) Afrika'daki kamu sektörü reformu etkisiyle gümrük idarelerinde gerçekleşen değişiklikleri incelemektedir. Yapılan reformun gümrük idarelerine yansıyan bölümünde ticaretin kolaylaştırılması ve risk yönetiminde etkinliğin sağlanması hedeflenmektedir. Bu reformların kalıcı olabilmesinin uluslararası ticaret politikalarına uygun olması ve yeniliklerin takip edilmesine bağlı olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca çalışmada bu tür reformların ülkelerin kalkınmasında önemli rol oynadığı belirtilmektedir.

Isaac ve Lilian'ın (2010) Uganda'daki gümrük idarelerinde kullanılan otomasyon sistemlerine ilişkin yapmış oldukları ampirik çalışmalarında, benimsenen otomasyon sistemleri sayesinde verimliliğin arttığı, gümrük gelirlerinde artış sağlandığı ve zaman/maliyet açısından devlete avantaj sağladığını tespit edilmiştir.

Salihi, Alipur ve Yahyavi (2010) çalışmalarında e-gümrük hakkında kullanıcı görüşlerinin araştırılmaktadır. Bu çalışma neticesinde; kullanıcıların sisteme adaptasyonunun desteklenmesi gerektiği sonucuna varılmıştır. Ancak, yalnızca kullanıcıların bilgilendirilmesinin yeterli olmadığı, sistemde gerekli iyileştirmelerin de düzenli olarak yapılması ve sistemin geliştirilmesi gerektiği ifade edilmektedir.

Mousa (2013) İngiltere'deki e-gümrük uygulamalarının zorlukları üzerinde çalışmıştır. Çalışmada; e-gümrük sistemlerinde karşılaşılan zorlukların aşılamayacak düzeyde olmadığı tespit edilmiştir. Karşılaşılan zorluklar sayesinde sistemin daha verimli hale getirileceği, bu sayede de sistemin daha kalıcı olacağı ifade edilmektedir.

Riaboi (2015) çalışmasında gümrükleme işlemleri esnasındaki bilgi/belgelerin ilgili kurumlar ile dijital sistemler ile paylaşılmasını incelemiştir. Bu çalışmada e-gümrük sistemlerinin verimli olduğu ancak hala mükemmel denilebilecek seviyede olmadığını ve bu sebeple e-gümrük sistemlerinin teknik altyapısının geliştirilmesi gerektiği sonucuna varmıştır.

Seo ve Lee (2018) çalışmalarında e-gümrük sistemlerinde kullanılan ağ sistemlerini incelemiştir. Çalışma neticesinde e-gümrük ile potansiyel risk faktörlerinin değerlendirilmesi açısından mevcut analiz sistemlerinin geliştirilerek ağ analiz sisteminin kullanılması önerilmektedir.

Urciuoli, Hintsa ve Ahokas (2013) çalışmalarında e-gümrük uygulamalarının benimsenmesinin mevzuata uyum sağlanması ve ticareti kolaylaştırmak adına önemli olduğunu, ancak bu geçişin sağlandığı sürecin basit olmadığını vurgulamaktadır. Çalışma neticesinde e-gümrük uygulamalarına geçilmesinde teknik kısıtlamalar, kalite ve güven gibi faktörlerin engel oluşturduğu anlaşılmış olsa da uygun maliyetli veri iletişimi, kullanışlılık ve maliyetlerin düşürülmesi faktörlerinin olumlu etkiler yarattığı belirtilmektedir.

Luzhansk (2019) çalışmasında gümrük altyapı kaynaklarının verimliliğini değerlendirmektedir. Bu değerlendirmede artan rekabet koşullarında gümrük sistemlerinin altyapısının teknolojiye uyarlanması gerektiği ve hizmet kalitesi noktasına odaklanması gerektiği sonuçlarına varılmıştır.

Li ve Li (2019) çalışmasında gümrük işlemlerinin sınıflandırılması hususunu Çin örneği üzerinden incelemektedir. Araştırma sonucunda gümrük verimliliğinin artırılması için kullanılan sistemlerde görsel kombinasyonların da yer alması gerektiği çıkarımında bulunulmuştur. Bu şekilde düzenlenecek sistemlerin uluslararası alanda daha verimli olacağı ve gümrüklerin etkinliğini arttırabileceği düşünülmektedir.

Kozyrin (2020) Rusya'yı baz alarak yaptığı bu çalışmada e-gümrük kullanımını değerlendirmektedir. Çalışmada e-gümrük kullanımının verimli olduğu, mevcut risklerin azaltılmasını sağladığı ve zaman tasarrufu sağladığı tespit edilmiştir. E-Gümrük programlarının kalite kıstasını erişilebilirlik olarak değerlendirmektedir. Gümrük müşavirlerinin e-gümrük uygulamalarından daha etkili ve verimli olması, geleneksel gümrük anlayışı ile oluşan rastgele uygulamaların ortadan kalkması beklentisinde olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada e-gümrük uygulamalarının bu beklentileri karşıladığı görülmüştür. Ayrıca gümrük uygulamalarının siber güvenliğinin de sağlanması gerektiği belirtilmektedir. Çalışma elektronik gümrüğün geleceğini yapay zeka teknolojilerinin entegre edilmesi olarak öngörmektedir.

Holloway (2009) çalışmasında gümrük otomasyonlarının hem devletlere hem de şirketlere sağladığı faydalara değinmektedir. Gümrük işlemlerinin otomasyonu ile uygulamada oluşan yeknesaklık sayesinde; kanunları uygulamanın daha kolay olduğu, bilgi alışverişinin hızlandığı, risk yönetiminin kolaylaştığı, işlemlerde şeffaflık sağlandığı ve sektörde işgücü tasarrufu sağlandığı anlaşılmaktadır. Ayrıca çalışmada Tek Pencere Sistemi de değerlendirilmiş ve sistemin ülke genelinde bir entegrasyon sağladığından bahisle işlem hatalarının azaldığı, işlemlerin doğruluk oranlarının arttığı ve koordinasyonda verimlilik sağlandığı sonuçlarına varılmıştır. Çalışmanın sonucunda tüm bu gelişmeler sayesinde e-gümrük kullanımına olan talebin artacağına kanaat getirilmiştir.

Raus ve arkadaşlarının (2009) çalışmalarında e-gümrük uygulamalarının kolaylaştırıcıları ile engellerini belirlemeyi amaçlamaktadır. E-gümrük uygulamalarının getireceği standardizasyonun ticareti kolaylaştırmanın yanı sıra güvenli ithalat ve ihracat sağlayacağını düşünmektedir. Çalışma sonucunda kamu sektörü fayda potansiyeli, usule ilişkin iyileştirmeler ve basitleştirilmiş iş süreçleri, standartlaştırılmış düzenlemelerin yorumlanmasından kaçınma faktörleri kolaylaştırıcılar olarak belirlenmiştir.

Yönetmeliğin uygulanmasında eksiklikler, elektronik sürece geçişin karmaşıklığı ve gümrük yönetiminin geleneksek oluşu engeller olarak belirlenmiştir. Bunlara ek olarak e-gümrük uygulamalarının verimliliği arttıracığı, işlemlere şeffaflık sağlayacağı ve hız kazandıracağı düşünülmektedir.

Andersen ve Razmerita (2008) yenilikçi e-devlet çözümleri sunmayı amaçladıkları çalışmada e-gümrük uygulamalarının önemli bir yere sahip olduğunu belirtmektedir. Bu uygulamaların uluslararası uyum için gerekliliğine ve gelişimin önündeki engelleri kaldırmada destek olacağına kanaat getirmişlerdir.

Plazibat ve Grgrica (2020) uluslararası ticarete e-gümrüklerin önemi üzerine yaptıkları çalışmada dijitalleşme sürecinin hemen gümrük idarelerine hem de ticaretle uğraşan girişimcilerin maliyetlerini azalttığı, süreçlerin verimliliğini arttırdığı, erişilebilirliği arttırdığı ve veri güvenliğini arttırdığını belirtmiştir. Diğer yandan kamu kurumları ile ekonomik sektörler arasındaki bilgi akışının hızlanması ile rekabet üstünlüğü sağladığı ifade edilmektedir. E-Gümrük sistemlerinin geliştirilerek küresel boyutta entegrasyon sağlanması gerektiğini belirtmiştir.

Tauschinsky (2018) Avrupa Birliği yasaları çerçevesinde e-gümrük kavramının idari gelişimini normatif bakış açısıyla incelemektedir. Dijitalleşme ile kağıtsız ortamın oluşturduğu uyumun yeterli olduğu ve daha kaliteli hizmet sağlandığı çıkarımında bulunmuştur. Meydana gelen şeffaflığın hizmete katılım oranını arttırdığını tespit etmiştir. Uygulamanın olumlu yanlarının uzun soluklu olabilmesi için gelişime devam edilmesini tavsiye etmektedir.

Salehi (2012) e-gümrük geçişini İran örneği üzerinden inceleyerek sisteme ilişkin engelleri belirlemiştir. Anket yöntemi ile tespit edilen bu engeller dijital sistemler ile mevcut yasaların uyumsuzluğu, altyapı eksikliği, sistemlere ilişkin eğitim eksikliği ve sisteme girilen bilgilerin doğrulanamaması olarak belirtilmiştir. Ancak çalışma neticesinde bu engellerin iyileştirilebilir olduğu ve üzerinde durulması halinde küresel rekabet avantajı sağlayacağı önerilerine yer verilmiştir.

Henriksen, Razmerita, Andersen ve Stijn (2010) e-gümrük çalışmalarının iyileştirilmesi üzerinde çalışmıştır. Özellikle ihracat sisteminin değerlendirildiği bu çalışmada e-gümrük uygulamalarıyla beraber ihracat beyannamelerinin dört katına

çıkıldığı, ancak sistem hızının bu noktada yetersiz kaldığı tespit edilmiştir. Bu konuda çalışmada sistem gelişiminin hız ve basitleştirilmesi üzerine yapılandırılması tavsiye edilmektedir. Ayrıca sisteme dahil edilen risk yönetimi mekanizmaları üzerinde durulması gerektiği ifade edilmektedir. Kamu sektörü ve işletmelerin karşılıklı gönüllü yaklaşımıyla sistemin geliştirilmesi ve bilgi teknolojilerinin günlük yaşamda olduğu kadar kamu sektörüne de entegre edilmesi gerekliliğini savunmaktadır.

Montazer (2013) İran gümrükleri üzerinde yaptığı çalışmada e-gümrük için elektronik altyapıyı değerlendirmektedir. Çalışmada anket yöntemiyle kullanıcılardan edinilen bilgilere göre e-gümrük uygulamalarının verimli olarak entegre edilebilmesi için iletişim ağı, donanım ekipmanları, mevcut programların ve yazılımların anlaşılabilir olması, kurallar çerçevesinin oturmuş olması ile gümrüklerde işlem yapan kullanıcıların hazır olmasının önem taşıdığı anlaşılmıştır. Ayrıca çalışmada uygulamaların tanıtımının yapılması gerektiği, ağ tabanının uyumlu hale getirilmesi, ilgili kuruluşlarla iletişim kurulması gerekliliği üzerinde durulmaktadır.

Rozmerin ve Anderson (2007) çalışmada e-gümrüğün gelecekteki gelişimi üzerine öneri sunmayı temel almaktadır. Çalışmada bilgi teknolojilerinin yoğun kullanıldığı sistemlerde güvenliğin arttığı, ticaretin kolaylaştığı ve işlem maliyetinin azaldığı tespit edilmiştir. Web hizmetlerinin e-gümrük kavramına entegre edilmesinin hızlanmasıyla servis odaklı hizmet sunumunun her açıdan daha faydalı olacağı düşünülmektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. GÜMRÜK MÜŞAVİRLERİNİN DİJİTAL GÜMRÜK HİZMET ALGILARINA YÖNELİK BİR UYGULAMA

Bu bölümde araştırmaya yönelik veriler analiz edilecektir.

4.1. UYGULAMA

Bu bölümde, gümrük hizmetlerinde kullanılan dijital uygulamalara ilişkin ana kullanıcılar olan gümrük müşavirlerinin kalite algısını tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen araştırmaların metodolojisi açıklanmaktadır. Bu kapsamda; araştırma amaçları, önemi, modeli ve araştırma soruları, veri toplama araçları, evreni ve örneklemini sırasıyla incelenmektedir.

4.1.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışmanın amacı gümrük müşavirlerinin/gümrük müşavir yardımcılarının dijital gümrük uygulamalarından aldıkları hizmet kalitesi algısının ölçülmesidir. Aynı zamanda belirlenen araştırma soruları ışığında, dijital gümrük uygulamalarından önce algılanan hizmet kalitesi algısı ile dijital gümrük uygulamalarından sonra algılanan hizmet kalitesi arasındaki farkın ölçülmesi hedeflenmektedir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda dijital gümrük uygulamalarına yönelik geliştirme önerilerinin getirilmesi de çalışmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır.

4.1.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Çalışma kapsamında daha önceki bölümde değinildiği üzere, alan yazında ulaşılabilen çalışmaların genellikle gümrük müşavirliği mesleğinin sorunları ve yetkilendirilmeleri ile ilgili olduğu görülmektedir. Yapılan alan yazın taramasında, dijital gümrük uygulamalarının gümrük müşavirleri tarafından ne şekilde değerlendirildiği ve algılandığına yönelik bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle çalışmanın özgün değer olarak alan yazında katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışma sonucunda elde edilecek sonuçlar Ticaret Bakanlığının ilgili birimleri ile de paylaşılacaktır. Bu sebeple araştırma bulgularının, dijital gümrük uygulamalarının iyileştirilmesi noktasında da katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

4.1.3. ARAŞTIRMA SORULARI VE ARAŞTIRMA TÜRÜ

Araştırma amaçları doğrultusunda bu çalışma bazı sorulara cevap aramaya çalışmaktadır. Bu sorular şu şekildedir:

A1: Gümrük müşavirlerinin Dijitalleşen gümrük uygulamalarını algılamaları nasıldır?

A2: Dijitalleşen gümrük uygulamaları ile hizmet almaktan gümrük müşavirleri ne kadar memnundur?

A3: Gümrük müşavirlerinin dijitalleşen gümrük uygulamalarının algılamaları, demografik özelliklerine ve tecrübelerine göre farklılık göstermekte midir?

Yukarıdaki araştırma sorularının cevaplanabilmesi için araştırmanın “betimleyici” bir temelde yapılmasına karar verilmiştir. Betimleyici araştırmalar “Belirli bir konuda ya da alanda birbirinden bağımsız olarak yapılan nitel ve nicel çalışmaların derinlemesine incelenip düzenlenmesi anlamına gelir (Ültay, Akyurt ve Ültay, 2021: 189).” şeklinde tanımlanan araştırmalar olup, çalışma amacımıza uygun olduğu düşünülmektedir.

A3 numaralı araştırma sorusu ışığında geçmiş çalışmalar ışığında bir hipotez de ileri sürülmektedir. Bu hipotez:

H1- Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarını algılamaları, demografik özellikleri ve mesleki tecrübelerine göre farklılık göstermektedir.

4.1.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmanın veri toplama kısmında anket tekniği kullanılacaktır. Anketin 5’li Likert ölçeği (“1” Kesinlikle Katılmıyorum, “5” Kesinlikle Katılıyorum anlamına gelmek üzere) ile hazırlanan 30 soruluk kısmında; katılımcıların teknolojiye karşı tutumu, dijital gümrük uygulamalarına karşı hizmet algısı, gümrük idarelerinin teknolojiye karşı tutumu, dijital gümrük uygulamalarının maliyet, bürokrasi ve güvenilirliğe ilişkin etkileri ölçülerek SERVQUAL modeli ile anketin veri analizi yapılmaktadır. Ankette kullanılacak ölçekler daha önceki bazı çalışmalardan alınmıştır (İzmirlioğlu, 2020; Daştan, 2021; Kısa, 2005). Oluşturulan anket formu 3 temel bölümden oluşmaktadır. Anket formunun ilk bölümünde; teknolojiye karşı tutum ölçeği (Kısa, 2005), hizmet algısı ölçeği, gümrük

idarelerinin teknolojik tutumu, bürokrasinin azalmasına katkı, güvenilirlik ve maliyet etkisi (Daştan, 2021) ölçeklerinde yer alan 5’likert tipi sorular bulunmaktadır.

Anketin ikinci bölümünde; hizmet kalitesinin ölçülebilmesi amacıyla kullanılacak dijital gümrük uygulamalarına ilişkin açık uçlu sorular yer almaktadır. Bu uygulamalar evren içerisinden rastgele seçilmiş gümrük müşavirleri ile yapılan yarı yapılandırılmış görüşmeler neticesinde; BİLGE Sistemi, Tek Pencere Portal Sistemi, Get-App Uygulaması, E-ATA/TR Programı ve NCTS Sistemi olarak belirlenmiştir.

Anketin üçüncü bölümü ise katılımcıların tanımlayıcı özelliklerini ölçmeye yönelik çoktan seçmeli ve açık uçlu sorulardan oluşmaktadır.

Oluşturulan anket formu Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik kuruluna sunulmuş ve 01.07.2022 tarihinde etik kurul onayı alınmıştır.

Elde edilen verilerin analizinde nitel ve nicel analiz yöntemlerini bir arada kullanılmıştır. Ankette yer alan sorular ile ilgili edinilen verilere SERVQUAL ölçeğine uygun şekilde yüzdesel karşılaştırmalar, ki kare analizleri ve frekans analizleri uygulanmıştır. Veri güvenilirlikleri Cronbach’ın Alfa analizleri ile ölçülmektedir. Ayrıca verilerin normallik sınamaları Kolmogorov Smirnov analizleri ve basıklık-çarpıklıklar ile incelenmiştir.

Ayrıca ankette yer alan açık uçlu soruların değerlendirilmesinde “durum desenine bağlı” analizlerden yararlanılmıştır. Durum desenine bağlı olarak çalışma verilerinin analizinde “bütüncül tek durum deseni (single case-holistic design)” kullanılacaktır. Bu desen tek bir analiz biriminin olduğu, aykırı ve kendine özgü durumların çalışıldığı, çok iyi formüle edilmiş bir teorinin test edilmesinde kullanılan (Subaşı ve Okumuş, 2017) bir yöntemdir.

4.1.5. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ VE VERİ TOPLAMA SÜRECİ

Araştırmanın evreni İzmir ilinde faaliyet gösteren Gümrük Müşavirliği/Gümrük Müşavir Yardımcılığı karnesine sahip çalışanlardan oluşmaktadır. 2022 yılı Mayıs ayı itibariyle İzmir Gümrük Müşavirleri Derneği ile yapılan görüşme sonucunda, ana kütlenin yaklaşık 1500 kişiden oluştuğu görülmektedir. %95 güven düzeyinde, 0,05 hata payında bu ana kütle sayısı için ulaşılması gereken örneklem sayısı yaklaşık olarak 305

olarak tespit edilmiştir(<http://www.izmgmd.org.tr/?go=uyeler>). Çalışma kapsamında örneklem Olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden “kolayda” örnekleme yöntemi ile toplanmıştır. Veri toplanma sürecinde 15-22 Mayıs 2022 tarihleri arasında yüz yüze ve e-posta ile 410 gümrük müşavirleri/yardımcılarına ulaşılmış, Araştırmaya katılmak istemeyen ya da anket doldurma sürecinde araştırmadan ayrılan 108 gümrük müşavir ve yardımcısı araştırma örnekleminde çıkarılmıştır. Araştırmada 302 geçerli 302 veri elde edilmiş ve bulgular bu veriler üzerinden derlenmiştir.

4.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmada elde edilen bulgular 3 başlık altında toplanmıştır. Bunlardan ilki tanımlayıcı bulgular, ikincisi anket sorularına ilişkin bulgular ve üçüncüsü ise açık uçlu sorulara ilişkin bulgulardır.

4.2.1. TANIMLAYICI BULGULAR

Araştırmaya katılan gümrük müşavirlikleri çalışanlarına ilişkin tanımlayıcı değişkenler; cinsiyet, yaş, eğitim, çalışma süresi, medeni durum, aktif olarak çalıştığı görev, görev yaptığı departman ve sahip olduğu müşavirlik karne sınıfı olarak belirlenmiştir.

Örneklem grubunda bulunan katılımcıların cinsiyet dağılımı Tablo 4.1’de sunulmaktadır. İlgili tablo incelendiğinde, %23,2’sinin (n:70) kadın olduğu, %76,5’inin (n:231) erkek olduğu tespit edilmiştir. Örneklemde yer alan 1 kişi ise (%0,3) Bu soruya yanıt vermemiştir.

Tablo 4.1. Katılımcıların Cinsiyetine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Kadın	70	23,2
Erkek	231	76,5
Cevapsız	1	0,3
TOPLAM	302	100

Katılımcıların yaş analizine bakıldığında %26,8'inin (n:81) 30 yaş ve altı olduğu, %45,4'ünün (n:137) 31-40 yaş aralığında olduğu, %20,9'unun (n:63) 41-50 yaş aralığında olduğu ve %7'sinin (n:21) 51 yaş ve üstünde olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 4.2. Katılımcıların Yaşına İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Yaş	Sayı	Yüzde
30 yaş ve altı	81	26,8
31-40 yaş arası	137	45,4
41-50 yaş arası	63	20,9
51 yaş ve üstü	21	7,0
TOPLAM	302	100,0

Katılımcıların eğitim durumuna ilişkin yapılan analizde %22,5'inin (n:68) önlisans mezunu olduğu, %70,9'unun (n:214) lisans mezunu olduğu ve %6,6'sının (n:20) lisansüstü eğitime sahip olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 4.3. Katılımcıların Eğitim Durumuna İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Eğitim	Sayı	Yüzde
Önlisans	68	22,5
Lisans	214	70,9
Lisansüstü	20	6,6
TOPLAM	302	100,0

Katılımcıların mesleklerine ilişkin çalışma sürelerine bakıldığında %46'sının (n:139) bulunduğu görevde 5 yıldan az tecrübesi olduğu, %23,8'inin (n:72) 6-10 yıl arası tecrübeye sahip olduğu, %16,6'sının (n:50) 11-15 yıldır aktif çalıştığı, %7,3'ünün (n:22) 16-20 yıl arası tecrübeye sahip olduğu ve %6,3'ünün (n:19) 20 yıldan fazla süredir mesleğini icra ettiği tespit edilmiştir.

Tablo 4.4. Katılımcıların Çalışma Süresine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Çalışma Süresi	Sayı	Yüzde
5 yıl altı	139	46,0
6-10 yıl arası	72	23,8
11-15 yıl arası	50	16,6
16-20 yıl arası	22	7,3
20 yıl üzeri	19	6,3
TOPLAM	302	100,0

Katılımcıların medeni durumuna yönelik yapılan tespitte %55'inin (n:166) evli olduğu ve %45'inin (n:136) bekar olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 4.5. Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Medeni Durum	Sayı	Yüzde
Evli	166	55,0
Bekar	136	45,0
TOPLAM	302	100,0

Katılımcıların aktif olarak yaptıkları görev analizinde %11,3'ünün (n:34) gümrük müşaviri olduğu, %50,3'ünün (n:152) gümrük müşavir yardımcısı olduğu, %5,3'ünün (n:16) uzman statüsünde çalıştığı, %7,9'unun (n:24) şef olarak çalıştığı, %18,5'inin (n:56) müşteri temsilcisi olduğu ve %6,6'sının (n:20) personel tanımıyla çalıştığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.6. Katılımcıların Görevine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Görev	Sayı	Yüzde
Gümrük Müşaviri	34	11,3
Gümrük Müşavir Yardımcısı	152	50,3
Uzman	16	5,3
Şef	24	7,9
Müşteri Temsilcisi	56	18,5

Personel	20	6,6
TOPLAM	302	100,0

Katılımcıların görev yaptıkları departmana yönelik yöneltilen açık uçlu soruda yapılan analizde %25,2'sinin (n:76) gümrük departmanında, %14,9'unun (n:45) ihracat departmanında, %20,2'sinin (n:61) ithalat departmanında, %4,6'sının (n:14) muhasebe departmanında, %29,1'inin (n:88) operasyonda ve %6'sının (n:18) transit departmanında görev yaptığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.7. Katılımcıların Çalıştığı Departmana İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Departman	Sayı	Yüzde
Gümrük	76	25,2
İhracat	45	14,9
İthalat	61	20,2
Muhasebe	14	4,6
Operasyon	88	29,1
Transit	18	6,0
TOPLAM	302	100,0

Örneklem grubunun gümrük müşavirleri ile gümrük müşavir yardımcılarının oluşması sebebiyle katılımcıların sahip olduğu karne türüne ilişkin yöneltilen sorunun analizinde %11,9'unun (n:36) gümrük müşavirlerince kullanılan A sınıfı karneye sahip olduğu, %88,1'inin (n:266) ise gümrük müşavir yardımcılığı tarafından kullanılan B sınıfı karneye sahip olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 4.8. Katılımcıların Müşavirlik Karnesine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Müşavirlik Sınıfı	Sayı	Yüzde
A Karne	36	11,9
B Karne	266	88,1
TOPLAM	302	100

4.2.2. ANKET VERİLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Dijital gümrük uygulamalarına ilişkin hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla geliştirilen ankette katılımcıların teknolojiye karşı tutumu, dijital gümrük uygulamalarına karşı hizmet algısı, gümrük idarelerinin teknolojiye karşı tutumu, dijital gümrük uygulamalarının maliyet, bürokrasi ve güvenilirliğe ilişkin etkilerinin 5’li Likert ölçeğinde değerlendirilmesi neticesinde; kullanıcıların genel itibariyle teknolojiye karşı olumlu tutum sergiledikleri, dijital gümrük uygulamalarının kullanılmasından memnun oldukları, gümrük idarelerinde dijital gümrük uygulamalarına yönelik yapılan çalışmaları yeterli buldukları, dijital gümrük uygulamaları sayesinde maliyetin ve bürokrasinin azaldığını, bu uygulamaların güvenilir olduğu ve zaman açısından tasarruf sağladığını düşündükleri tespit edilmiştir.

İlgili sorulara verilen cevaplara ilişkin frekans, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4.9’da yer verilmiştir.

Tablo 4.9. Anket Verilerine İlişkin Sonuçlar

Soru	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Standart Sapma
Günlük işlerimde teknolojiden yararlanmaktayım (Soru 1)	10	4	13	80	195	4,48	0,903
Çalışma arkadaşlarımı teknolojiyi kullanmaları için teşvik ederim (Soru 2)	8	8	34	100	152	4,26	0,947
Yeni teknolojileri öğrenmenin zaman kazandığını düşünürüm (Soru 3)	11	7	28	89	167	4,30	0,988
Teknolojinin insanlar arası iletişimi etkilemediğini düşünürüm (Soru 4)	55	45	47	78	77	3,25	1,448
Teknolojinin ilerlemesinin çalışanlar için avantaj oluşturduğunu düşünürüm (Soru 5)	7	8	26	85	175	4,37	0,921
Gümrük idarelerinde dijital uygulamalar kullanılmasından memnunum (Soru 6)	14	7	29	88	164	4,26	1,041
Ticaret Bakanlığı’nın e-gümrük uygulamaları gelişmiş ülkelerin gümrük uygulamaları ile uyumludur (Soru 7)	17	26	73	101	85	3,70	1,135

Tablo 4.9. devamı

E-gümrük hizmetleri, gümrük ve diğer kamu kurumlarının entegre bir şekilde çalışmasını sağlamaktadır (Soru 8)	8	15	43	131	105	4,03	0,964
E-gümrük hizmetleri, gümrük idarelerinin daha etkin çalışmasını sağlamaktadır (Soru 9)	7	9	34	113	139	4,22	0,925
E-gümrük uygulamaları kullanıcıların katılımını arttırmaktadır (Soru 10)	11	17	56	110	108	3,95	1,047
Dijital gümrük uygulamaları kullananların beklentilerini tam olarak karşılamaktadır (Soru 11)	13	24	76	111	78	3,72	1,068
E-gümrük uygulamalarının dijitalleşmesi daha kaliteli hizmet sağlamıştır (Soru 12)	10	13	21	121	137	4,20	0,978
Dijital uygulamalar ile doğru verilere ulaşmak kolaydır (Soru 13)	8	9	25	115	145	4,26	0,926
Gümrük idarelerinde teknoloji yoğun biçimde kullanılmaktadır (Soru 14)	11	19	49	103	120	4,00	1,069
Gümrük idarelerinde dijital uygulamalarda karşılaşılan sorunlar hızlıca çözülmektedir (Soru 15)	26	26	67	86	94	3,64	1,252
Gümrük idarelerinin dijital uygulamaları kolay ve anlaşılabilir (Soru 16)	16	18	59	126	83	3,80	1,072
Gümrük idarelerinde teknolojiye ulaşmakta sıkıntı yaşanmamaktadır (Soru 17)	15	27	67	123	70	3,68	1,078
Gümrük idarelerinde kullanılan dijitalleşme bürokrasiyi azaltmaktadır (Soru 18)	10	21	68	115	87	3,82	1,032
E-gümrük uygulamalarına girişi yapılan veriler diğer yazılımlara (Word, Excel vb.) aktarılabilmektedir (Soru 19)	9	20	67	119	87	3,84	1,011
E-gümrük uygulamalarının hata vermesi durumunda veriler tekrar geri kazanılabilmektedir (Soru 20)	16	21	91	118	56	3,59	1,036
Dijital uygulamalar ile bürokrasi azaldığından çalışan verimi artmaktadır (Soru 21)	10	17	51	132	92	3,92	0,997
Dijital uygulamalar ile risk yönetimi kolaylaşmaktadır (Soru 22)	6	13	55	125	102	4,01	0,936
Dijital uygulamalar güvenilir ve etkindir (Soru 23)	7	12	51	133	99	4,01	0,931
Ticaret Bakanlığı'nın uygulamalarına ulaşmak kolaydır (Soru 24)	5	15	41	127	114	4,09	0,925
Dijital uygulamalar ile gümrük denetimi güçlenmektedir (Soru 25)	12	15	56	110	109	3,96	1,051
Gümrük idarelerinde dijital uygulamalar kullanılması maliyeti azaltmaktadır (Soru 26)	8	20	51	101	122	4,02	1,039
Dijital uygulamalar dokümantasyon maliyetini düşürmektedir (Soru 27)	13	14	41	106	128	4,07	1,064
Dijital uygulamalar iletişim maliyetlerini düşürmektedir (Soru 28)	9	11	46	100	136	4,14	1,001
Gümrük idarelerinde kullanılan dijital uygulamalar işlemleri hızlandırmaktadır (Soru 29)	8	10	30	112	142	4,23	0,945

Gümrük işlemlerinin hızlanması maliyetleri düşürmektedir (Soru 30)	10	15	33	92	152	4,20	1,037
--	----	----	----	----	-----	------	-------

Tablo 4.9’da da görüleceği üzere, ankette yer alan “Gümrük idarelerinde dijital uygulamalar kullanılmasından memnunum” ifadesi katılımcılar tarafından en yüksek ortalamayı (4,26) almıştır. Bu değere göre kullanıcıların dijital gümrük uygulamalarından memnuniyetin yüksek olduğu sonucuna varılabilmektedir. Aynı zamanda “E-gümrük uygulamalarının dijitalleşmesi daha kaliteli hizmet sağlamıştır.” ifadesinin de yüksek bir ortalama ile (4,20) değerlendirilmesi, katılımcıların hizmetten memnuniyet oranının dijitalleşme sayesinde eskisinden daha yüksek olduğu anlaşılabilmektedir.

Katılımcıların anket soruları arasında bulunan bazı ifadelerde yüksek oranda hemfikir olduğunu görmek mümkündür. Bu ifadeler ve ortalamaları:

- “Dijital uygulamalar ile doğru verilere ulaşmak kolaydır.” (4,26)
- “E-gümrük hizmetleri, gümrük idarelerinin daha etkin çalışmasını sağlamaktadır.” (4,22)
- “Gümrük işlemlerinin hızlanması maliyetleri düşürmektedir.” (4,20)
- “Gümrük idarelerinde kullanılan dijital uygulamalar işlemleri hızlandırmaktadır.” (4,23) olarak tespit edilmiştir.

Bu değerler göz önüne alındığında dijital gümrük uygulamalarının güvenilir, etkin, düşük maliyetli ve hızlı olduğunu ortaya koymak mümkündür. Diğer yandan anket soruları arasında en düşük ortalamaya sahip değişken “E-gümrük uygulamalarının hata vermesi durumunda veriler tekrar geri kazanılabilmektedir.” (3,59) ifadesidir. Bu değerden yola çıkarak dijital gümrük uygulamalarında veri kaybını engellemek amacıyla geliştirilebileceği sonucuna varılabilmektedir.

4.2.3. HİPOTEZ TESTLERİ

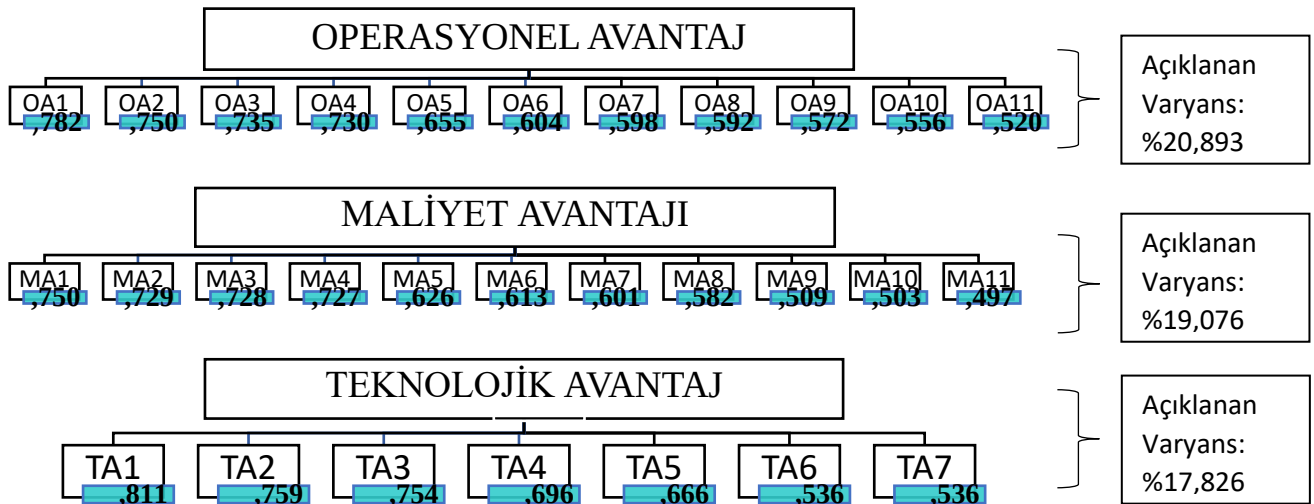
Araştırmada ileri sürülen hipotezin test edilebilmesi için, ankette yer alan dijital gümrük uygulamalarına ilişkin 30 soru, öncelikle faktör analizine dahil edilmiş ve dijital gümrük uygulamalarına ilişkin alt boyutlar ve yapı geçerlilikleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 4.10’da gösterilmektedir.

Tablo 4.10. Hipotez Test Verileri

FAKTÖR İSMİ	İFADE	BOYUT		
		1	2	3
OPERASYONEL AVANTAJ	Dijital gümrük uygulamaları kullananların beklentilerini tam olarak karşılamaktadır	,782		
	Gümrük idarelerinde dijital uygulamalarda karşılaşılan sorunlar hızlıca çözülmektedir	,750		
	Gümrük idarelerinde teknolojiye ulaşmakta sıkıntı yaşanmamaktadır	,735		
	Gümrük idarelerinin dijital uygulamaları kolay ve anlaşılırdır	,730		
	E-gümrük uygulamalarına girişi yapılan veriler diğer yazılımlara (Word, Excel vb.) aktarılabilir	,655		
	Gümrük idarelerinde kullanılan dijitalleşme bürokrasiyi azaltmaktadır	,604		
	Ticaret Bakanlığı'nın e-gümrük uygulamaları gelişmiş ülkelerin gümrük uygulamaları ile uyumludur	,598		
	E-gümrük uygulamaları kullanıcıların katılımını artırmaktadır	,592		
	E-gümrük uygulamalarının dijitalleşmesi daha kaliteli hizmet sağlamıştır	,572		
	E-gümrük hizmetleri, gümrük ve diğer kamu kurumlarının entegre bir şekilde çalışmasını sağlamaktadır	,556		
	Gümrük idarelerinde teknoloji yoğun biçimde kullanılmaktadır	,520		
MALİYET AVANTAJI	Gümrük işlemlerinin hızlanması maliyetleri düşürmektedir		,750	
	Dijital uygulamalar iletişim maliyetlerini düşürmektedir		,729	
	Gümrük idarelerinde dijital uygulamalar kullanılması maliyeti azaltmaktadır		,728	
	Dijital uygulamalar dokümantasyon maliyetini düşürmektedir		,727	
	Gümrük idarelerinde kullanılan dijital uygulamalar işlemleri hızlandırmaktadır		,626	
	Dijital uygulamalar ile risk yönetimi kolaylaşmaktadır		,613	
	Dijital uygulamalar ile bürokrasi azaldığından çalışan verimi artmaktadır		,601	
	Dijital uygulamalar güvenilir ve etkindir		,582	
	E-gümrük uygulamalarının hata vermesi durumunda veriler tekrar geri kazanılabilmektedir		,509	
	Dijital uygulamalar ile gümrük denetimi güçlenmektedir		,503	
	Ticaret Bakanlığı'nın uygulamalarına ulaşmak kolaydır		,497	
TEKNOLOJİK AVANTAJ	Günlük işlerimde teknolojiden yararlanmaktayım			,811

	Çalışma arkadaşlarımı teknolojiyi kullanmaları için teşvik ederim			,759
	Yeni teknolojileri öğrenmenin zaman kazandırdığını düşünürüm			,754
	Gümrük idarelerinde dijital uygulamalar kullanılmasından memnunum			,696
	Teknolojinin ilerlemesinin çalışanlar için avantaj oluşturduğunu düşünürüm			,666
	E-gümrük hizmetleri, gümrük idarelerinin daha etkin çalışmasını sağlamaktadır			,536
	Dijital uygulamalar ile doğru verilere ulaşmak kolaydır			,536
FAKTÖR ÖZDEĞERİ		6,059	5,532	5,170
AÇIKLANAN VARYANS (%)		20,893	19,076	17,826
KMO		0.947		
Bartlett test anlamlılığı		0.000		
Toplam Açıklanan Varyans (%)		57,795		
Ölçek Güvenilirliği (Alfa):		0,953		

Analiz sırasında 1 ifade (ifade 4) uygun yük değerini sağlayamadığı için analizden çıkarılmış ve faktör analizi tekrarlanmıştır. Yapılan ikinci analiz sonucunda, evren korelasyon matrisinin birim matris olmadığını gösteren Barlet testinin p değerinin 0,000 olduğu görülmüştür. Faktör analizinin geçerliliğini daha baştan gösteren KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) testi, örnekleme yeterliliğini ölçmeye yarayan bir test olup örnek büyüklüğü ile ilgilenir. Bu testin sonucu bir oran olup % 60,0'ın üstünde olması arzulanır. Barlet testinin P değerinin de 0,05 ten küçük olması gerekmektedir. Yapılan analiz bu iki sonucu da sağlamaktadır. (İlban, Akkılıç ve Yılmaz, 2011). Faktör analizinin genel şeması Şekil 4.1.'de yer almaktadır.



Şekil 4.1. Faktör Analizi Şeması

Kaynak: Yazar tarafından yapılmıştır.

Yapılan analiz sonucu elde edilen 3 faktörün hepsinin yüksek öz değere sahip olduğu ve açıklanan toplam varyansın da %57,80 seviyesinde gerçekleştiği görülmektedir. Ayrıca yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin 0,947 alfa güvenilirlik değerine sahip olduğu ve herhangi bir ifadenin analizden çıkarılmasına gerek olmadığı tespit edilmiştir. Bu aşamadan sonra ortaya çıkan üç faktör, araştırmacı tarafından ilgili soruların gruplanmasına göre, teorik bilgilerden de destek alınarak isimlendirilmiştir.

Faktör analizinin sonuçlandırılmasını takiben, araştırmada ileri sürülen ana hipotezin test edilebilmesi aşamasına geçilmiştir. Bu aşamada ilgili hipotez yapılan faktör analizi doğrultusunda ve araştırma için anlamlı olan tanımlayıcı değişkenler bağlamında alt hipotezlere ayrılmıştır. Bu kapsamda oluşturulan alt hipotezler şu şekildedir:

- H1-1a: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Operasyonel Avantaj boyutunu algılamaları, yaşlarına göre farklılık göstermektedir.
- H1-1b: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Operasyonel Avantaj boyutunu algılamaları, eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir
- H1-1c: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Operasyonel Avantaj boyutunu algılamaları, Cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir
- H1-1d: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Operasyonel Avantaj boyutunu algılamaları, çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir
- H1-1e: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Operasyonel Avantaj boyutunu algılamaları, Müşavirlik sınıflarına göre farklılık göstermektedir.
- H1-2a: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Maliyet Avantajı boyutunu algılamaları, yaşlarına göre farklılık göstermektedir.
- H1-2b: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Maliyet Avantajı boyutunu algılamaları, eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir

- H1-2c: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Maliyet Avantajı boyutunu algılamaları, Cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir
- H1-2d: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Maliyet Avantajı boyutunu algılamaları, çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir
- H1-2e: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Maliyet Avantajı boyutunu algılamaları, Müşavirlik sınıflarına göre farklılık göstermektedir.
- H1-3a: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Teknolojik Avantaj boyutunu algılamaları, yaşlarına göre farklılık göstermektedir.
- H1-3b: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Teknolojik Avantaj boyutunu algılamaları, eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir
- H1-3c: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Teknolojik Avantaj boyutunu algılamaları, Cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir
- H1-3d: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Teknolojik Avantaj boyutunu algılamaları, çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir
- H1-3e: Gümrük müşavirlerinin Dijital Gümrük Uygulamalarının Teknolojik Avantaj boyutunu algılamaları, Müşavirlik sınıflarına göre farklılık göstermektedir.

İlgili hipotezlerin test edilmesi için verilerin normallik sınamaları ve verilerin parametrik analiz için yeterli sayıya sahip olup olmadıkları incelenmiştir. Gerek grup sayılarının yeterli olmaması gerekse verilerde normallik ile ilgili problemlerin bulunması sebebi ile verilere Mann Whitney U ve Kruskal Wallis H analizleri uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4.11. Verilerin Mann Whitney U ve Kruskal Wallis H Analizleri

	Yaş		Eğitim		Cinsiyet		Çalışma Süresi		Müşavirlik Sınıfı	
	Katsayı	Anlamlılık	Katsayı	Anlamlılık	Katsayı	Anlamlılık	Katsayı	Anlamlılık	Katsayı	Anlamlılık
Operasyonel Avantaj Boyutu	1,260	0,739	7,381	0,025	-3,223	0,01	9,733	0,045	-0,195	0,845
Maliyet Avantajı Boyutu	1,540	0,681	1,823	0,402	-1,052	0,293	7,560	0,109	-0,378	0,705
Teknolojik Avantaj Boyutu	7,664	0,084	0,026	0,987	-0,873	0,382	7,038	0,134	-0,610	0,542

Operasyonel avantaj boyutuna katılım düzeyleri eğitime göre farklılık gösteriyor. İkili karşılaştırmaya bakıldığında fark lisansüstü grubu ile önlisans eğitimine sahip olanlar arasında çıkıyor. Lisansüstü eğitime sahip olan gümrük müşavirleri bu faktöre daha fazla katılım gösterip, bu faktörü daha pozitif şekilde algılıyorlar.

Yine operasyonel boyutuna katılım düzeyleri cinsiyete göre farklılık gösteriyor. Kadınlar, erkeklere göre istatistiksel olarak bu boyuta daha fazla katılıyorlar.

Çalışma süresine göre de operasyonel avantaj boyutuna katılımı fark bulunmakta. 11-15 yıldır çalışan müşavirlerin bu boyuta diğer gruplardan istatistiki olarak daha yüksek düzeyde katılım gösterdikleri anlaşılmaktadır.

Yapılan analizler sonucunda H1-1b, H1-1c ve H1-1d alt hipotezleri desteklenirken, diğer alt hipotezler desteklenmemiştir.

4.2.4. AÇIK UÇLU ANKET SORULARINA İLİŞKİN BULGULAR

Anketin bu bölümünde katılımcılara gümrük müşavirleri/gümrük müşavir yardımcıları ile yapılan yarı yapılandırılmış görüşmeler sonucunda belirlenen dijital gümrük uygulamalarına ilişkin hizmet kalitesinin ölçülebilmesi amacıyla açık uçlu sorular yöneltilmiştir. Bu sorularda BİLGE Sistemi, Tek Pencere Portal Sistemi, Get-App Uygulaması, E-ATA/TR Programı ve NCTS Sistemi'nin uygulamaya girmesiyle birlikte hizmet kalitesinde meydana gelen değişiklikler ile geliştirilmesi istenen özellikler üzerinde durulmaktadır.

BİLGE Sistemi ile ilgili alınan cevaplara göre 255 katılımcının eskiye nazaran daha memnun olduğu, 15 katılımcının sistemin yavaş olmasından memnun olmadığı ve geliştirilmesini istediği, 10 katılımcının sistemin ara yüzüne ilişkin iyileştirme

yapılmasını talep ettiği, 7 katılımcının BİLGE Sistemi'nin diğer gümrük uygulamaları ile entegre olmasını istediği, 5 katılımcının sisteme uzaktan erişim talep ettiği, 4 katılımcının sistemin basitleştirilmesi yönünde talebi olduğu, 3 katılımcının sistem çalışmadığı zaman başka bir alternatif uygulama olmaması konusunda memnuniyetsizliği olduğu, 3 katılımcının sistemin diğer bakanlıklara ait uygulamalarla entegre olması gerektiğini ifade ettiği anlaşılmıştır.

Tek Pencere Portal Sistemi(TPS) ile ilgili alınan cevaplara göre 262 katılımcının sistemin kullanılmaya başlanmasından memnun olduğu, 14 katılımcının sistemin iyileştirilmesi gerektiğini düşündüğü, 10 katılımcının sistemin yavaş olduğu ve bu konuda geliştirilmesi gerektiğini düşündüğü, 10 katılımcının yaşanan kopukluklara ilişkin çözüm talep ettiği, 3 kişinin sistemde yapılan güncelleştirmelerin daha sık yapılması gerektiğini düşündüğü, 3 kişinin sistemin kullanıcılara tanıdığı yetkilerin genişletilmesi gerektiğini ifade ettiği anlaşılmıştır.

NCTS ile ilgili alınan cevaplara göre 276 katılımcının sistemin kullanılmasından memnun olduğu, 16 katılımcının sistemin iyileştirilmesi gerektiğini düşündüğü, 7 katılımcının sisteme uzaktan erişim ile ilgili yetkilerin genişletilmesini talep ettiği, 2 katılımcının sistemin zorluğundan mustarip olduğu ve 1 katılımcının yavaşlıkla ilgili geliştirilmesi gerektiğini ifade ettiği anlaşılmıştır.

E-ATA/TR Programı'na ilişkin alınan cevaplara göre 290 katılımcının sistemin devreye girmesinden memnun olduğu, 11 katılımcının programın geliştirilmesi gerektiğini ve 1 katılımcının sistemin yavaş olduğunu ifade ettiği anlaşılmıştır.

Get-App Uygulaması hakkında alınan cevaplardan 287 katılımcının uygulamanın kullanılmasından memnun olduğu, 5 katılımcının sistemin geliştirilmesi gerektiğini düşündüğü, 4 katılımcının uzaktan erişim sağlanabilmesini talep ettiği, 4 katılımcının sistemin zorluğundan mustarip olduğu, 2 katılımcının sistemin hızlanmasını talep ettiği anlaşılmıştır.

SONUÇ

Günümüzde küreselleşmenin etkisiyle beraber bilgi teknolojileri toplumun her alanında hakimiyet sağlamıştır. Bu hakimiyet kamu hizmetlerinde de etkisini göstermektedir. Kamu hizmetlerinin daha güvenli ve daha kaliteli sürdürülebilmesi için bilişim teknolojilerinin kullanımının maksimum seviyelere çıkması için çalışmalar devam etmektedir. Özellikle ülkelerin rekabet üstünlüklerini belirleyen dış ticaret işlemlerinde elektronikleşme ciddi avantajlar sağlamaktadır. Dış ticaretin kolaylaştırılması noktasında büyük etkisi olan gümrük işlemlerinin dijitalleşmesi ticarete hız, güvenilirlik, maliyet azalması vb. avantajlar sağlamaktadır.

Ülkemizde 2000 yılı itibariyle uygulanmaya başlanan dijital programlar ile gümrük ve ticaret faaliyetlerinde etkinlik sağlanması hedeflenmektedir. Yürürlüğe giren gümrük uygulamaları Avrupa Birliği ile paralel sürdürülerek uluslararası uyum sağlanmaktadır. Bu süreçle gümrük işlemlerinde hızın artması, maliyetin ve bürokrasinin azalması, ticarete etkinliğin sağlanması, denetimin güçlenmesi temel hedefler olarak belirlenmiştir. Bu hedefler doğrultusunda hem hizmet kullanıcılarının hem de hizmet kanallarının kalite anlayışında artış olması muhtemel bir sonuç olarak görülmektedir.

Bu çalışma, İzmir ilinde görev yapan gümrük müşavirlerinin ve gümrük müşavir yardımcılarının dijital gümrük uygulamalarına ilişkin kalite algılarının ölçülmesine yöneliktir. Çalışmanın veri toplama yöntemi için öncül bir çalışma yapılmıştır. Öncül çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış mülakatlar ile en çok kullanılan 5 uygulamanın belirlenmesi hedeflenmiştir. Bu görüşmelerde en çok işlem yapılan uygulamaların BİLGE Sistemi, Tek Pencere Portal Sistemi, Get-App Uygulaması, E-ATA/TR Programı ve NCTS Sistemi olduğu anlaşılmıştır. Bu uygulamaların dijitalleşmeden sonra meydana getirdiği kalite algısındaki değişiklik ve geliştirilmesi istenen yönleri oluşturulan anket formuna açık uçlu sorular olarak eklenmiştir. Anket soruları ise diğer çalışmalarda kullanılan ölçeklerden oluşan 30 soruluk kısımdan oluşmaktadır. Bu kısımda katılımcıların teknolojiye karşı tutumu, hizmet algıları, gümrük idarelerinin teknolojik tutumu, gümrük uygulamalarının dijitalleşmesinin bürokrasinin azalmasına katkısı, güvenilirliği ve maliyete etkisi ölçülmeye çalışılmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular incelendiğinde elde edilen araştırma soruları ve hipotezlere ilişkin veriler aşağıdaki gibidir:

A1: Gümrük müşavirlerinin dijitalleşen gümrük uygulamalarını algılamaları nasıldır?

A1: Katılımcıların dijital gümrük uygulamalarına karşı hizmet algılarının olumlu olduğu sonucuna varmak mümkündür. Kullanıcılar bu uygulamaların ticareti kolaylaştırdığını düşündüğü anlaşılmış olup bu sonuç Grainger (2012)'in yaptığı çalışmanın sonuçları ile bağdaşmaktadır. Aynı zamanda katılımcılar bu uygulamaların gümrükleme işlemleri esnasında belirli avantajlar sağladığı konusunda hemfikirlerdir. Bu bulguya yönelik veriler Özbek (2005) tarafından yapılan araştırma sonuçları ile paralellik göstermektedir.

A2: Dijitalleşen gümrük uygulamaları ile hizmet almaktan gümrük müşavirleri ne kadar memnundur?

A2: Çalışma verilerine göre gümrük müşavirleri dijitalleşen gümrük uygulamalarının getirdiği hizmet ile maliyetlerin azaldığı, işlemlerin hızlandığı, güvenliğin arttığı, bürokrasinin azaldığı düşüncelerinde yoğunlaşmaktadır. Her ne kadar geliştirilmesi gereken özelliklere değinilmiş olsa da genel anlamda memnuniyetin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuç Dereli (2014), Ünsal (2007) Isaac ve Lilian (2010) ve Kozyrin (2020) çalışmalarının sonuçları ile desteklenmektedir.

A3: Gümrük müşavirlerinin dijitalleşen gümrük uygulamalarını algılamaları demografik özelliklerine ve tecrübelerine göre farklılık göstermekte midir?

A3: Dijitalleşen gümrük uygulamalarını gümrük müşavirlerinin algılamalarının demografik özellikleri ve tecrübelerine göre farklılık gösterdiği anlaşılmakla birlikte bu araştırma sorusu ışığında “H1: Gümrük müşavirlerinin dijital gümrük uygulamalarını algılamaları demografik özellikleri ve mesleki tecrübelerine göre farklılık göstermektedir.” hipotezi ve alt hipotezler oluşturulmuştur. Bu hipotez ve alt hipotezlerin sınanması neticesinde çalışma verilerinin H1-1b, H1-1c ve H1-1d alt hipotezlerini desteklediği tespit edilmiştir. Bu hipotez ve alt hipotezlere ilişkin elde edilen veriler İzmirlioğlu (2020) çalışmasının neticeleri ile paralellik göstermektedir.

Ayrıca anket sorularının incelenmesi neticesinde; katılımcıların teknoloji kullanımında aktif olduğu ve teknolojik gelişmelerin işlerini kolaylaştırdığını düşündükleri anlaşılmıştır. Kullanıcıların dijital gümrük uygulamaları kullanmaktan memnun oldukları ve bu dijitalleşme ile birlikte daha etkin faaliyet gösterdiklerini düşünmektedir. Gümrük idarelerinde teknolojinin yoğun biçimde kullanıldığı, bu uygulamaların güvenilir olduğu, gümrük idarelerindeki işlem maliyetini azalttığını ve bürokrasiyi azalttığını belirtmişlerdir. Ayrıca dijitalleşmenin ticaret hızını arttırdığı ve ticaretin kolaylaşmasına fayda sağladığı hususlarında hemfikir olmuşlardır. Ankette yer alan açık uçlu sorularda da bu paralelde sonuçlara ulaşmakla beraber uygulamalarda geliştirilmesi gereken hususların internet hızına bağlı yavaşlığı, daha sık güncelleme olması gerektiği, sistemlere erişim yetkisinin kullanıcılar açısından artırılması, programlara uzaktan erişim sağlanması taleplerinin yer aldığı görülmüştür. Bu bulgular ele alındığında gümrük müşavirlerinin dijitalleşen gümrük uygulamaları ile hizmet kalitesinin arttığı ve bu hizmeti almaktan memnun oldukları anlaşılmaktadır. Ayrıca katılımcıların önerdikleri iyileştirmeler kullanılan uygulamalara hakim olduğu, sistemlerin devreye girmesinin hata oranını düşürdüğü ve güvenliği arttırdığı sonuçlarına varılmaktadır.

Çalışma içerisinde yapılan alan yazın taramasında aynı konuda yapılan bir araştırmaya rastlanılamadığından çalışmanın alan yazına olumlu anlamda katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Sonuçlar çerçevesinde uygulamalara ilişkin geliştirilmesi gereken hususlarda paydaşlara fikir vereceği, ulusal sistemlerle oluşturulan entegrasyonun hızlanmasına katkı sağlayabileceği, bu konuda yapılacak çalışmalara destek olabileceği düşünülmektedir.

Elde edilen sonuçlara binaen hizmet sağlayıcılarına yönelik bazı önerilerde bulunulması gerekliliği doğmuştur. Bu öneriler aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- Dijital gümrük uygulamalarına alternatif yöntemler oluşturularak hizmetlerin kesintiye uğramasının engellenebileceği düşünülmektedir.
- Uygulamaların gümrük müşavirliği firmalarına tanıtılması ve personellerine gerekli eğitimleri verilmesinin işlemleri daha sağlıklı hale getireceği düşünülmektedir.

- Özellikle gümrük idarelerinde internet alt yapısının geliştirilerek kesintilerin en az seviyeye indirilmesinin ticarete hız kazandırabileceği düşünülmektedir.
- Uygulamalarda elde edilen verilerin günümüz koşullarına uygun depolanması için bilişim altyapısının yedeklenebilir olmasının veri kaybını azaltacağı düşünülmektedir.
- Dijitalleşen gümrük uygulamalarının güvenlik şartları çerçevesinde, uzaktan erişime açık olmasının kullanıcıların kalite algısını olumlu etkileyebileceği düşünülmektedir.



KAYNAKÇA

- ACAR, B. (2010) “Gıda Sanayii Kalite Yönetimi Çalışmalarında Altı Sigma Sisteminin Uygulanması”, Doktora Tezi, **Uludağ Üniversitesi**, F.B.E. Bursa.
- AKÇİN, R.; M. YUNAR (1994) **AB Mevzuatında Gümrük Rejimleri ve Gümrük Rejimleri Beyanları**, İstanbul, Gümrük Kontrolörleri Yayını.
- AKSU, M. B. (1995) “Toplam Kalite Yönetimi”, **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi**, Cilt 2, Sayı 2, ss. 203-211.
- AKTAŞ, G. (2018) “Endüstri 4.0’in Gümrük Politikası ve Uygulamaları Üzerine Etkileri”, **Gümrük ve Ticaret Dergisi**, Sayı 12, ss. 10-18.
- ANDERSEN N.; L. RAZMERITA (2008) “Advanced E-Governmental Solutions For Global Trade”, **3rd International Conference On Information And Communication Technologies: From Theory To Applications**, Damascus, Syria, April 7-11, ss. 1-4.
- ARISOY, D. Ş. (2017) “Sağlık Hizmetlerine Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi İle Ölçülmesine Yönelik Bir Uygulama”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 19, Sayı 3, ss. 1079-1102.
- ASUBONTENG, P.; K.J. MCCIEARLY; J.E. SWAN (1996) “Servqual Revisited: A Critical Review of Service Quality”, **The Journal of Service Marketing**, Issue 6, ss. 62-81.
- AVCI, U.; A. SAYILIR (2006) “Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne Ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme Karşılaştırmalı Bir İnceleme”, **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı 1, ss. 121-138.
- AYCİL, S. (2013) “Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: PTT Kargo Üzerine Bir İnceleme”, Yüksek Lisans Tezi, **Dumlupınar Üniversitesi**, S.B.E. Kütahya.
- AYDEMİR, S. (2015) “E- Gümrük Uygulamaları”, Yüksek Lisans Tezi, **Maltepe Üniversitesi**, S.B.E. İstanbul.
- BARRINGER, A.R. (2008) “Customer Loyalty: An Exploration of The Relationship Between Service Quality and Customer Intent to Return and Willingness to Recommend in The Restaurant Industry”, A Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy, **Capella University**, ABD.
- BAŞ, M. N. (2016) “Gümrük Müşavirlerinin Mesleki Faaliyetleri Kapsamında Dolaylı Temsil Yetkileri ve Hukuki Sorumlulukları”, **Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi**, Cilt 6, Sayı 1, ss. 193-212.

- BAYSAL, M. A. (2007) “Gümrük Uygulamalarının Lojistik Maliyetler Üzerine Etkisi”, Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, **Dokuz Eylül Üniversitesi**, S.B.E. İzmir.
- BEŞLİOĞLU, R.N.Ö. (2022) “Algılanan Hizmet Kalitesi ve Tekrar Satın Alma Niyetine Etkisi: Golf Turizmi Belek Bölgesi”, Yüksek Lisans Tezi, **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi**, S.B.E. Burdur.
- BİRCAN, H.; S. BAYCAN (2004) “Sağlık Sektöründe Verimlilik ve Kalite Sistemi: Cumhuriyet Üniversitesi Hastanesi Örneği”, **Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı 28, ss. 173-185.
- BOZHÜYÜK, B.G. (2020) “Gemi Acentelerinin E-Gümrük Hizmetinin Teknoloji Kabul Modeli İle Değerlendirilmesi: Doğu Akdeniz Örneği”, **Journal of Maritime Transport and Logistics**, Cilt 1, Sayı 2, ss. 102-113.
- BUCAKLI, A.T. (2007) “Elektronik Ticaret”, Yüksek Lisans Tezi, **Kadir Has Üniversitesi**, S.B.E. İstanbul.
- BÜTÜN, H. (2009) “Hizmet İşletmelerinde Kalitenin Önemi ve Servqual Tekniği”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**
- CAN, P. (2016) “Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma”, **Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 6, Sayı 1, ss. 63-83.
- CANTENS, T. (2010) “Is It Possible To Reform A Customs Administration? The Role Of The Customs Elite On The Reform Process In Cameroon”, **WIDER Working Paper**, ss. 118.
- CARLSSON, T.; K.M. HUSSAIN (2010) “Service Quality: Expectations, Perceptions And Satisfaction About Service Quality At Destination Gotland- A Case Study”. Master’s Thesis, **Gotland University**, School of the Humanities and Social Science, Sweden.
- CRONIN, J. J.; K. M. BRADY; M.G.T. HULT (2000) “Assessing The Effects of Quality, Value and Customer Satisfaction and Consumer Behavioral Intentions in Service Environments”, **Journal of Retailing**, Volume 76, Issue 2, ss. 193-218.
- ÇETİN, K.M.; F.G. BİLGİNER ÖZSAATÇI (2022) “Kütüphanelerde Algılanan Hizmet Kalitesi İle Kullanıcı Memnuniyeti İlişkisi: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kütüphanesi Örneği”, **R&S-Research Studies Anatolia Journal**, Cilt 5, Sayı 1, ss. 50-85.
- ÇETİNTAŞ, H.S.; A. TURNA (2003) “Bilgisayarlı Gümrük İşlemleri”, **Gümrük Dergisi**, Sayı 43, ss. 115- 150.
- ÇİFTÇİ, A.G. (2006) “Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Dokuz Eylül Üniversitesi**, S.B.E. İzmir.

- DAŞTAN, Ü. (2021) “E-Gümrük Kullanımının Gümrük İdarelerinin Etkinliği Ve Gümrük İşlemlerinin Etkililiği Üzerindeki Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, **İstanbul Ticaret Üniversitesi**, S.B.E. İstanbul.
- DE WULF, L.; G. MCLINDEN (2004) “The Role Of Information Technology In Customs Modernization”, Ed: De Wulf, L.; J.B. Sokol, **Customs Modernization Handbook**, Washington, The World Bank.
- DEMİREL, Y.; M.A. YOLDAŞ; S.U. DİVANOĞLU (2009) “Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin, Tavsiye Davranışı ve Tercih Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, **Akademik Bakış Dergisi**, Sayı 16, ss. 129-145.
- DENNIS, A.; B. SHEPHERD (2011) “Trade Facilitation and Export Diversification”, **The World Economy**, Issue 34, ss. 101-122.
- DERELİ, D. D. (2014) “E-Gümrük Uygulamasının Türkiye İle Avrupa Birliği Arasındaki Ticarete Etkisi”, **Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, Cilt 1, Sayı 24, ss. 250- 261.
- DERELİ, D.D. (2014) “Türkiye’nin Avrupa Birliği İle Gümrük Birliği Süreci Ve E-Gümrük Uygulamasının Türk Dış Ticaretine Muhtemel Etkileri”, Doktora Tezi, **İstanbul Üniversitesi**, S.B.E. İzmir.
- DEVEBAKAN N.; M. AKSARAYLI (2003) “Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 5, Sayı 1, ss. 38-54.
- DİNÇER, Ö. (2013) **Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası**, 9. bs, İstanbul, Alfa Yayınları.
- EKER, E. (2007) “Hizmet Süreci Kalitesindeki Değişimlerin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisinin Servqual Yöntemiyle Ölçümü ve Servis Hizmetlerine Yönelik Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Dumlupınar Üniversitesi**, S.B.E. Kütahya.
- ELEREN, A.; Ç. BEKTAŞ; A.Ş. GÖRMÜŞ (2007) “Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama”, **Finans Politik & Ekonomik Yorumlar**, Cilt 44, Sayı 514, ss. 75-88.
- EREN, F. (2015) **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 18. bs, Ankara, Yetkin Yayınları.
- EROL, D. (2004) “Geçici İthalat Rejimi”, **Başbakanlık Gümrük Müsteşarlığı Gümrük Uzmanlığı Tezi**, Ankara.
- ERSÖZ, S.; ve diğerleri (2009) “Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu İle Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri İle Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması”,

International Journal of Engineering Research and Development, Cilt 1, Sayı 1, ss. 19-27.

FİLİZ, Z.; V. YILMAZ; C. YAĞIZER (2010) “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 10, Sayı 3, ss. 59-76.

GADALLA, E.; K. KEELING; I. ABOSAG (2013) “Metaverse-Retail Service Quality: A Future Framework for Retail Service Quality in the 3D Internet”, **Journal of Marketing Management**, Volume 29, Issue 13-14, ss. 1493-1517.

GENÇTÜRK, B. (2020) “Deneyimsel Pazarlama Ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Marka Sadakatine Etkisi: Kahve Mağazaları Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, **Adnan Menderes Üniversitesi**, S.B.E. Aydın.

GÖKÇELİK C. (2002) **Dış Ticarete Bilgisayarlı Gümrük İşlemleri**, 1. bs, Ankara, Gümrük Müfettişleri Yayınları.

GRAINGER, A. (2012) “Customs And Trade Facilitation: From Concepts To Implementation”, **World Custom Jurnal**, Volume 2, Issue 1, ss. 17-30.

GRÖNROOS, C. (2000) **Service Management and Marketing, A Customer Relationship Management Approach**, 2nd Edition, Chichester, John Wiley & Sons Ltd.

HACİEFENDİOĞLU, Ş.; U. KOÇ (2009) “Hizmet Kalitesi Algılamalarının Müşteri Bağlılığına Etkisi ve Fast-Food Sektöründe Bir Araştırma”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 18, Sayı 2, ss. 146– 167.

HAUGHTON, M.; S. ISOTUPA (2009) “Achieving Resource Efficiency By Customs Administrations In A Constrained Economic Climate: A Critical Examination”, **World Customs Journal**, Volume 3, Issue 22, ss. 43-62.

HOLLOWAY, S. (2009) “The Transition From E-Customs To E-Border Management”, **World Customs Journal**, Volume 3, Issue 1, ss. 13-25.

ISAAC, N.N.; L. LILIAN (2010) “Automation And Customs Tax Administration: Empirical Evidence From Uganda”, **African Journal Of Business Management**, Volume 4, Issue 11, ss. 2241-2246.

İLBAN, M.; M. AKKILIÇ; Ö. YILMAZ (2011) “Tüketicilerin Beyaz Eşya Satın Alma Karar Sürecinde Marka Algılarına Yönelik Bir Araştırma”, **Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 8, Sayı 15, ss. 63-84.

İSLAMOĞLU, A.H. Ve diğerleri (2020) **Hizmet Pazarlaması**, 5. bs, İstanbul, Beta Basım Yayım.

İSTANBUL GÜMRÜK MÜŞAVİRLERİ DERNEĞİ (t.y.) **Mesleğimizin Tarihçesi**, “Çevrimiçi” <https://www.igmd.org.tr/meslegimizin-tarihcesi-tarihce-sayfasi>, Erişim Tarihi 24/10/2022.

İZMİR GÜMRÜK MÜŞAVİRLERİ DERNEĞİ (t.y.) **Üyeler**, “Çevrimiçi” www.izmgmd.org.tr/?go=uyeler, Erişim Tarihi 04/03/2022

İZMİRLİOĞLU, Y.T. (2020) “E-Gümrük Hizmetlerinin ve Yazılımlarının Kalitesinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama”, Doktora Tezi, **Dokuz Eylül Üniversitesi**, S.B.E. İzmir.

JAIN, S.K.; G. GUPTA (2004) “Measuring Service Quality: Servqual vs. Servperf Scales”, **Vikalpa**, Volume 29, Issue 2, ss. 25-38.

KARAHAN, K. (2006) **Hizmet Pazarlaması**, 1. bs, İstanbul, Beta Basım Yayım.

KAYA, F. (2013) **Dış Ticaret İşlemleri Yönetimi (Yeni Mevzuat ve Belgeler)**, 4. bs, İstanbul, Beta Yayıncılık.

KEKEÇ, D. (2008) “Hizmet Kalitesi Ölçümünde Servqual Ölçeği ve Otelcilik Sektöründe Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi**, S.B.E. İstanbul.

KISA, B. (2005) “Hemşire Öğretim Elemanlarının Teknolojiye Karşı Tutumları”, Yüksek Lisans Tezi, **İstanbul Üniversitesi**, Sağlık Bilimleri Enstitüsü İstanbul.

KLEİN, G.; J.J. JİANG; P. CHENEY (2009) “Resolving Difference Score Issues İn Information Systems Research”, **MIS Quarterly**, Volume 33, Issue 4, ss. 811-826.

KODAY, S.; Z. KODAY; Y. KIZILKAN (2019) “Coğrafi Özellikleri Bakımından Esendere Gümrük Kapısı ve Sınır Ticareti”, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 23, Sayı 4, ss. 1535-1549.

KOTLER P. (2018) **Pazarlama Yönetimi**, 1. bs, İstanbul, Beta Yayınları

KOZYRIN A.N. (2020) “E-Customs and Customs Regulation in the Russian Federation”, **Legal Issues in the Digital Age**, Issue 2, ss. 144–162.

LEWİS. C.; B. BOOMS (1983) “The Marketing Aspects of Service Quality”, Ed: Berry, L.L.Ve diğerleri, **Emerging Perspectives in Service Marketing**, Chicago, American Marketing Association, ss. 99-107.

LI, G.; N. LI (2019) “Customs Classification For Cross-Border E-Commerce Based On Text-İmage Adaptive Convolutional Neural Network”, **Electronic Commerce Research**, Volume 19, Issue 4, ss. 779-800.

LOVELOCK, C.; J. WIRTZ (2011) **Services Marketing: People, Technology, Strategy**, Pearson Education.

- LUZHANSKA, N. (2019) “Multicriteria Assessment Of The Efficiency Of Transport And Customs Infrastructure Facilities”, **Advances In Aerospace Technology**, Volume 78, Issue 1, ss. 70–76.
- MELEMEN, M. (2016) **Uygulamalı Uluslararası Ticaret İşlemleri**, 3. bs, İstanbul, Türkmen Yayınevi.
- MOHAMMAD G.T. (2007) “Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, Servqual Analizi ile Değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesinde Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Gazi Üniversitesi**, S.B.E. Ankara.
- MONTAZER, G.A.; A.Z. ZADEH (2013) “Iran Customs E-Readiness Measurement Case Study: Bushehr Customs”, **5th Conference On Information And Knowledge Technology**, Iran, Islamic Republic, May 22-24, ss. 159-162.
- MUCUK, İ. (2004) **Temel Pazarlama Bilgileri**, 3. bs, İstanbul, Türkmen Kitabevi.
- MUCUK, İ. (2012) **Pazarlama İlkeleri**, 19. bs, İstanbul, Türkmen Kitabevi.
- MURAT, G.; N. ÇELİK (2007) “Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi İle Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği”, **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, Cilt 3, Sayı 6, ss. 1-20.
- OKUMUŞ Z. (2012) **Ortak ve Topluluk İçi Transit Sisteminde Yeni Perspektifler**, “Çevrimiçi” <http://www.igmd.org>, Erişim 16/08/2022
- OKUMUŞ, A.; A. DUYGUN (2008) “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 8, Sayı 2, ss. 17–38.
- ÖZBEK, G. (2005) “Dış Ticaret İşlemlerinde E-İş Ve Türkiye Gümrük İşlemlerinin Elektronik Ortama Taşınması E-Devlet Ve E-Gümrük Uygulamaları”, Yüksek Lisans Tezi, **İstanbul Üniversitesi**, S.B.E. İstanbul.
- ÖZDOĞAN, S. (2014) “Gümrüklerde Dolaylı Temsilden Doğrudan Temsile Geçiş”, **Gümrük ve Ticaret Dergisi**, Sayı 4, ss. 104-108.
- ÖZİŞİK, Ş. (2014) **Gümrük Müşavirliği ve Gümrük Müşavir Yardımcılığı Sınavlarına Hazırlık**, 1. bs, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık.
- ÖZKOÇ, M. (2021) “Türkiye’de Gümrük Mevzuatı Açısından Yetkilendirilmiş Gümrük Müşavirliği Uygulaması”, Yüksek Lisans Tezi, **Hacettepe Üniversitesi**, S.B.E. Ankara.
- ÖZTÜRK, A. (2009) **Kalite Yönetimi ve Planlaması**, 2.bs, Bursa, Ekin Kitabevi Yayınları.

- ÖZTÜRK, N. (2012) **Dış Ticaret Kuram Politika Uygulamaları**, 1. Baskı, Bursa, Ekin Yayınevi.
- PARASURAMAN, A.; V.A. ZEITHAML; L.L. BERRY (1985) “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”, **Journal of Marketing**, Volume 49, Issue 4, ss. 41-50.
- PARASURAMAN, A.; V.A. ZEITHAML; L.L. BERRY (1988) “SERVEQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, **Journal of Retailing**, Issue 1, ss. 12-40.
- PLAZİBAT, I.; N. GRGURİCA, (2020) “Importance of E-customs in International Trade”, **4th Contemporary Issues in Economy & Technology Conference, Split, Croatia**, May 29-30, ss. 55-64.
- RANIA, M. (2013) “E-Government Challenges At The UK's Customs And Tax Department”, **Electronic Government An International Journal**, Volume 10, Issue 1, ss. 86-103.
- RAUS, M.; B. FLUGGE; R. BOUTELLIER (2009) “Electronic Customs Innovation: An Improvement Of Governmental Infrastructures”, **Government Information Quarterly**, Volume 26, Issue 2, ss. 246-256.
- RAZMERITA, L.; N. BJORN-ANDERSEN (2007) “Towards Ubiquitous E-Custom Services”, **International Conference on Web Intelligence (WI'07)**, Fremont, ABD, November 2-5, ss. 833-837.
- RIABOI, V. (2015) “E-Customs As A Part Of E-Government: State, Problems And Prospects (Ukrainian Experience)”, **Customs Scientific Journal**, Volume 5, Issue 2, ss. 68-74.
- SALEHI, M. (2012) “Barriers to E-Customs in an Emerging Economy: The Case of Iran, Management”, **University of Primorska, Faculty of Management Koper**, Volume 7, Issue 2, ss. 129-153.
- SALEHI, M.; M. ALIPOUR; M. YAHYAVI (2010) “E-Customs Challenges and Clients' View Points: Empirical Evidence of Emerging Economy”, **International Management Review**, Volume 6, Issue 2, ss. 64-76.
- SAYIM, F.; V. AYDIN (2011) “Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistematik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri İle Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma”, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı 29, ss. 245-262.
- SELEN, U. (2009) **Gümrük İşlemleri**, 2. Baskı, Bursa, Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- SELEN, U. (2017) **Gümrük İşlemleri ve Vergilendirilmesi**, 9. bs, Bursa, Ekin Basım Yayın Dağıtım.

- SEO, D.; M. LEE (2018) “Development of Efficient Network Analysis System for Revealing Potential Trade Risk Factors in e-Customs”, **International Journal of Future Computer and Communication**, Volume 7, Issue 1, ss. 6-9.
- SEVİMLİ S. (2006) “Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Dokuz Eylül Üniversitesi**, S.B.E. İzmir.
- SMITH, A.M. (1995) “Measuring Service Quality: is SERVQUAL Now Redundant?”, **Journal of Marketing Management**, Volume 11, Issue 1-3, ss. 257-276.
- SOBACI, M. (2018) “Gümrük Müşavirliği Mesleği ve Gümrük Müşavirlerinin Sorumlulukları”, Yüksek Lisans Tezi, **Yıldırım Beyazıt Üniversitesi**, S.B.E. Ankara.
- STIJN, E. V. Ve diğerleri (2007) “Improving international e-Customs: The European ITAIDE Initiative”, **International Conference on the Digital Society (ICDS 2007)**, Guadeloupe, France, January 2-6.
- SUBAŞI, M.; K. OKUMUŞ (2017) “Bir Araştırma Yöntemi Olarak Durum Çalışması”. **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 21, Sayı 2, ss. 419-426.
- ŞEKEROĞLU, G. (2007) “Türk Gümrük Mevzuatının Topluluk Mevzuatına Uyumu”, Yüksek Lisans Tezi, **İstanbul Üniversitesi**, S.B.E. İstanbul.
- ŞİMŞEK M. (1998) **Kalite Yönetimi**, İstanbul, Marmara Üniversitesi Yayınları.
- T.C. CUMHURBAŞKANLIĞI STRATEJİ VE KALKINMA BAŞKANLIĞI (t.y.) **2019-2023 On Birinci Kalkınma Planı**, “Çevrimiçi” [https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/On Birinci Kalkınma Plani-2019-2023](https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/On-Birinci-Kalkinma-Plani-2019-2023) Erişim Tarihi 12/05/2022.
- T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI (2011) **Ulaştırma Hizmetleri Gümrük İşlemleri**. Ankara.
- T.C. Resmi Gazete (1999) **4458 Sayılı Gümrük Kanunu**, 23866 Mükerrer, Yayın Tarihi 04/10/1999.
- T.C. Resmi Gazete (2009) **Gümrük Yönetmeliği**, 27369 Mükerrer, Yayın Tarihi 07/10/2009.
- T.C. TİCARET BAKANLIĞI (t.y.) **2017/12 Sayılı Gümrük Eşya Takip Ve Analitik Performans Programı Hakkında Genelge**, “Çevrimiçi” <https://ticaret.gov.tr/duyurular/gumruk-esya-takip-ve-analitik-performans-programi-getapp> Erişim Tarihi 01/09/2022.
- T.C. TİCARET BAKANLIĞI (t.y.) **2021/17 Sayılı ATA Karnelerinin Elektronik Ortamda Beyan, Onay ve Muayenesi Hakkında Genelge**, “Çevrimiçi”

<https://kms.kaysis.gov.tr/Home/Kurum/24308261#collapse7> Erişim Tarihi 01/09/2022.

T.C. TİCARET BAKANLIĞI (t.y.) **GET-APP**, “Çevrimiçi”
<https://uygulama.gtb.gov.tr/GETAPP/Content/SIK%20SORULAN%20SORULAR> Erişim Tarihi 17/08/2022.

T.C. TİCARET BAKANLIĞI (t.y.) **NCTS**, “Çevrimiçi” [https://ticaret.gov.tr/data/OrtakTransit Ve Ncts Cep Kitabı](https://ticaret.gov.tr/data/OrtakTransitVeNctsCepKitabi) Erişim Tarihi 15/08/2022.

T.C. TİCARET BAKANLIĞI (t.y.) **Ortak Transit Rejimi ve NCTS**, “Çevrimiçi”
<https://www.ticaret.gov.tr/gumruk-islemleri/sikca-sorulan-sorular/ticari/ortak-transit-rejimi-ve-ncts> Erişim Tarihi 20/08/2022.

T.C. TİCARET BAKANLIĞI (t.y.) **Tarihçe**, “Çevrimiçi”
<https://ticaret.gov.tr/kurumsal/tarihce> Erişim Tarihi 01/08/2022.

T.C. TİCARET BAKANLIĞI (t.y.) **Tek Pencere Sistemi**, “Çevrimiçi”
<https://ticaret.gov.tr/data/636bb14813b87611a4c49739/tek%20pencere%20s%20c4%b0stem%20c4%b0-e-ba%20c5%9evuru%20genel%20kullanım%20rehber%20c4%b0-2022> Erişim Tarihi 09/08/2022.

TAUSCHINSKY, E. (2018) “Hidden Signposts: The Normative Framework of the EU E-Customs Initiative”, **Review of European Administrative Law**, Volume 11, Issue 2, ss. 85-125.

TEK, Ö.B. (1999) **Pazarlama İlkeleri Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları**, 8. bs, İstanbul, Beta Basım Yayın Dağıtım.

TOKTAŞ, P.; B. GÜL (2016)” Bir Bankanın Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi”, **Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi**, Cilt 2, Sayı 9, ss. 8-27

TORLAK, Ö. (1998) “Hizmet Kalitesini İyileştirmede Belediye Hizmet Kullanıcılarının Şikayet Sürecinin Düzenlenmesi”, **Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongresi, Ankara, Türkiye**, 26-27 Mayıs, ss. 357-370.

TÜRK DİL KURUMU SÖZLÜKLERİ (t.y.) **Hizmet**, “Çevrimiçi” <https://sozluk.gov.tr> Erişim tarihi 16/04/2022.

TÜRKİYE ODALAR VE BORSALAR BİRLİĞİ (t.y.) **GET_APP Programı**, “Çevrimiçi”
<https://www.tobb.org.tr/Sayfalar/Detay.php?rid=2617&lst=DuyurularListesi> Erişim Tarihi 10/08/2022.

URCIUOLI, L.; J. HINTSA; J. AHOKAS (2013) “Drivers And Barriers Affecting Usage Of E-Customs-A Global Survey With Customs Administrations Using Multivariate Analysis Techniques”, **Government Information Quarterly**, Volume 30, Issue 4, ss. 473-485.

- UYGUÇ, N. (1998) **Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi Stratejik Bir Yaklaşım**, İzmir, Dokuz Eylül Yayınları.
- UZUN, S. (2006) “AB'ne Uyum Çerçevesinde Gümrük Rejimleri Uygulamaları ve Değerlendirilmesi”, Yüksek Lisans Tezi, **Uludağ Üniversitesi**, S.B.E. Bursa.
- UZUNÇAKMAK, M. (2021) “Şehir Hastanelerinde Hizmet Kalitesi Ve Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi İle Ölçülmesine Yönelik Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Hacı Bayram Veli Üniversitesi**, L.E.E Ankara.
- ÜLTAY, E.; H. AKYURT; N. ÜLTAY (2021) “Sosyal Bilimlerde Betimsel İçerik Analizi”, **IBAD Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı 10, ss. 188-201.
- ÜNSAL, S.S. (2007) **Ticaretin Kolaylaştırılması Bağlamında Tek Pencere Uygulaması Uzmanlık Tezi**, Ankara, Başbakanlık Gümrük Müsteşarlığı AB ve Dış İlişkiler Genel Müdürlüğü.
- VAROL, N.B. (2009) “Dış Ticaret İşletmelerinde, Lojistik Uygulamalar Açısından, Depo Ve Antrepo Yönetimi”, Doktora Tezi, **Marmara Üniversitesi**, S.B.E. İstanbul.
- YAĞCI, M. E. (2010) “Gümrük Müşavirliği mesleğinin Tarihsel gelişimi Ve Türkiye’deki Dış Ticaret işlemlerine Etkileri”, Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi**, S.B.E. İstanbul.
- YERÇİ, C. (2001) “Vergi Avantajı Getiren Bir Olanak: Gümrük Kontrolü Altında İşleme Rejimi”, **Vergi Sorunları Dergisi**, Sayı 150, ss. 34-35.
- YILDIZ, G. (2013) “Ortak Transit Rejimi ve NCTS”, **Gümrük ve Ticaret Dergisi**, Sayı 1, ss. 29-32.
- YILMAZ, B. N.; M. ADIGÜZEL (2022) “Türkiye’nin Gümrük Rejimi İle İlgili Sorunların İncelenmesi”, **Working Paper Series**, Cilt 3, Sayı 1, ss. 25-42.
- YILMAZ, V.; H.E. ÇELİK; B. DEPREN (2007) “Devlet Ve Özel Sektör Bankalarındaki Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması: Eskişehir Örneği”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Cilt 8, Sayı 2, ss. 234-248.
- YUMUŞAK, N.U. (2006) “Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret Ve Sanayi Odası Uygulaması”, Doktora Tezi, **Dokuz Eylül Üniversitesi**, S.B.E. İzmir.
- ZEİTHAML, V. A.; M.J. BİTNER; D.D. GREMLER (2009) **Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm**, 5th Edition, Singapore, McGraw-Hill and Irwin.
- ZEİTHAML, V. A.; M.J. BİTNER; D.D. GREMLER (2018) **Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm**, 7th Edition, New York, McGraw Hill.

EK:1 ANKET FORMU

Değerli Katılımcı;

Bu anket çalışması, Doç. Dr. Özer YILMAZ danışmanlığında Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi'nde yürütülen *“Gümrük Müşavirlerinin Dijital Gümrük Hizmet Algılarına Yönelik Bir Uygulama”* konulu yüksek lisans tezi çalışmasının uygulama kısmı ile ilgilidir. *Bu araştırma tamamıyla akademik nitelikli olup çalışmadan elde edilecek bilgiler bilimsel amaca yönelik olarak kullanılacak ve hiçbir biçimde başka kurum ve şahıslara verilmeyecektir.*

Çalışmaya ve bilimin ilerlemesine yapacağınız katkıdan dolayı şimdiden teşekkür eder, saygılarımızı sunarız.

Doç. Dr. Özer YILMAZ, Seda ATICI

	Aşağıdaki ifadeleri TİCARET BAKANLIĞI TARAFINDAN KULLANILAN DİJİTAL GÜMRÜK UYGULAMALARINI düşünerek cevaplayınız.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Günlük işlerimde teknolojiye yararlanmaktayım	1	2	3	4	5
2	Çalışma arkadaşlarımı teknolojiyi kullanmaları için teşvik ederim	1	2	3	4	5
3	Yeni teknolojileri öğrenmenin zaman kazandırdığını düşünürüm	1	2	3	4	5
4	Teknolojinin insanlar arası iletişimi etkilemediğini düşünürüm	1	2	3	4	5
5	Teknolojinin ilerlemesinin çalışanlar için avantaj oluşturduğunu düşünürüm	1	2	3	4	5
6	Gümrük idarelerinde dijital uygulamalar kullanılmasından memnunuz	1	2	3	4	5
7	Ticaret Bakanlığı'nın e-gümrük uygulamaları gelişmiş ülkelerin gümrük uygulamaları ile uyumludur	1	2	3	4	5
8	E-gümrük hizmetleri, gümrük ve diğer kamu kurumlarının entegre bir şekilde çalışmasını sağlamaktadır	1	2	3	4	5
9	E-gümrük hizmetleri, gümrük idarelerinin daha etkin çalışmasını sağlamaktadır	1	2	3	4	5
10	E-gümrük uygulamaları kullanıcıların katılımını arttırmaktadır	1	2	3	4	5
11	Dijital gümrük uygulamaları kullananların beklentilerini tam olarak karşılamaktadır	1	2	3	4	5
12	E-gümrük uygulamalarının dijitalleşmesi daha kaliteli hizmet sağlamıştır	1	2	3	4	5
13	Dijital uygulamalar ile doğru verilere ulaşmak kolaydır	1	2	3	4	5
14	Gümrük idarelerinde teknoloji yoğun biçimde kullanılmaktadır	1	2	3	4	5
15	Gümrük idarelerinde dijital uygulamalarda karşılaşılan sorunlar hızlıca çözülmektedir	1	2	3	4	5

16	Gümrük idarelerinin dijital uygulamaları kolay ve anlaşılırdır	1	2	3	4	5
17	Gümrük idarelerinde teknolojiye ulaşmakta sıkıntı yaşanmamaktadır	1	2	3	4	5
18	Gümrük idarelerinde kullanılan dijitalleşme bürokrasiyi azaltmaktadır	1	2	3	4	5
19	E-gümrük uygulamalarına girişi yapılan veriler diğer yazılımlara (Word, Excel vb.) aktarılabilir	1	2	3	4	5
20	E-gümrük uygulamalarının hata vermesi durumunda veriler tekrar geri kazanılabilir	1	2	3	4	5
21	Dijital uygulamalar ile bürokrasi azaldığından çalışan verimi artmaktadır	1	2	3	4	5
22	Dijital uygulamalar ile risk yönetimi kolaylaşmaktadır	1	2	3	4	5
23	Dijital uygulamalar güvenilir ve etkindir	1	2	3	4	5
24	Ticaret Bakanlığı'nın uygulamalarına ulaşmak kolaydır	1	2	3	4	5
25	Dijital uygulamalar ile gümrük denetimi güçlenmektedir	1	2	3	4	5
26	Gümrük idarelerinde dijital uygulamalar kullanılması maliyeti azaltmaktadır	1	2	3	4	5
27	Dijital uygulamalar dokümantasyon maliyetini düşürmektedir	1	2	3	4	5
28	Dijital uygulamalar iletişim maliyetlerini düşürmektedir	1	2	3	4	5
29	Gümrük idarelerinde kullanılan dijital uygulamalar işlemleri hızlandırmaktadır	1	2	3	4	5
30	Gümrük işlemlerinin hızlanması maliyetleri düşürmektedir	1	2	3	4	5
31	BİLGE Sistemi'ne geçilmesi ile hizmet kalitesinde gerçekleşen değişiklikler ve geliştirilmesini istediğiniz özellikler nelerdir?					
32	Tek Pencere Portal Sistemi (TPS)'ne geçildikten sonra hizmet kalitesinde meydana gelen değişiklikler ve geliştirilmesini istediğiniz özellikler nelerdir?					

33	NCTS Programı ile ilgili hizmet kalitesinde gerçekleşen değişiklikler ve geliştirilmesini istediğiniz özellikler nelerdir?
34	E-ATA/TR Programı ile ilgili hizmet kalitesinde gerçekleşen değişiklikler ve geliştirilmesini istediğiniz özellikler nelerdir?
35	Get-App Uygulaması ile ilgili hizmet kalitesinde gerçekleşen değişiklikler ve geliştirilmesini istediğiniz özellikler nelerdir?

1. Cinsiyetiniz

- a. ☐ Kadın b. ☐ Erkek

2. Yaş grubunuz

- a. ☐ 30 yaş ve altı b. ☐ 31-40 yaş arası c. ☐ 41-50 yaş arası d. ☐ 51 yaş ve üzeri

3. Eğitim durumunuz

- a. ☐ Önlisans b. ☐ Lisans c. ☐ Lisansüstü

5. İş Yerinde Çalışma Süreniz

6. Medeni Durum

- a. ☐ Evli b. ☐ Bekar

7. İşletmedeki göreviniz

8. Departman.....

9. Gümrük Müşaviri karne sınıfınız (A/B).....

Verdiğiniz cevaplara ek olarak araştırmaya yönelik önerileriniz var ise ***lütfen belirtiniz.***

.....

DEĞERLİ KATKILARINIZDAN DOLAYI TEŞEKKÜR EDERİZ...

EK:2 GÖRÜŞME FORMU

GÜMRÜK MÜŞAVİRLERİNİN DİJİTAL GÜMRÜK HİZMET ALGILARINA YÖNELİK BİR UYGULAMA GÖRÜŞME FORMU

Tarih ve saat :

Görüşmeci :

Merhaba, ben Seda ATICI. Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Anabilim Dalında tezli yüksek lisans öğrencisiyim. Gelişen teknoloji ile birlikte dijitalleşen gümrük uygulamalarına ilişkin mevcut durumun değerlendirilmesi, bu güncellemelerin işleyişte ne kadar etkili olduğu, alınan hizmetin kalitesinde oluşan olumlu veya olumsuz etkilere dair bir tez hazırlıyorum ve sizinle bu konu hakkında görüşmek istiyorum. Bu görüşmenin amacı, sıkça kullandığınız uygulamaları tespit ederek görüşlerinizi almak ve uygulamaların gelişimine katkı sağlayabilmektir. Bu sebeple; söz konusu uygulamaları kullanmaya yetkili ve aktif faaliyet sürdüren kişilerle görüşme yapmayı tercih ettim. Yapılan dijitalleşme adımları ile ilgili işleyişte karşılaşılan sorunlar, çözüm alternatifleri ve algılanan hizmet kalitesine etkisine dair en sağlıklı bilgileri sizlerden alabileceğimi düşünüyorum. Bu araştırma neticelendiğinde ulaşacağım sonuçların ülkemizin gümrük uygulamalarının geliştirilmesinde faydalı olmasını umuyorum. Sizin için de uygunsa görüşmeyi başlatmak istiyorum.

- Bu görüşme tamamen gizlidir ve saklı kalacaktır.
- Vermiş olduğunuz bilgiler araştırmacılar dışında kimseyle paylaşılmayacak olup, işletmenize ve size ait isim, pozisyon gibi bilgiler gizlenip, kullanılmayacaktır.
- Tüm görüşmeyi ve cevaplarınızı kaydetmek istiyorum. Bunun sizin için bir sakıncası var mı?

GÖRÜŞME SORULARI

1. Gümrük müşavirliği mesleğini kaç senedir yapıyorsunuz?
2. En sık faaliyet gösterdiğiniz gümrükçe onaylanmış işlemler hangileridir?
3. En sık kullandığınız dijital gümrük uygulamaları hangileridir?
4. Kullandığınız dijital gümrük uygulamaları ile ilgili yaşadığınız sorunlar ve çözüm önerileriniz nelerdir?

5. Gümrük uygulamalarının dijitalleştirilmesi hizmet kalitesi algınızda ne gibi değişiklikler oluşturmuştur?
6. Dijital olarak geliştirilmesini düşündüğünüz uygulamalar veya dijital hale gelmesini istediğiniz işlem modülleri ile ilgili fikirleriniz nelerdir?



