

**T.C.  
BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
MALİYE ANABİLİM DALI**

**Yüksek Lisans Tezi**

**SAĞLIK HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET İLE  
VERGİ TUTUM VE DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ  
İLİŞKİ**

**Erdem Dibek**

**Zonguldak 2016**

**T.C.  
BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
MALİYE ANABİLİM DALI**

**Yüksek Lisans Tezi**

**SAĞLIK HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET İLE  
VERGİ TUTUM VE DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ  
İLİŞKİ**

**Hazırlayan  
Erdem Dibek**

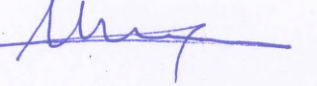
**Tez Danışman  
Yrd. Doç. Dr. Mehmet Cural-Doç. Dr. Mehmet Pekkaya**

**Zonguldak 2016**

T.C.  
BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

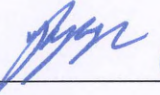
**TEZ ONAYI**

Enstitümüzün Maliye Anabilim Dalında 186282109005 numaralı Erdem Dibek'in hazırladığı "Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet İle Vergi Tutum ve Davranışları Arasındaki İlişki" konulu ~~DOKTORA~~ YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca Pazartesi günü saat 16:00'da yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezinin onayına OYBİRLİĞİYLE/OYÇOKLUĞUYLA karar verilmiştir.

Başkan Doç.Dr. Mehmet Emin Altunbaş 

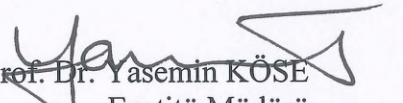
Üye Doç.Dr. Onur EROĞLU 

Üye Yrd. Doç.Dr. Mehmet CUMRAK MURAT (2. Danışman)

Üye Doç.Dr. Mehmet PEKRAYA  (2. Danışman)

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

01/02/2016

  
Prof. Dr. Yasemin KÖSE  
Enstitü Müdürü

## ÖZET

Kurum	: BEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maliye Anabilim Dalı
Tez Başlığı	: Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet İle Vergi Tutum ve Davranışları Arasındaki İlişki
Tez Yazarı	: Erdem Dibek
Tez Danışmanı	: Yrd. Doç. Dr. Mehmet Cural- Doç. Dr. Mehmet Pekkaya
Tez Türü, Yılı	: Yüksek Lisans Tezi, 2016
Sayfa Adedi	: 132

Vergi, mükellefler tarafından bir yük olarak algılanmakta ve bir mali baskı uyandırmaktadır. Bu mali baskı, mükelleflerin vergi uyumunu azaltmakta ve vergi yükünü azaltıcı tutum-davranışlarda bulunmasına yol açmaktadır. Mükelleflerin vergi tutum ve davranışları etkileyen faktörlerden birisinin kamu hizmetlerinden yararlanma derecesi olduğu bilinmektedir. Kamu hizmetlerinin kişilerin tercihleri doğrultusunda yapılmasının ve/veya kamu hizmetlerinin duyulan memnuniyetin artırılmasının mükelleflerin vergi tutum ve davranışlarını olumlu etkileyeceği beklenmektedir.

Bu çalışmada Zonguldak Atatürk Devlet Hastanesi servislerinde yatan 402 hastanın sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik anket çalışması uygulanmıştır. Elde edilen anket verilerine frekans, ki-kare testi, t testi, ANOVA testi ve korelasyon analizi uygulanmış ve sonuçları yorumlanmıştır. Sonuçlara göre hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetleri ile vergi tutum ve davranışları arasında güçlü bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre yatan hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin nispeten yüksek olduğunda olumlu, memnuniyetin nispeten düşük olduğunda ise olumsuz vergi tutum ve davranış eğilimi içerisinde olduğuna dair kanıtlara ulaşılmıştır. Ayrıca, hastaların vergi tutum ve davranış seviyeleri konularına göre tespit edilmiş ve kişilerin demografik özelliklerine göre incelenmiştir. Buna göre, genel olarak örneklemdaki hastaların olumlu vergi tutum davranışları konusunda zayıf oldukları ve vergi politikalarının toplumun genelini ilgilendiren beklentileri karşılamadığı söylenebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Yatan Hasta Memnuniyeti, Vergi, Vergi Tutum ve Davranışları

## ABSTRACT

Institution : BEÜ Institute of Social Sciences, Department of Public Finance  
Title : Relationship Between Level of Health Care Satisfaction and Tax Attitudes and Behaviors  
Author : Erdem Dibek  
Adviser : Asst. Prof. Dr. Mehmet Cural-Assoc. Prof. Dr. Mehmet Pekkaya  
Type of Thesis, Year : MSc. Thesis, 2016  
Total Number of Pages : 132

Tax is perceived as a burden by taxpayers and raises the financial pressure. This financial pressure, reduces the compliance burden of taxpayers and leads to orientating the attitude-behavior which reduce in tax burden. One of the factors influencing the attitudes and behavior of taxpayers is known as the degree of benefit from public services. Making public services up to the preferences of the individual and / or increasing the satisfaction from public services, produce positive influence on attitudes and behavior of taxpayers.

In this study, a survey is conducted on 402 inpatient of Zonguldak Ataturk State Hospital, to determine the relationship between attitudes - behaviors to the tax and inpatient's level of satisfaction from health services. Frequency, chi-square tests, t-test, ANOVA and correlation analysis are applied to the survey data and results of analysis are evaluated. According to the results, a strong relationship identified between patient satisfaction of health care and the attitude - behavior to the tax. Accordingly, the positive attitudes and behavioral tendencies of the tax is conducted by relatively high satisfied patient from health care services, and the negative for relatively low satisfied ones. In addition, the levels of patient attitudes and behaviors to the tax have been identified by subject and studied according to demographic properties. Accordingly, it can be said that up to the sample, patients are generally weak in the positive attitudes and behavior to the tax and tax policy of Turkey can be said to not meet the expectations of the general interests of the society.

**Keywords:** Inpatient Satisfaction, Tax, Attitudes and Behaviors to the Tax

## ÖNSÖZ

Maliye biliminin incelediği, üzerinde birçok araştırmanın yapıldığı alanlardan biri vergidir. Vergilerin sadece mali, ekonomik ve hukuki açılardan ele alınması eksik bir bakış açısını yansıttığından sosyoloji, psikoloji gibi birçok bilim dalı tarafından incelenmeye çalışılmaktadır. Literatürde mali sosyoloji ve vergi psikolojisi adı altında vergilerin toplumsal ve bireysel etkileri araştırma konusu yapılmıştır. Bu çalışmalar vergi tutum ve davranışları üzerinde bireysel, çevresel ve psikolojik birçok faktörün etkili olduğunu göstermiştir.

Ulusal literatür incelemesinde vergi tutum ve davranışları etkileyen faktörleri belirleye yönelik çalışmaların üniversite ve ilköğretim öğrencileri, vergi idaresi çalışanları ve vergi mükellefleri üzerine yoğunlaştığı, sağlık hizmetlerinden görece daha fazla yararlandığı düşünülen yatan hastalara yönelik herhangi bir çalışmanın yapılmadığı görülmüştür. Bu çalışmayla sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişki araştırılarak literatüre katkı sağlanması amaçlanmıştır.

Bilime katkısı olması adına çıktığım bu yolda; sonsuz sabır ve anlayışıyla yardımlarını esirgemeyen değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Mehmet Cural'a, hoşgöründe oldukça cömert davranarak yanımda olan değerli hocam Doç. Dr. Mehmet Pekkaya'ya, uzun bir süre ara verdiğim bu yolda beni cesaretlendiren ve yol gösteren çok değerli hocam Doç. Dr. Özcan Sezer'e, teknik anlamdaki desteklerinden dolayı Yrd. Doç. Dr. Mehmet Avcı'ya, dil ve anlatım yönünden katkı sunan Türk Dili ve Edebiyatı Öğretmeni Zafer İncebacak'a kanatsız meleklerim anne ve babama, beni her türlü üzüntüden uzak tutmak adına sevgisi ve ilgisiyle her daim yanımda olan sevgili eşim Hatice'ye ve başta eğitim hayatlarına örnek olmasını istediğim ancak zaman içinde eğitim hayatlarında göstermiş oldukları gayretleriyle kendimin örnek almak durumunda kaldığı oğlum Oğuz ve kızım Nisanur'a her şey adına teşekkürü bir borç bilirim.

## İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET .....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÖNSÖZ .....	v
İÇİNDEKİLER .....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	ix
KISALTMALAR LİSTESİ.....	x
GİRİŞ .....	1
<b>1. DEVLET KAVRAMI, KAMUSAL MAL VE HİZMETLER VE VERGİLEME .....</b>	<b>4</b>
1.1. Devlet ve Kamusal Mal ve Hizmetler .....	4
1.1.1. Devlet.....	4
1.1.2. Kamusal Mal ve Hizmetler .....	7
1.1.3. Yarı Kamusal Mal ve Hizmet Olarak Sağlık Hizmetleri.....	11
1.2. Vergilemenin Gelişimi .....	12
1.2.1. Verginin Tanımı.....	13
1.2.2. Vergilemenin Tarihsel Gelişimi .....	14
1.2.3. Vergilemenin Teorik Gelişimi .....	17
1.2.4. Vergilendirme Yetkisi .....	19
1.3. Verginin Amaçları .....	23
1.3.1. Mali Amaç .....	24
1.3.2. Mali Olmayan Amaçlar .....	24
1.3.2.1. Adil Gelir Dağılımı .....	25
1.3.2.2. Ekonomik İstikrar Sağlama.....	26
1.3.2.3. Ekonomik Büyüme ve Kalkınma.....	27
1.4. Vergilemenin Sınırı .....	29
1.4.1. Hukuki Sınır.....	29
1.4.2. Mali Sınır .....	30
1.4.2.1. Subjektif Vergi Yüğü .....	32
1.4.2.2. Objektif Vergi Yüğü .....	32
1.4.3. İktisadi Sınır.....	33
1.4.4. Siyasi Sınır.....	34
1.4.5. Sosyo-Kültürel Sınır .....	35
1.4.6. Psikolojik Sınır .....	36
<b>2. VERGİ PSİKOLOJİSİ, VERGİ TUTUM - DAVRANIŞLARINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....</b>	<b>39</b>
2.1. Mükellef Psikolojisi .....	39
2.1.1. Mali Sosyo-psikoloji.....	40
2.1.2. Vergi Psikolojisi .....	41

2.1.3. Vergi Uyumu .....	44
2.1.3.1. Rasyonel Tercihler Kuramı .....	46
2.1.3.2. Ahlaki Duygular Kuramı .....	47
2.2. Vergi Tutum ve Davranışlarını Etkileyen Faktörler .....	48
2.2.1. Bireysel Faktörler .....	49
2.2.1.1. Demografik Özellikler .....	49
2.2.1.1.1. Yaş .....	50
2.2.1.1.2. Cinsiyet .....	51
2.2.1.1.3. Medeni Durum .....	52
2.2.1.1.4. Gelir Düzeyi .....	52
2.2.1.1.5. Eğitim düzeyi .....	54
2.2.1.1.6. Aile Ölçeği .....	54
2.2.1.1.7. Dini inançlar .....	55
2.2.1.2. Vergi Ödeme Gücü .....	56
2.2.1.3. Vergi Ahlakı .....	58
2.2.1.4. Diğer Mükelleflerin Tutumları .....	59
2.2.1.5. Devlete Olan Bağlılık .....	60
2.2.1.6. Mükellefin Siyasi İktidar Hakkındaki Düşünceleri .....	61
2.2.1.7. Vergi Gelirlerinin Yerinde Kullanılıp-Kullanılmadığı .....	63
2.2.2. Çevresel Faktörler .....	65
2.2.2.1. Vergi Adaleti .....	65
2.2.2.2. Vergi Yapısının Karışıklığı ve Vergi Mevzuatında Yapılan Değişikliğin Sıklığı .....	67
2.2.2.3. Vergi Oranları .....	68
2.2.2.4. Vergi Afları .....	70
2.2.2.5. Vergi Denetimleri ve Cezalar .....	71
2.2.2.6. Vergi İdaresinin Etkinliği .....	73
<b>3. SAĞLIK HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET düzeyi İLE VERGİ TUTUM VE DAVRANIŞLARI İLİŞKİSİ ÜZERİNE ALAN ARAŞTIRMASI VE ANALİZİ.....</b>	<b>74</b>
3.1. Literatür Taraması .....	74
3.2. Araştırmanın Konusu ve Önemi .....	76
3.2.1. Araştırmanın Amacı .....	77
3.2.2. Araştırmanın Yöntemi .....	77
3.2.3. Araştırma Evreni ve Örneklem .....	78
3.3. Analizlerde Kullanılan Anket Verileri ve İstatistiksel Teknikler .....	78
3.4. Frekans Analizi .....	79
3.5. Çapraz Tablo ( Kontenjans Tabloları)Analizleri .....	84
3.6. Hasta Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi .....	91
3.7. Anket Soruları ve Güvenilirlik Analizleri .....	94
3.8. Sağlık Hizmet Kalitesine Yönelik Fark Analizi .....	95
3.9. Vergi Tutum ve Davranış Konularına Yönelik Yatan Hasta Görüşleri .....	100



3.9.1. Sağlık Hizmetleri Kalitesi ile Vergi Tutum ve Davranışları Arasındaki İlişki .....	106
3.9.2. Demografik Özellikler Temelli Vergi Tutum ve Davranışlar .....	108
3.9.2.1. Medeni Duruma Göre Görüşlerdeki Farklılıklar.....	109
3.9.2.2. Cinsiyete Göre Görüşlerdeki Farklılıklar.....	109
3.9.2.3. Eğitim Seviyesine Göre Görüşlerdeki Farklılıklar.....	110
3.9.2.4. Bireyin Ödediği Vergi Miktarına Göre Görüşlerdeki Farklılıklar ...	111
3.9.2.5. Aylık Gelir Düzeylerine Göre Görüşlerdeki Farklılıklar .....	113
3.9.2.6. Yaş Gruplarına Göre Görüşlerdeki Farklılıklar .....	114
3.9.2.7. Çocuk Sayısına Göre Görüşlerdeki Farklılıklar .....	115
3.9.2.8. Sağlık Hizmetinden Faydalanmalarına Göre Görüşlerdeki Farklılıklar .....	116
<b>SONUÇ .....</b>	<b>118</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>122</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>130</b>
<b>EK 1: ANKET ÇALIŞMASI .....</b>	<b>130</b>

## TABLolar LİSTESİ

Tablo 3.1: Yatan Hastaların Yaşlarına Göre Frekans Dağılımı .....	79
Tablo 3.2: Yatan Hastaların Cinsiyetlerine Göre Frekans Dağılımı .....	80
Tablo 3.3: Yatan Hastaların Eğitim Düzeylerine Göre Frekans Dağılımı .....	80
Tablo 3.4: Yatan Hastaların Medeni Durumlarına Göre Frekans Dağılımı .....	81
Tablo 3.5: Yatan Hastaların Mesleklerine Göre Frekans Dağılımı .....	81
Tablo 3.6: Yatan Hastaların Sosyal Güvencelerine Göre Frekans Dağılımı .....	81
Tablo 3.7: Yatan Hastaların Aylık Gelirlerine Göre Frekans Dağılımı .....	82
Tablo 3.8: Yatan Hasta Sağlık Hizmetleri Faydalanma Frekans Dağılımı .....	83
Tablo 3.9: Yatan Hastaların Ödenen Vergi Miktarlarına Göre Frekans Dağılımı .....	83
Tablo 3.10: Yatan Hastaların Çocuk Sayılarına Göre Frekans Dağılımı .....	84
Tablo 3.11: Yatan Hastaların Cinsiyet İle Yaş Gruplarına Göre Dağılımı .....	85
Tablo 3.12: Yatan Hastaların Cinsiyet İle Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı .....	85
Tablo 3.13: Yatan Hastaların Cinsiyet İle Vergi Miktarlarına Göre Dağılımı .....	86
Tablo 3.14: Yatan Hastaların Cinsiyet İle Gelir Miktarlarına Göre Dağılımı .....	87
Tablo 3.15: Yatan Hastaların Cinsiyet İle Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı .....	88
Tablo 3.16: Yatan Hasta Cinsiyet İle Sağlık Hizmetleri Faydalanma Dağılımı .....	88
Tablo 3.17: Yatan Hastaların Cinsiyet İle Medeni Durumlarına Göre Dağılımı .....	89
Tablo 3.18: Yatan Hastaların Ödedikleri Vergi İle Gelir Miktarı Dağılımı .....	89
Tablo 3.19: Yatan Hastaların Vergi Miktarları İle Eğitim Düzeyleri Dağılımı .....	90
Tablo 3.20: Güvenilirlik Analizi .....	95
Tablo 3.21: Ortalamalar için Verilen Puanların Karşılıkları .....	96
Tablo 3.22: Hizmet Kalitesi Konularına Ait Fark Analizi ve Hasta Memnuniyeti ...	97
Tablo 3.23: Vergi Tutum Davranış Konularına Ait Yatan Hasta Görüşleri .....	101
Tablo 3.24: Sağlık Hizmetleri Kalitesi ile Vergi Tutum ve Davranışları Arasındaki İlişki (Korelasyon Analizi) .....	106
Tablo 3.25: Cinsiyete Göre Görüşlerdeki Farklılıklar ve Karşılığı .....	110
Tablo 3.26: Eğitim Seviyesine Göre Görüşlerdeki Farklılıklar .....	111
Tablo 3.27: Bireyin Ödediği Vergi Miktarına Göre Görüşlerdeki Farklılıklar .....	112
Tablo 3.28: Aylık Gelir Düzeylerine Göre Görüşlerdeki Farklılıklar .....	113
Tablo 3.29: Yaş Gruplarına Göre Görüşlerdeki Farklılıklar .....	114
Tablo 3.30: Çocuk Sayısına Göre Görüşlerdeki Farklılıklar .....	115
Tablo 3.31: Sağlık Hizmetinden Faydalanmaya Göre Görüş Farklılıkları .....	117

## KISALTMALAR LİSTESİ

Anl.	: Anlamlılık
GSSK	: Genel Sağlık Sigortası Kanunu
HK	: Hizmet Kalitesi
İst.	: İstatistik
KKKMY	: Kesinlikle Katılmıyorum
KMY	: Katılmıyorum
KKMY	: Kısmen Katılmıyorum
KRZ	: Kararsızım
KKY	: Kısmen Katılıyorum
KY	: Katılıyorum
KKKY	: Kesinlikle Katılıyorum
s.	: Sayfa
ss.	: Sayfa Sayısı
TL	: Türk Lirası
t.y	: Tarih Yok
vd.	: Ve diğerleri
VTD	: Vergi Tutum ve Davranış
ZADH	: Zonguldak Atatürk Devlet Hastanesi

## GİRİŞ

Devletin vatandaşlara yüklediği vergi yükümlülüğün temel işlevi, devlet harcamalarını karşılayarak yol, su, elektrik, sağlık gibi altyapı hizmetlerini sağlayabilmektir. Kökeni toplum hâlinde yaşamının ve devlet bilincinin gelişmeye başladığı dönemlere kadar uzanan vergiler başlangıçta tamamen mali amaçlarla kamu harcamalarını finanse etmek için alınırken özellikle XIX. yüzyılın ikinci yarısından itibaren ekonomik ve sosyal amaçlar için de kullanılmaya başlanmıştır. Bu durum hem vergilere verilen önemi arttırmış hem de mükellefler ile devletin daha sıkı bir etkileşim içine girmesini sağlamıştır.

Vergilemede etkinliğe ulaşılması, vergi sisteminin mali anlamda başarılı olması ve vergi gelirlerini arttırabilmesi için mükelleflerinin vergiye uyumlarının yükseltilmesi, başka bir anlatımla, vergi tutum ve davranışlarının olumlu olması son derece önemlidir. Çünkü mükellefler açısından vergiler karşılıksız ve zorunlu bir ödeme şeklinde olduğu için bir yük olarak algılanmakta ve fedakârlıkta buldukları hissini uyandırmaktadır.

Verginin mükellefler açısından oluşturduğu yük ve fedakârlığa katlanma hissi her bir mükellef için farklı olabileceğinden farklılığa sebep olan etkenlerin araştırılması vergi uyumunun sağlanması için son derece önemlidir. Bu etkenler bireyin kişisel birtakım özellikleri olabileceği gibi, ülkenin sosyal, siyasal, ekonomik ve mali özellikleriyle yakından ilişkili olgulardır. Mükelleflerin vergi tutum ve davranışları üzerinde etkili olan faktörlerin belirlenmesi ve bu doğrultuda birtakım düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

Günümüzde çağdaş vergiciliğin etkin bir şekilde işlerliğini koruyabilmesi için büyük önem taşıyan mükelleflerin, vergiyi algılama biçimleri ve vergi karşısında sergilemiş oldukları tutum ve davranışları inceleyen çalışmaların giderek artmasına karşın, yeterli sayı ve kapsamda olduğunu söylemek mümkün değildir. Bu çalışmalarda genellikle vergilerin ekonomik ve mali etkileri ile vergileme sonucunda ortaya çıkan tepki niteliği taşıyan vergi kaçakçılığı, vergiden kaçınma ve vergiyi yansıtmaya gibi davranış şekilleri ele alınmış, bu sonuçların ortaya çıkmasının özellikle

psikolojik nedenleri üzerinde fazla durulmamıştır. Sınırlı sayıdaki araştırmaların birkaç tanesi bireylerin vergi tutum ve davranışlarını etkileyen en önemli etmenlerden birisinin kamu hizmetlerinden yararlanma derecesi olduğunu göstermektedir. Mükelleflerin memnuniyet duyduğu kamu hizmeti vergiye karşı olumlu bir tepkinin oluşmasına neden olurken memnun kalmadığı veya desteklemediği hizmetler ise, ödediği verginin boşa gittiği düşüncesiyle, olumsuz tepkiler geliştirmesine neden olabilmektedir.

Bu çalışmanın amacı, devletin yaptığı kamu hizmetlerinden biri olan sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet ile vergiye karşı geliştirilen tutum ve davranışlar arasındaki ilişkinin Zonguldak ili Atatürk Devlet Hastanesi servislerinde yatan hastalar itibarıyla tespitini yapmaktır. Bu bağlamda hastaların yatmakta oldukları hastaneden almış oldukları sağlık hizmetini nasıl algıladığı, beklentilerinin neler olduğu ve bu hizmetlerden duydukları memnuniyetin derecesi ile vergiye karşı sergiledikleri tutum ve davranışlar arasındaki ilişkilerin tespit edilip analiz edilmesi bu çalışmanın başlıca amacını oluşturmaktadır. Elde edilen bulgular, alınan sağlık hizmetinden duyulan memnuniyetin vergi tutum ve davranışlarını nasıl etkileyebileceği hakkında önemli ipuçları vermekte, hastaların vergi sistemi hakkındaki düşünceleri ve vergiye yaklaşımları tespit edilmektedir.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde genel olarak devlet kavramı, devletin sunduğu kamusal mal ve hizmetler ile yarı kamusal mal ve hizmetlerden biri olan sağlık hizmetleri teorik çerçevede ele alınmaktadır. İkinci bölümde, mükellef ve vergi psikolojisi başlığı altında vergi tutum ve davranışlarını etkileyen bireysel ve çevresel faktörler irdelenmektedir. Üçüncü ve son bölümde ise Zonguldak Atatürk Devlet Hastanesi servislerinde sağlık hizmetlerinden yararlanan yatan hastaların memnuniyet seviyeleri ile vergi tutum ve davranışları arasında ilişkinin tespitine yönelik yapılan alan araştırması ve analizleri yer almaktadır.

Araştırma için 7'li Likert tutum ölçeğine göre hazırlanmış, yararlanılan sağlık hizmet kalitesini algılanan ve beklenen boyutta belirlemeye yönelik 22 sorunun ve ayrıca vergi tutum-davranışlarını belirlemeye yönelik 14 sorunun yer aldığı, gönüllülük esas alınarak en çok cevaplanma oranına sahip yüz yüze anket yöntemi

uygulanmıştır. Hastaların algıladıkları sağlık hizmet kalitesi ile beklenen sağlık hizmet kalitesi arasındaki farkın bir fonksiyonu olarak kabul edilen memnuniyet ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişkinin tespitine yönelik yapılan anket çalışmasının bulguları frekans, ki-kare testi, t testi, ANOVA testi ve korelasyon yardımıyla analiz edilmektedir. Ayrıca anket çalışmasıyla elde edilen bulguların sonuçları değerlendirilip bu sonuçlar ışığında ulaşılan öneriler sunulmaktadır.

# 1. DEVLET KAVRAMI, KAMUSAL MAL VE HİZMETLER VE VERGİLEME

Bu bölümde kamusal mal ve hizmetlerinin sunumundan birincil derecede sorumlu olan devlet, sunduğu kamusal mal-hizmetler ve bunların sunumu için ihtiyaç duyduğu verginin tanım, dayanak ve sınırları ele alınmaya çalışılmıştır.

## 1.1. Devlet ve Kamusal Mal ve Hizmetler

Günümüz toplumlarında halkın gereksinim duyduğu kamu hizmetlerini etkin ve kaliteli bir şekilde karşılamak, devletin en önemli görevlerinden birisi olarak görülmektedir. Bu bağlamda birçok modern devlet, kamu hizmetlerini daha kaliteli, etkin ve etkili bir şekilde gerçekleştirme çabası içerisinde.

### 1.1.1. Devlet

İnsanoğlu yaratılışından itibaren yardımlaşmaya ve korunmaya olan ihtiyacı gereği toplu yaşama zorunluluğu duymuştur. Bu durum, dünyanın ve insanlığın en eski birliği olan devletin tarihini çok eskilere götürmektedir. Doğa ile mücadele, yiyecek sağlama, barınma, vahşi hayvanlara ve diğer insanların saldırılarına karşı korunma zorunluluğu giderek insanları birbirlerine yakınlaştırmış ve gruplaştırmıştır. Tarih boyunca gelişme gösteren söz konusu bu insan ihtiyaçları ve meydana gelen değişiklikler insan topluluklarını teşkilatlanmaya, belirli bir düzen arayışına, bu düzene göre kendilerini yönetecek bir başkanın otoritesini kabule zorlamıştır. Bu durum, nihayetinde devlet kavramını ortaya çıkarmıştır (Erendil, 1990:1).

Tarihsel süreç incelendiğinde devlet kavramı için Eski Yunan'da "Polis", Roma'da "Civitas" veya "Respublika" sözcüklerinin kullanıldığı görülmektedir. Orta çağda devlet, devletin temeli toprak ve toprağa bağlılık üzerine kurulu olduğundan, toprak ve ülke anlamına gelen Land, Terra ve Terre sözcükleriyle ifade edilmiştir. 16. Yüzyıldan sonra ise belirli bir topluluğun temel örgütlenme biçimini açıklamak ve o zamana kadar bilinen devlet kavramının yerine geçmek üzere İtalyanca "Stato" kelimesi kullanılmaya başlanmıştır. İlk olarak Fransızca ve İngilizce gibi dillere

yerleşen söz konusu kelime XVIII. yüzyıl itibariyle tüm dillerdeki yerini almıştır (Demir, 2009a:26).

Türkçede yer alan devlet kelimesi kökü Arapça olup başlangıçta bir hükümdar veya hükümdar ailesine özgü egemenlik ve saltanatı anlatmak için kullanılırken, süreç içerisinde daha geniş ve soyut anlamda bir ülkeyi ve saltanatı anlatır hâle gelmiştir (Demir, 2009a:27). Devlet konusu, yüzyıllardan beri düşünürleri ilgilendiren ve önemli görülen bir konu olmuştur. Bu niteliğinden dolayı devletin ne olduğu, ne olması gerektiği, nasıl bir örgüt olduğu, nerelerden güç aldığı, nasıl yönetilmesi gerektiği, devleti yönetenlerin özellikleri, devleti oluşturan bireylerin görevleri, devletin güçlerini etkileyen toplumsal sınıflar, güçler ve bunların örgütlenmeleri gibi konular, felsefeden tarihe, hukuktan iktisada hemen hemen tüm sosyal bilimlerin ilgi alanına girmiştir (Öztekin, 2005:209-210).

Öztekin (2005:210)'e göre devlet; önce kendi vatandaşlarının sonra da tüm insanların iyiliği için bulunmuş ve geliştirilmiş en iyi örgütlenme biçimidir. Bilsel, (1998:173) ise devleti “*Hukuku düvelce bir topraklar üzerinde, kendine müstakil düzen vermiş insan topluluğu*” şeklinde tanımlamaktadır. Devlet konusunda başka düşünürler tarafından ileri sürülen ve birçok ortak noktanın görüldüğü değişik tanımlarda bulunmaktadır. Bunlar (Demir, 2009a:27):

- Kendine özgü bir devlet erkine sahip ve belirli bir ülkede yerleşmiş korporasyon
- Bir ulusun belirli bir ülkede siyasal bir örgütlenme sonucu ortaya çıkan kişilik,
- Ortak çıkar ve kaderi sağlamak üzere bir ulusun egemen organlara sahip olması
- En büyük siyasi bir örgütlenme şeklinde yapılmış tanımlamalardır.

Yukarıdaki tanımlar devletin elle tutulabilen somut bir varlık olmayıp diğer bir ifade ile soyut bir kavram olduğuna işaret etmektedir. Yine bu tanımlar devletin,



insanların oluşturduğu bir örgüt olduğunu ortaya koymaktadır. Devletin bir örgüt olduğu konusunda hiçbir tereddüt olmayıp, devlet için en büyük kamu tüzel kişiliği, kurumların kurumu, en büyük kamu kuruluşu (Teziç, 1991:108), insanların toplum yaşamında başvurdukları aile, dernek, sendika, parti gibi bir örgütlenme biçimi, sosyal ve tarihsel bir gerçeklik olduğu söylenmektedir (Tanilli, 1981:1).

Yusuf Has Hacip'in devrin Karahanlı Hükümdarı Tavgaç Buğra Han'a ithafen ideal bir dünya düzeni üzerine tavsiyelerin yer aldığı, iyi ve uzun ömürlü bir devlete ilişkin yöneticilerin sahip olması gereken olumlu özellik ve davranış şekilleriyle hukukun üstünlüğünün vurgulandığı Kutadgu Bilig (1069-70) adlı eserinde (Arat, 2008:397-433) ve yukarıda yapılan diğer tanımlara bakıldığında devletin varlığının vazgeçilmez unsurlarının ülke, nüfus (halk, ulus), hükümet (siyasal örgütlenme) egemenlik (devlet erki), donanımlı ve liyakatlı hükümdar ve devlet idaresinde görev alan nitelikli kişilerin oldukları görülmektedir.

Yukarıda ifade edilen unsurlar bir devlet için olmazsa olmaz olmasına karşın yeterli değildir. Devletin kurumsal demokratik bir devlet olabilmesi için sivil toplum, siyasal toplum, ekonomik toplum ve hukukun üstünlüğü gibi ek unsurlara da sahip olması gerekmektedir (Bağce, 1999:5-6). Tarihsel süreç içerisinde krallık ve İmparatorluk şeklinde genişleyen devlet kavramını daha sonra milli nitelikli devletlere giden süreç takip etmiştir (Erendil, 1990:1). Sürecin sonunda ise başta kişilerin devlet için yaratıldığına olan inanç değişerek, devletin halkın esenlik ve mutlulukları için yaratıldığı anlayışına dönüşmüştür (Yeniçeri, 2011:368).

Milli devlete giden bu süreci 16. Yüzyılda Avrupa'da monarşilerin güçlenmesi başlatmış ve Fransız Devrimi'yle bu gelişim büyük ölçüde tamamlanmıştır. Tüm bilimsel çalışmalarda milli devletin ortaya çıkmasında Fransız Devrimi'ne temel, belirleyici bir rol verilmiş ve bu rolün gerçekte bir zihniyet kırılmasına neden olduğu belirtilmiştir. Ortaya çıkan milli devlet, süreç içerisinde sınırları ve toprak bütünlüğü orduları tarafından korunan, tek ve kendine özgü bir para sistemi, bayrağı ve hazinesi, bütün yerel dil-lehçeler üzerine oturtulmuş bir milli eğitim sistemi, hâkimiyeti altındaki toprakların tamamında tek ve standart bir hukuk sistemi olan bir yapı

üzerinde, içerisinde yaşayan bireylerin vatandaşlık bağı ile bağlandıkları bir bütün haline gelmiştir (Yeniçeri, 2011:139-141).

Bütünlüğünü sağlayarak modernleşme yoluna giren devlet XX. yüzyılla birlikte özellikle de İkinci Dünya Savaşı'nın yol açtığı yıkımları telafi etmek, savaşın ertesinde meydana gelen iki kutuplu dünya düzeni nedeniyle artan silahlanma ihtiyacını karşılamak ve devletin bedavaya veya çok ucuz bir fiyata mal olan eğitim ve sağlık hizmeti, kamusal emeklilikle ilgili talepler, işsizlere ve muhtaçlara yapılması istenilen kamusal yardımlar vb. gibi daha birçok mal ve hizmetlerin üretilmesine yönelik taleplerin karşılanması için kamu harcamalarında artışlar yapmak zorunda kalmıştır. Harcamalarda önemli artışlar meydana getiren bu durum, süreç içerisinde devlet hacminde meydana gelen büyümenin de nedeni olmuştur (Dileyici, 2006:29-30).

XX. yüzyılla birlikte refah devleti anlayışı gelişmiş, kamu kurumları büyümüş, çeşitlenmiş ve sayıca da artmıştır. Devletin yapması gereken hizmetlerin çoğalması ve toplumda devletin *“ne yapmaması gerektiği değil de ne yapması gerektiği”* anlayışının yerleşmeye başlaması süreç içerisinde giderek gelişme gösteren devletin kamusal mal ve hizmetlerinin büyük çoğunluğunun merkezi yönetimler tarafından sunulmasını gerekli kılmıştır (Sezer ve Vural, 2010:204).

### **1.1.2. Kamusal Mal ve Hizmetler**

İçeriği zaman ve yere göre değişen bir kavram olan kamusal mal ve hizmetleri (Sezer, 2008:149), *“Devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetimi ve denetimi altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş olan devamlı ve muntazam faaliyetlerdir”* şeklinde tanımlamaktadır.

Bir hizmetin kamusal mal ve hizmet sayılabilmesi için en az üç ölçütün bulunması gerekmektedir. Bunlardan birincisi; o mal ve hizmetlerinin sürekli, düzenli ve kamu yararına yönelik olması, ikincisi; yapılan mal ve hizmetlerin bir tek kamu kuruluşu tarafından ve tüm vatandaşlara eşitlik ilkesine göre sunulması, son ölçüt ise; söz konusu mal ve hizmetin kamu kuruluşunca ve kamu görevlileri aracılığıyla doğrudan veya en azından o hizmetten sorumlu kamu kuruluşunun yakın gözetim ve

denetimi altında özel sektöre yaptırılmasıdır (Öztekin, 2005:225-228). İdare hukuku açısından anlamlı ve geçerli olan bu üç ölçüt kamu maliyesi biliminde değişikliğe uğrayarak iki ölçüte indirgenmektedir. Kamu maliyesi bilimi içerisinde genel anlamda kabul edilen kamusal mal ve hizmetlerin bu iki önemli özelliği; tüketiminde herhangi bir rekabetin olmaması ve tüketimden mahrum bırakmanın mümkün olamamasıdır (Sezer ve Vural, 2010:205).

İlk zamanlarda kamusal olarak nitelendirilen bir takım mal ve hizmetlerin süreç içerisinde gerek niteliği gerekse niceliği bir takım değişikliklere uğramıştır. Küreselleşme, teknolojik gelişme vb. olguların etkili olduğu bu durum, farklı özellikler kazanan kamusal mal ve hizmetlerin tanım ve sınıflandırılmalarında çeşitlilikler meydana getirmiştir.

Genel kabul gören tanıma göre kamusal mal ve hizmetler ulusal düzeyde üç sınıfa ayrılmıştır (Bilici ve Bilici, 2011:28):

- Özel mal ve hizmetler
- Tam kamusal mal ve hizmetler
- Yarı kamusal mal ve hizmetler

Özel mal ve hizmetler; kişisel ihtiyaçları gidermeye yönelik, faydası bölünebilen, fiyatlandırılarak pazarlanabilen, bir kişinin tüketimiyle son bulan ve aynı anda birden fazla kişi tarafından tüketilemeyen mal ve hizmetler olarak tanımlanmaktadır. Özel mal ve hizmetlerin üretim birimi aslında devlet dışı üretim birimleri olması yanında devletin de zaman zaman bu mal ve hizmetleri üretmesi mümkün olabilmektedir. Devletin, üretim birimleri içinde yer alabilir olması bu mal ve hizmetlerin temel niteliklerini değiştirmemektedir. Ancak kişisel giyim eşyası, ekmek, tuz, araba, telefon, televizyon vb. örnek olarak verilebildiği bu özel mal ve hizmetler, tam rekabet şartlarında mübadele edildiğinde kamu yararına uygun ve refah kaybına yol açmayan bir üretim-tüketim ilişkisine imkân vermediğinden bu türden mal ve hizmetler serbest piyasa ekonomisi içerisinde mübadele edilmekte ve ekonomik faaliyetlere konu olmaktadır (Sabah, 1996:31-32).

Tam kamusal mal ve hizmetler; özel ekonomi tarafından üretilmeyen, toplum açısından büyük önem taşıyan, fiyatlandırılmayan ve pazarlanamayan bazı mal ve hizmetler olarak bilinmektedir. Tam kamusal mal ve hizmetler, bölünmezlik, birlikte tüketim, fiyatlandırılmama, tüketiminde rekabetin olmaması, kamusal finansman gerektirmesi ve dışsal ekonomiler yaratması gibi özellikler taşımaktadır. Bu mal ve hizmetlerin, tüm toplumu ilgilendirmesi ve talebinin tam olarak bilinmemesi küçük parçalara ayrılmasını engellemektedir. Tüm toplumu ilgilendirmesi, söz konusu bu mal ve hizmetlerin kolektif karar mekanizması (kamu politikaları) diğer bir ifade ile bütçe aracılığıyla yapılmasını gerektirmektedir. Tüketimleri sonucu elde edilecek olan fayda, toplumda ki tüm bireylere yayılması bu mal ve hizmetlerin faydasından o ülke içindeki hiçbir kimsenin mahrum edilmesini veya belirli kişi ve gruplara yönelik olarak düzenlenmesini engellemektedir (Edizdoğan, 2008:19-23).

Tam kamusal mal ve hizmetlerin tüketiminde dışlamanın mümkün olamaması, toplumda herhangi bir ödemede bulunmayanların bedelsiz kullanımını engelleyememektedir. Bu nedenle, fayda ve maliyetlerinin bölünememesi, pazarlanamaması, fiyatlandırılmaması gibi bir takım nedenlerle piyasa mekanizmasının kullandığı gönüllü ödetme yöntemi yerine topluca ve siyasal finansmana dayalı kamusal finansman uygulaması ile maliyetler paylaşılmaya çalışılmaktadır. Ödemede bulunmayanların sunulan hizmetlerden dışlanamamasının beraberinde getirdiği bedavacılık (free-riding) olgusu, malların sunumunu finanse eden bir kısım kullanıcı algısını da olumsuz yönde etkilemektedir. Söz konusu maliyetlerin gönüllü olmayan şekilde karşılanması ve görülen bedavacılık olgusu, tüketimden dışlanma endişesi hissetmeyen, ödeme gücü yerinde olan vatandaşları dahi finansmana katılmaktan uzaklaştırarak kamu hizmetlerinin yeterli düzeyde sunulmasını engelleyebilecek ülke refah düzeyinin azalmasına neden olan davranışlara itebilmektedir (Kovancılar vd., 2007:128-129).

Yarı kamusal mal ve hizmetler; tüm topluma yönelik, faydası bölünebilen (fiyatlandırılabilen), pozitif dışsallıklar yaratan, tüketiminde rekabetin olduğu, özel sektör tarafından da sınırlı olarak sunulabilen, eğitim ve sağlık gibi hizmetlerdir (Bilici ve Bilici, 2011:29). Bu tarz mal ve hizmetler özel mal ve hizmetlere özgü bölünebilme,

pazarlanabilme, fiyatlandırılabilme, kısmen mahrum edebilme ve özel fayda sağlayabilme gibi özelliklerin yanı sıra kamusal mal ve hizmetlere özgü mahrum edilemezlik ve kolektif (sosyal) fayda gibi özellikler barındırmaları nedeniyle karma mal ve hizmetler diğer bir ifadeyle yarı kamusal mal ve hizmetler olarak tanımlanmaktadır. Bu mal ve hizmetler, özel mal ve hizmetler gibi görünse de kişilerin eğitimi ve sağlığı tüm toplumu ilgilendirdiğinden sunumu neticesinde kamusal bir yarar oluşmaktadır. Bu kamusal yarar, devletin kontrolünde özel veya gönüllü bir takım kuruluşlarca da yapılabilmektedir. Yarı kamusal mal ve hizmetlerin ne miktarda ve hangi sektörce sunulacağı ülkedeki ekonomik yapı, hükümet politikaları, devlet teamülleri ve sosyo-ekonomik seviye gibi birçok faktöre bağlı olarak değişmektedir (Sabah, 1996:37-38).

Kamusal mal ve hizmetlerinin hangilerinin ve ne miktarda yapılacağı ülkede yaşanan siyasi rejimle doğrudan ilişkili olmakla beraber (kapitalist veya sosyalist rejim) devlet eliyle yapılmak zorundadır. Gerçekten de dünyada dış politikasını, adaletini, iç ve dış güvenliğini özel sektöre yaptıran bir ülke görülmemektedir. Devletler bu hizmetleri kamu gücü, kamu malları ve kamu kaynaklarını kullanarak kamu görevlileri eliyle yaptırmaktadır. Ancak bu hizmetlerin dışındaki eğitim, sağlık, kültür, sosyal güvenlik gibi kamu hizmetlerinin devletin belirli orandaki ağırlığı saklı kalmak kaydıyla özel sektör aracılığıyla yapılabilmektedir. Kapitalist ağırlıklı rejimlerde, hizmetlerin bir kısmına çok yakın gözetim ve denetleyici rol üstlenerek yer alan devlet, sosyal devlet özelliği gösteren ülkelerde daha ağırlıklı olarak yer almaktadır (Öztekın, 2005:217-218).

İnsanın tek başına bir yaşam sürmesi pek mümkün olmayan ütöpik uç bir durumdur. Bu ütöpik durumun bir an olsun gerçekleştiği varsayılsa ve tekli yaşam mümkün olsa bile kaynakların kıtlığı ve hamlığı nedeniyle sosyal karakterde olmayan iktisadi bir olayın gerçekleşmesi kaçınılmazken, toplu yaşamın konusu olan mali bir olay ortaya çıkmamaktadır. Tarihsel süreç içerisinde bir gereklilik ve teorik olarak ta bu gerekliliği mecbur kılan bu toplumsal yaşam, dolaylı olarak beraberinde vergi ve kamu harcamaları gibi mali olayların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Mali olayların dolaylı olarak ortaya çıkıyor olması toplumsal yaşamın kaçınılmaz ve vazgeçilmez bir

siyasi örgütlenme biçimi olan devlet yapısından ileri gelmektedir. Toplumsal yaşamın hemen ve doğrudan mali olayları doğurmuyor olması mali olayları bir anlamda devletin varlık nedeni olarak göstermektedir (Çelebi, 2012:1).

Devletlerin söz konusu varlıklarını sürdürebilmeleri için yerine getirmek zorunda olduğu hizmetlerin üretilmesi ve gerekli harcamaların yapılabilmesi için ihtiyaç duyduğu finansman kaynakları arasında en başta gerek kamu maliyesi literatüründe ve gerekse uygulamada devlet açısından en sağlam gelir kaynağı olan vergi gelirleri gelmektedir (Şahin, 2009b:61).

### **1.1.3. Yarı Kamusal Mal ve Hizmet Olarak Sağlık Hizmetleri**

Sağlık hizmetleri tanım olarak, toplum ve toplumu oluşturan bireylerin fiziki, ruhi ve sosyal açıdan dengeli bir şekilde yaşamını sürdürebilmesi için yapılması gereken hizmetler, hastalıkların önlenmesi ve toplumun sağlık durumunun yükseltilmesi amacıyla yönelik hastalıkların teşhis, tedavi ve rehabilitasyonunu sağlamak için sunulan hizmetler bütünü, bireylerin veya toplumun hastalıklardan korunması ve sağlıklarının muhafaza edilerek geliştirilmesi ile ilgili olarak sunulan hizmetlerin bütünü olarak ifade edilebilir. Bu tanımlardan anlaşılacağı gibi sağlık hizmet sunumuyla bireylerin ve toplumun hastalıklardan korunması, var olan hastalıkların teşhisi, tedavisi ve rehabilitasyonu ile sağlığın geliştirilmesi gibi birtakım amaçlar güdülmektedir (Tıraş, 2013:128).

Sağlık mal ve hizmetleri dışsallık taşıma, belirsizlik altında tercih yapma zorunluluğu, asimetrik bilgilenme, hastalık riskinin ve tüketim miktarının önceden belirlenememesi gibi bir takım özellikler nedeniyle ekonomide üretimi yapılan diğer mal ve hizmetlerden farklı bir kategoride ele alınmaktadır. Sağlık hizmetlerinin söz konusu bu özellikleri, hizmetlerin üretildiği sağlık hizmetleri piyasasına özgü koşullar ve farklı bir piyasa yapısı doğurduğundan diğer mal ve hizmet çeşitlerinde olduğu gibi bütünüyle serbest piyasa ekonomisine konu edilememektedir. (Aktan, Işık, t.y.: 1-3). Tüm bu nedenlerden dolayı sağlık hizmetleri özellikle son yıllarda yararlananın finansmanına katılabildiği, fiyatlandırılabilen ve pazarlanabilen hizmetler olarak

piyasa ekonomisi tarafından da üretilebildiği için “yarı kamusal” mal olarak nitelendirilmeye başlanmıştır ( Altay, 2007:35).

Sağlık hizmetleri arasında bölünememe ve karlı olmama gibi nedenlerden dolayı piyasa tarafından üretilmeyen (ölçek ekonomisi) çok geniş bir kitleyi ilgilendiren bazı ihtiyaçlar bulunmaktadır. Özellikle çevre kirliliği, salgın hastalıklar ve bunlarla mücadele yöntemleri ve etkin aşılama vb. gibi toplumun genel sağlığını ilgilendiren ve dışsal fayda üreten söz konusu sağlıkla ilgili bu ihtiyaçlar kamu sektörü tarafından giderilmektedir. Kamu sektörü tarafından karşılanan bu hizmetlerin finansmanı için vergi kaynakları kullanılmaktadır (Altay, 2007:35). Ancak, içinde yaşadığımız değişim çağında birçok alanda olduğu gibi devletin sağlık hizmetleri alanındaki rolü ve fonksiyonlarında da çok önemli değişiklikler yaşanmaktadır. Bu nedenle geniş bir faaliyet alanını kapsayan sağlık hizmetleri birçok sektör tarafından çeşitli kamu kuruluşu ve özel işletmeler tarafından üstlenilerek yerine getirilmeye başlanmıştır (Okursoy, 2010:63-64).

## **1.2. Vergilemenin Gelişimi**

Vergi, hem tanım hem de yapı olarak zaman içinde büyük bir değişim göstererek gelişmiştir. Endüstri devriminden önce iç güvenlik, dış güvenlik ve adalet hizmetlerinin finansmanında kullanılan vergiler tarihsel süreçte ekonomik, siyasi ve mali düşüncelerde meydana gelen değişimler sonucunda, devlete yüklenen klasik fonksiyonların yanında ekonomik ve sosyal amaçlarla da kullanılmaya başlanmıştır.

Verginin alınma nedeni ve dayanağının ne olduğu konusunda çeşitli görüşler ileri sürülmüştür. Verginin bir anlamda bilimsel gerekçesini ortaya çıkarmaya yönelik teorik görüşler, mali ve ekonomik olaylara olan bakışın değişmesiyle zamanla değişime uğramıştır. Vergi her ne ad altında uygulanmış olursa olsun, insan ve toplum hayatı içerisinde daima vazgeçilemez bir olgu olarak dikkat çekmiş ve bilim adamlarının vergi teorisi üstünde çalışmalar yapmasına sebebiyet vermiştir.

### 1.2.1. Verginin Tanımı

Çağdaş devlet anlayışı devlete içerisinde yaşayan bireylerin çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla bir takım kamu hizmetlerinin düzenli yapılması görevini yüklemiştir. Kamu hizmetlerin düzenli yapılabilmesi için mali kaynaklara ihtiyaç duyulmuş ve söz konusu mali kaynaklar büyük ölçüde vergileme yoluyla karşılanmıştır.

Vergi ile ilgili yapılmış birçok tanım bulunmaktadır. Bu durum vergi kavramının bulunduğu zamanın ve coğrafyanın siyasi yapısından ve en önemlisi iktidarı elinde bulunduran kesimlerin bakış açılarından büyük oranda etkileniyor olmasından ileri gelmektedir. Türkçe vermek kökünden gelen ve anlamı hediye edilen, karşılıksız verilen bir değeri belirten vergi, Fransızca'da impôt, taxe; Almanca'da steuer, taxe; İngilizce'de impost, tax, duty; İtalyanca'da imposto ve İspanyolca'da impuesto kelimeleri yine vergi anlamında kullanılan kelimelerdir (Sağbaş ve Başoğlu, 2005:124).

Vergi, en geniş anlamıyla kamusal mali ihtiyaçların karşılanması veya kamu ekonomisine ait diğer amaçların, özellikle iktisadi ve sosyal amaçların gerçekleştirilmesi için zorunlu olarak ve özel bir karşılık gözetmeksizin kamu tüzel kişilerince diğer ekonomik birimlere yüklenen ödemeler olarak tanımlanmaktadır (Turhan, 1998:21). Bu ödemelerin en üst düzeyde ve kamu ihtiyaçlarını karşılayabilecek yeterlilikte olabilmesi, sınırlarına dikkat edilerek uygulanan vergi politikaları ile yakından ilişkilidir.

Sağbaş (2011: 2-6)'a göre vergi aşağıdaki gibi tarif edilmiştir:

*"Devlet ve diğer kamu tüzel kişilikleri tarafından kamusal hizmetlerin gerektirdiği giderler ve kamu borçları dolayısıyla ortaya çıkan yükleri karşılamak amacıyla, egemenlik gücüne dayanarak, karşılıksız olarak, gerçek ve tüzel kişilerden cebir unsuruna dayalı alınan, para şeklindeki iktisadi değerlerdir. Vergi, toplu bir şekilde ve en az problemle yaşayabilmek için tercih edilen siyasi bir örgütlenme şekli olan devlet organizasyonunun bir üyesi olmanın ve medeni bir toplumda yaşamının bedelidir".*

Birinci Dünya Savaşı'na kadar mali literatürde verginin tanımı üç temel unsur göz önünde tutularak yapılmıştır. Bu anlayışa göre vergi her şeyden önce kamusal faaliyetlerin getirdiği harcamaları karşılamak için özel sektörden kamu sektörüne



kaynak aktaran bir araç, zora dayanan mali bir yükümlülük ve son olarak özel veya belirli bir karşılık esasına dayanan bir ödeme olarak görülürken, savaş sonrasını izleyen yıllarda verginin mali olmayan fonksiyonlarının da olduğu görülerek iktisadi ve sosyal hayatın düzenlenmesi için kullanılabilir bir araç olarak görülmeye başlanmıştır.

### **1.2.2. Vergilemenin Tarihsel Gelişimi**

İnsanlık tarihinin ilk zamanlarında siyasi, sosyal ve ekonomik ilişkilerde günümüz ihtiyaçlarının görülmemiş olması toplu yaşamının gerektirdiği birtakım mal ve hizmetlere ihtiyaç bırakmamıştır. Ancak zamanla insanların oluşturduğu toplulukların büyümesi ve geniş alanlara yayılmasıyla siyasi, sosyal ve ekonomik birtakım ilişkiler ortaya çıkmıştır. Zamanla ilişkilerin gerektirdiği ortak ihtiyaçların giderilmesi gerekmiş, bu gereksinim de finansal kaynaklara olan ihtiyacı ortaya çıkarmıştır. Bu finansal ihtiyaçlar başta savaş ganimetleri, kabile başkanına ya da krala sunulan hediyeler ve bağışlar yoluyla karşılanırken tarihsel sürecin her aşamasında mevcut olan ekonomik, siyasal ve sosyal yapılardan etkilenecek sürekli bir değişime uğramıştır (Alkan, 2009:7).

Vergi para ekonomisinin geçerli olmadığı dönemlerde beden gücü ve aynı olarak ödenirken, para ekonomisinin gelişip ilerlemesiyle birlikte yerini nakdi ödemeye bırakmıştır. İnsanların sınırsız olan ihtiyaç ve istekleri ve bunların talep edilmesi toplulukların siyasal, sosyal ve kültürel yapılarına göre verdikleri gönüllü bağışları zamanla zorunlu hale getirmiştir. Günümüz itibarıyla vergi adını alan kavram kamu harcamalarının finansmanında yoğun bir şekilde kullanılır duruma gelmiştir (Alkan, 2009:7).

Vergi niteliği taşıyan ödemeleri ifade etmek için çeşitli zamanlarda kullanılmış olan kelimelere bakıldığında ilk zamanlarda yardım, rica ve hediye anlamına gelen kavramların daha sonraları vazife, fedakârlık ve en nihayetinde zorunluluk anlamında kullanılır hale gelmesi vergileme konusunda meydana gelen bu gelişimi açık bir şekilde göstermektedir (Turhan, 1998:1-2). Vergilemenin bu gelişimi aynı zamanda insanoğlunun vergiyi niçin ödediği konusunda bilinçlenmesinin de gelişimi olmuştur.

İlk zamanlarda mali amaçlarla alınan verginin yerinde kamusal hizmet olarak geri dönmesi zamanla vatandaşın vergi konusunda olumlu düşünmesini sağlarken verginin doğru kullanılmaması durumundaysa vergiye karşı olumsuz yaklaşımlar ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda en gelişmiş haliyle hayatımızda yer alan verginin tarihsel süreç içerisinde sosyal, ekonomik ve siyasi nedenlerin değişime uğrattığı ve günümüze kadar geldiği söylenebilir (Falay, 1996:10).

İlk çağlardan itibaren tüm toplumlarda vergilemeye ilişkin kavramlara rastlanılmasına rağmen uygulamada ve farklı zaman dilimlerinde toplumdan topluma değişen farklılıklar görülmektedir. İlk çağda vergilemenin ilk başarılı uygulamalarına Eski Doğu'nun mutlakiyet rejimlerinden Mısır ve Babil'de rastlanmıştır. Hemen hemen hiçbir özel mülkiyetin olmadığı Mısır'da Firavun devrinde ülkede ticaret, sanayi ve serbest meslek gelişme imkânı bulamamış ve ülkenin refahı güdümlü devlet ekonomisinin görevini pürüzsüz ve kuvvetli bir şekilde yapabilmesine bağlı kalmıştır (Turhan, 1998:2).

İnsanların krala yaptığı ödemeler ilk zamanlarda bedensel hizmet şeklinde (saray, tapınak, piramit yapım işleri) olurken zaman içerisinde küçük devletlerin birleşerek imparatorluk kurmaları, toprağın doğrudan işletilmesini güçleştirdiğinden krala ait toprağın bir kısmının işletilmesi özel kişilere bırakılmaya başlanmıştır. Bu özel yararlanma dar anlamda reel vergileme olarak yorumlanabilen aynı vergileri işaret etmektedir. Özellikle tahıl olarak ödenen ve devlet hazinesinde toplanan vergiler başlangıçta adem-i merkezîyetçi ve dini esaslara göre oluşturulmuş bir vergi idaresine sahip olan medeniyeti, süreç içerisinde merkezileşmeye götürmüştür. Yapılan araştırmalar medeniyetin o günün şartlarında her tebaanın vergi yükümlülüğünü muhasebe teknikleri kullanılarak tam olarak hesaplayabilen bir memur kadrosuna sahip olduğunu göstermiştir. Söz konusu tespitler Mısır Milli Müzesi'nde sergilenen ve M.Ö 2300 yıllarına ait olduğu tahmin edilen ve dört vergi yükümlüsünün yükümlülüklerini yerine getirmediği için cezalandırılmalarını anlatan bir rölyefe dayanılarak yapılmıştır (Turhan, 1998:3).

Eski Doğu'da hüküm süren zorunlu devlet ekonomisinin olduğu bu dönemde Yunan Devleti vergileme konusunda son derece özgürlükçü bir tutum izlemiştir.

Yunan halkı bu dönemde kültür döneminin doruğunda ve başka hiçbir halkın göstermediği aşırı bir vergi ödeme eğilimi göstermiştir. Devlet, halkın bu hassasiyetine karşı olumlu bir davranışla dolaysız vergilerin vatandaşlarının özgürlük duygularını yaraladığı gerekçesiyle ihtiyaç duyduğu vergi gelirini dolaylı yoldan finanse etme yoluna gitmiştir (Turhan, 1998:4).

Roma İmparatorluğu'nda vergiler dolaylı ve dolaysız olmak üzere ikiye ayrılabilir. Bu vergiler limanlardan (gümrük resimleri), ithal edilen mallardan (pazar vergileri), toprak üzerinden ve esir ya da köleler üzerinden alınan vergilerdi. Roma İmparatorluğu'nda topraklardan arazi vergisi alınmasına rağmen uzak topraklar arasında koordinasyonu sağlama ve daha iyi hizmet sunabilmek için bazı vergi gelirlerinin alınmadığı görülmektedir. Buna örnek olarak imparatorluğun işgal ettiği İtalyan topraklarından arazi vergisini muaf tutması gösterilmektedir. Roma İmparatorluğu egemen olduğu alanın çokluğundan dolayı vergileri hukuki bir araç olarak görmüştür. Roma ve Yunan İmparatorluklarının vergi sistemleri benzer özellikler taşımasına rağmen belirgin farklılık olarak vergilerin Roma İmparatorluğu'nda zorunlu, Yunan İmparatorluğu'nda ise ihtiyari uygulanması gösterilmektedir (Giray, 2010:14-17).

Eski çağlarda genel anlamda vergi, mağlupların galiplere ödemesi gereken bir borç iken, orta çağla birlikte vergi halk tarafından istisnai durumlarda ödenmesi istenilen bir gelir türü haline gelmiştir. Devletler büyüyüp ihtiyaçlar artınca daha önceleri istisnai ve olağanüstü durumlarda alınan vergi gittikçe olağan bir gelir türü halini almıştır. XVII. yüzyıldan itibaren devlet ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla başvurulmuş en önemli finansman kaynağı olan vergi, XVIII. ve XIX. yüzyıllarda ise yerine getirilmesi gereken bir yükümlülük, vatan borcu gibi terimlerle ifade edilerek vergi niteliği kazanmıştır (Tunca, 2011:4).

Endüstri devriminden önce iç güvenlik, dış güvenlik ve adalet hizmetlerinin finansmanında kullanılan vergiler gelişimle birlikte, ekonomik, siyasi ve mali düşüncelerde meydana gelen değişimlerinde etkisiyle devlete yüklenen klasik fonksiyonların yanında ekonomik ve sosyal fonksiyonları da dikkate alarak uygulanmaya başlanmıştır. Vergiler, günümüzde devletin söz konusu bu fonksiyonları

yerine getirebilmek amacıyla kullandığı en önemli araç haline gelmiştir (Tunca, 2011:4).

Verginin yukarıda anlatılan asıl ve uzun süreli işlevinin kamu harcamalarının karşılanması durumundan sosyal ve ekonomik hayata müdahale eden önemli bir araç haline gelmesi 1930’larda Keynes’le başlayan müdahaleci devlet anlayışı ile birlikte başlamıştır. Dolayısıyla günümüzde vergi artık sadece mali bir nitelik taşımamaktadır. Uygulama alanı bulduğu ekonomide sermaye birikimi, kaynak ve gelir dağılımı, iktisadi gelişme ve mükelleflerin tüketim davranışlarını etkileyen hatta bunlara yön veren bir hale gelmiştir (Çoban, 2004:20).

### **1.2.3. Vergilemenin Teorik Gelişimi**

Verginin teorik gelişimi incelendiğinde vergiye ilişkin ilk tartışmaların verginin meşru (kabul edilebilir) olup olmadığı gibi iki zıt düşüncenin dile getirilmesiyle başladığı görülmektedir. Verginin başta meşru olmadığı yönünde düşünce içerisinde olanlarında zaman içerisinde ve meydana gelen gelişmeler neticesinde verginin meşruluğunu kabul ettikleri söylenebilir. Söz konusu tartışmalar bu aşamadan sonra meşruluk zemininden vergi ile alınan hizmet arasında ilişkinin kurulmasına, vergi niçin ve neye göre alınmalıdır? sorularını cevaplamaya yönelik yapılmaya başlanmıştır (Sağbaş, 2011:8).

Verginin tanım, konu ve tekniklerinde değişiklikler yaşansa da verginin bir zorunluluk olduğu görüşü herhangi bir değişikliğe uğramadan geçerliliğini korumaktadır. Vergilemenin haklı olduğunu göstermeye çalışan görüşlerin bu konudaki etkisi az değildir. Vergilemenin haklı olduğunu göstermeye çalışan görüşler vergiyi “faydacı-bireyci” ve “organik-toplumcu” olarak iki ana eksen etrafında ele alarak incelemektedir. Faydacı-bireyci yaklaşımda vergi, vatandaşlarla devlet arasında yapıldığı varsayılan sözleşmeye dayandırılmakta ve mübadele (karşılıklılık) esasına göre gerçekleştirilmektedir (Muter vd., 1993:25).

Vergiyi mübadele esasından hareketle devletin yaptığı hizmetlerin bir karşılığı olarak kabul eden Faydacı-bireyci yaklaşım, dayandıkları temel görüşler aynı olmakla birlikte aralarında ufak farkların bulunduğu üç ayrı şekilde izah edilmektedir. Vergiyi

hizmet bedeli, sigorta bedeli, genel giderlere katılma payı olarak gören bu izahlar verginin nitelik ve esaslarını açıklamakta yetersiz kaldığı gerekçesiyle eleştiri konusu yapılmaktadır. Eleştirilere rağmen bu yaklaşım, devletin yaptığı birtakım piyasa ekonomisine benzeyen, faydalanma dereceleri saptanarak bir bedelin talep edilebildiği hizmetlerin sunulduğu bazı özel durumlarda günümüzde geçerliliğini koruyabilmektedir. Mali yükümlülükler veya harç yerine yol yapımı için benzin ve diğer ürünlerin vergilendirilmesi gibi belirli dolaylı vergilerin alınması buna örnek verilmektedir (Turhan, 1998:14-17). Vergi mükellefleri, burada vergileri satın aldıkları veya kullandıkları bir kamusal mal veya hizmetin karşılığı olarak algılamakta ve düşünmektedir. Bu anlayışta nasıl insan özel tüketimi ve faydası sonucu bir bedel veya fiyat ödeyerek bir mal ve hizmet satın alıyor ve buna karşı nasıl olumlu bir tepki içerisinde bulunuyorsa, burada da aynı tür tepkinin varlığı söz konusudur.

Organik-toplumcu vergi anlayışı çerçevesinde ise; toplumcu devlet düşüncesiyle yurttaşları üzerinde mutlak otorite ve egemenlik kuran devletin, vatandaşlarından herhangi bir sınırlamaya ve kayda tabi olmaksızın malını ve canını isteyebilme hakkı olduğu ileri sürülmektedir. Burada vergi, toplumsal bilince ve milli bir göreve büründürülmüş, “hukuki bir zor” olarak görülmektedir. Günümüz anlayışında vergi, daha ziyade bu organik-toplumcu görüşten kaynaklanan kanun emri gereği oluşan bir yükümlülüktür. Bu yükümlülüğün psikolojik yapıya olan uygunluğu büyük ölçüde vergiyi salan iradenin meşruiyetine ve adalet kriterlerine bağlı olarak değişmektedir (Çataloluk, 2008:215-216).

Günümüzde kabul gören organik-toplumcu diğer bir ifadeyle egemenlik (otorite) teorisinin gelişmesinde, İngiliz J.S. Mill ve Alman filozof Hegel’in katkıları büyüktür. Özellikle Hegel’in “*devlet bir zarurettir*” şeklindeki devlet anlayışının yol gösterici olduğu bu teoriye göre, devletin mal ve hizmet üreten bir kurum olmaktan çıkarılması, bireyin de içinde doğup büyüdüğü devletin malı sayılarak devletin var olup yaşamasına yardım etmesi gerekmektedir (Edizdoğan, 2008:153).

#### 1.2.4. Vergilendirme Yetkisi

Vergilendirme yetkisi, devletin ülkesi üzerinde egemenliğine dayanarak vergi alma konusunda sahip olduğu hukuki ve fiili güç olarak tanımlanmaktadır. Devlet, kamu hizmetlerinin görülmesinde ihtiyaç duyduğu mali kaynakları söz konusu güçle vergilendirme yetkisini kullanarak karşılamaktadır. Vergilendirme yetkisinin hukuki niteliği zaman içinde devlet anlayışına ve biçimine göre farklılıklar göstermiş, jandarma devlet için bu yetki mutlak ve sınırsızken liberal devlet anlayışında ise karşılık ilkesine dayanan yararlanma kuramı ile açıklanmıştır. Kolektivist devlet anlayışı vergilendirme yetkisini fedakârlık ve ulusal görev kavramları ile açıklarken çağdaş anlayış ise devletin egemenliği temeline dayandırmıştır (Öncel vd., 1994:5-33). Vergilendirme yetkisi dar anlamda, devletin kamu gelirleri içerisinde sadece vergi almaya ilişkin yetkisinin kullanımını belirtirken geniş anlamda ise devletin kamu giderlerini karşılamak üzere gerçek ve tüzel kişiler üzerine koyduğu her çeşit mali yükümlülüğe ilişkin yetkisini ifade etmektedir (Egeli ve Diril, 2012:29).

Vergilendirme yetkisinin tarihsel gelişimi incelendiğinde söz konusu yetkinin yönetim rejimlerinde meydana gelen gelişmeye paralel bir seyir izlediği görülmektedir. Devlet-hükümdar egemenliğinin sınırlandırılmasına yönelik ilk tepki söz konusu vergilemeye yönelik olarak ortaya çıkmıştır. Tarihte ilk demokrasi mücadeleleri, hükümdarların keyfi vergi uygulamalarına karşı yapılmış ve vergileme yetkisinin sınırlandırılarak yazılı-yazısız anayasalarda yer alması sağlanmıştır (Uluatam, 1995:21).

Vergilendirme yetkisinin keyfî şekilde kullanılıyor olması birçok ülkede ayaklanmalara ve ihtilâllere neden olmuştur. Özellikle batılı ülkelerde kralların vergi yetkilerini sınırlandırmak amacıyla, Orta Çağ'dan başlayan, Yeni Çağ'da devam eden önemli mücadeleler verilmiştir. Bu mücadeleler sonucunda, vergilerin halk temsilcilerinin katıldığı yasama organı tarafından konulması ve demokratik gelişmeye paralel olarak, vergilendirme yetkisinin de belirli prensiplere bağlanması sağlanmıştır (Akyazan, 2009:1).

Siyasî otoritenin vergilendirme yetkisinin sınırları tespit edilerek “*temsilsiz vergi olmaz*” ilkesi uyarınca vergilerin halkın rızası olmadan alınamayacağını öngören prensipler batılı ülkelerinin anayasalarında yer bulmuştur. Süreç içerisinde ortaya çıkan demokratik ilerlemeler neticesinde vatandaşlık hakları gelişmiş, devletin vergilendirme yetkisi de objektif ölçülere ve sosyal içeriğe kavuşturulmuştur (Akyazan, 2009:2).

1215 yılında, tüm dünya demokrasileri açısından örnek teşkil eden ve İngiltere’de ilk demokratikleşme hareketi olarak kabul edilen, hukukun üstünlüğü ve hukuk devleti fikrinin tarihsel önderi konumunda bulunan Magna Carta Libertatum’un (Büyük Özgürlük Fermanı) ilanıyla, kralın vergilendirme yetkisi ilk kez sınırlandırılmıştır (Giray, 2010:63). Aşağıda belirtildiği gibi Magna Carta’nın 4.maddesinde vergileme yetkisinin sınırlandırılmasına değinmektedir (Mutlu, 2012:128):

Krallığımızda halkın rızası olmaksızın hiçbir vergi konulmayacak ve para yardımı toplanmayacaktır; meğerki bunlar fidyeye, en büyük oğlumuzun şövalyeliği, en büyük kızımızın çeyizi için olsun. Bu hallerde de para yardımı bir defaya mahsus ve uygun miktarda yapılacaktır. Londra Şehrinden istenecek para yardımlarında da aynı esas geçerlidir.

Tarihsel süreç içerisinde vergilendirme hakkının kullanılmasıyla ilgili ortaya çıkan diğer önemli belgelerden biri Petition of Rights (Haklar Dilekçesi-1627)’dir. İngiliz tarihinde Magna Carta’dan sonra kralın yetkilerini sınırlamaya yönelik ikinci bir belge niteliği taşıyan bu belge ile yukarıda bahsedilen kralın parlamentonun izni olmadan herhangi bir vergi alamayacağı, hediye kabul edemeyeceği, borçlanmaya gidemeyeceği hatta parlamentonun onayını almadan uygulamaya koyduğu mali mükellefiyetlere uymayanları dahi cezalandıramayacağı hüküm altına alınmıştır (Giray, 2010:64).

1688 İngiliz Devrimi’nden sonra yayınlanan kralın yetkilerini düzenleyen ve vergilendirme ve bütçe hakkına ilişkin Bill of Rights (Haklar Kanunu-1689) ile de parlamento tarafından kabul ve ilan yapılmadan hiçbir kimsenin vergi vb. herhangi bir ödemede bulunmaya zorlanamayacağı teyit edilmiş, kralın mali serbestliği büyük ölçüde kısıtlanarak parlamentonun üstünlüğü kesin bir şekilde kabul edilmiştir. Hatta parlamento artan bu gücü ile söz konusu dönemde meydana gelen savaşların

maliyetlerinin karşılanması için alınan yüksek miktardaki borçlar bundan böyle krallık borcu olmaktan çıkarılarak ulusal borç haline getirilmiştir (Giray, 2010:64-65).

Amerika Birleşik Devletleri'nin bağımsızlık mücadelesinin de ağır vergilendirme şartlarına ve vergi yasalarına (Stamp Act-1765) karşı olduğu bilinmektedir. Söz konusu mücadele, sömürgeci durumunda oldukları İngilizler tarafından alınan çok ağır ve temsilsiz olduğuna inanılan vergilere karşı olarak, 13 Amerikan kolonisinin birleşerek isyanlarına sebep olmuştur. Tarihte “Pul Yasası İsyanı” olarak ta adlandırılan bu olay, İngiltere ekonomisini önemli derecede etkilemiştir. Söz konusu yasa, parlamentonun her koşulda kolonileri bağlayacak yasalarda söz hakkı olduğunu garantileyen hükmü kabul etmişse de 1766 yılında yasa yürürlükten kaldırılmıştır. İlerleyen süreç, kolonilerin vergileme konusundaki duyarlılığını ortaya koyduğundan, getirdiği köklü değişikliklerle bağımsızlık mücadelesine katkıda bulunmuş ve tarihte bilinen Amerikan İhtilali ortaya çıkmıştır (Gök, 2007:154).

İngiltere’de yaşanan yukarıdaki olaylar Fransa’daki mücadelelere öncülük etmiş ve 1789 İhtilali ile kralın vergilendirme alanındaki pek çok yetkisi kaldırılmıştır (Mutlu, 2012:127). Vergilendirme yetkisi, Fransa’da kesin olarak 1789 İhtilali’nden sonra sağlanmış (Bağlı, 2012:47) olup ilan edilen İnsan ve Vatandaşlık Hakları Bildirgesi (1789) içerisinde yer alan 13. ve 14. maddeler vergi ile ilgili olması beklenen istekleri içermiştir (Mutlu, 2012:128).

İnsan ve Vatandaşlık Hakları Bildirgesi (1789)’nin 13. maddesiyle kamu gücünün sürdürülmesi ve idare giderleri için tüm yurttaşların güçleriyle orantılı olarak dağıtılan ortak bir verginin belirlenmesi zorunluluğu getirilmiştir. 14.maddeyle de bütün yurttaşların bizzat ya da temsilcileri aracılığıyla, ortak verginin gerekliliğini saptamak, buna özgürce rıza göstermek, kullanımını izlemek, miktarını, tahakkuk biçimini ve süresini belirlemek gibi bir takım haklar getirilmiştir (Mutlu, 2012:128).

Osmanlı Devleti’nde ilk anayasal metin olarak 1809 yılında imzalanan Sened-i İttifak gösterilmektedir. Sened-i İttifak’la söz konusu dönemde vergi gelirlerinin gereği gibi toplanamamasından dolayı ortaya çıkan bir takım adaletsizliklerin



giderilmesi gerektiğinden bireylerin vergilerini ödeme güçleriyle orantılı olarak ödemesi ilkesi kabul edilmiştir. Ayrıca ödeme işlemlerinin yapılabilmesi için yükümlüye onaylı belgeyle bildirilmesi zorunluluğu ve söz konusu miktarın uygun olan zamanda iki taksitle tahsil edilmesi hükmü getirilerek vergileme ilkelerinden “kesinlik” ve “uygunluk” ilkelerinin uygulanmasına başlanmıştır. Arazi, emlak, ticaret ve sanayi faaliyetlerinin tümü vergi kapsamı içerisine alınarak metinde yer alan üçüncü ve yedinci maddelerle de vergilendirme yetkisine değinilmiştir (Giray, 2010:178)

Sened-i İttifak uygulama imkânı bulamamış olsa da adil vergilendirmenin hayatiyeti için temel kamu hukuku ilkelerinin gerçekleşmesi gerektiğini söyleyerek kamu hukukunda hukuk devleti kurulması yönünde atılan önemli bir adım olmuştur. Bu konuda tarihi süreçte ortaya çıkan vergileme yetkisine değinen diğer belgelere Mutlu (2012:127-128) aşağıdaki örnekleri göstermektedir. Bu bağlamda;

- 1839 Gülhane Hattı Hümayunu’nda “... *Ahali-i memalikten (ülke halkından) her ferdin emlak ve kudretine göre bir vergi-i münasip tayin olunarak kimseden ziyade şey alınmaması...*” şartı getirilmiştir.
- 1856 tarihli Islahat Fermanı’yla müslim ve gayrimüslimler arasındaki vergi farklılıklarına son verilmiştir. 1876 Meşrutiyet Anayasası’nın 25. maddesinde “*Bir kanuna müstenit olmadıkça vergi ve rüsumat namı ile nam-ı aherle hiç kimseden bir akçe alınmaz*” ifadesiyle verginin kanuna dayalı olması ilkesi getirilmiştir.

Bu bağlamda Türkiye Cumhuriyeti Devleti’nin bağımsız bir devlet olarak ortaya çıkışının belgesi niteliğindeki ve vergileme yetkisinin bağımsız bir devlet olarak kullanabilmesine imkân sağlaması bakımından oldukça önemli bir başka önemli yazılı metin olan Lozan Antlaşması (1923), yerleşme ve yargı yetkisine ilişkin sözleşmenin vergiye ilişkin hükümleriyle yabancı kişi ve ortaklıklar yararına olan vergi ayrıcalıklarını kaldırmış ve eşit işlem ilkesini tesis etmiştir. Söz konusu sözleşmenin 8. ve 12. maddelerinin yabancı gerçek ve tüzel kişilerin Türk vatandaşlarının tabi olduğu vergilere ve muafiyetlere eşit olarak tabi tutulduğu hüküm altına alınarak bir anlamda yabancılara ayrıcalık tanıyan kapitülasyonlara son vermiştir (Baskıcı vd., 2003:666).

1924 Anayasası 85. maddesinde “*Vergiler ancak kamunla salınır ve alınır. Devletçe, illerin özel idarelerince ve belediyelerce altına gelmekte olan resimler ve yüklemeler, kamunları yapıncaya kadar alınabilir*” ifadesiyle vergilerin kanuna dayalı olması ilkesine yer verilmiştir. 1961 Anayasası 63. maddesinde “*vergilendirmede genellik*”, “*mali güce göre vergilendirme*”, “*vergilerin kanuniliği*”, kamu yararı ve kamu işleri için karşılıksız alınma açısından birtakım kriterlere bağlayarak “*belirlilik*” gibi birtakım ilkeleri getirmiştir.

1982 tarihli T.C. Anayasası'nın 73. maddesinin 3.fıkrası “*Vergi, resim, harç ve benzeri malî yükümlülükler kamunla konulur, değiştirilir veya kaldırılır*” ifadesiyle verginin yasallığını hükme bağlamış ve bu ilke ile vergilendirme yetkisinin vergiye ilişkin temel unsurları genel, soyut ve kişisel olmadan yasama organı tarafından anayasaya uygun olarak çıkarılmasını emretmiştir. Yine aynı maddenin 4.fıkrası “*Vergi, resim, harç ve benzeri malî yükümlülüklerin muaflık, istisnalar ve indirimleriyle, oranlarına ilişkin hükümlerinde, kamunun belirttiği yukarı ve aşağı sınırlar içinde değişiklik yapmak yetkisi Bakanlar Kurulu'na verilebilir*” ifadesiyle yürütme kurulu (Bakanlar Kurulu)'na da vergilendirme yetkisi tanımıştır. Bu yetkiyle yasama organının yavaş çalıştığı göz önüne alınarak ekonomide meydana gelebilecek aksaklıklara etkin ve hızlı müdahale etmek amaçlanmaktadır (Saraçoğlu, 2003:177-178).

### **1.3. Verginin Amaçları**

Verginin asıl işlevi kuşkusuz kamu harcamalarının finanse edilmesidir. Ancak 1930'larda Keynes'le başlayan müdahaleci devlet anlayışı ile verginin bilinen bu ilk özelliği dışında, devletin ekonomik ve sosyal hayata müdahale edebileceği araçlardan en önemlisinin olabileceği görülmüştür (Çoban, 2004:20). Verginin kamu giderini finanse etmesiyle onun mali (fiskal) amacı ifade edilirken, kamu hizmetlerinin finansmanı dışında kalan diğer amaçlarına verginin mali olmayan amaçları diğer bir ifadeyle ekstra fiskal amaçları denilmektedir.

### 1.3.1. Mali Amaç

Verginin ilk ve en eski amacı olarak bilinen mali amaç, mülk ve teşebbüs gelirleri, harçlar, şerefîyeler ve kamu borçları ile karşılanamayan kamu ihtiyaçlarının karşılanması, yani asıl amaç olarak devlet hazinesinin ihtiyaç duyduğu gelirin vergilerle finanse edilmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Turhan 1998:32).Devletin aslında başta milli güvenlik, asayiş ve yargı gibi asli görevlerini yerine getirmek için ihtiyaç duyduğu finansmanın kaynağını vergiler oluşturmaktadır. Bu açıdan bakıldığında verginin mali amacının esasında toplumu oluşturan bireylere bir fiyat karşılığı sunulmayan, kamusal mal ve hizmetler için gerekli olan finansmanın sağlanması olduğu görülmektedir (Pehlivan, 2009:98).

Devletin varlığının bir sonucu olarak üstlendiği anayasal görevler, tarihi süreç içerisinde sosyal, siyasi, mali ve ekonomik etkilerle sürekli bir değişim ve gelişim göstermiştir. Devletin, adalet, savunma, ulaşım, eğitim, diplomasi, sağlık gibi klasik nitelikteki bu hizmetleri sunabilmesi için ihtiyaç duyduğu finansmanın büyük ölçüde vergilerle karşılanması amaçlanmıştır (Akdoğan, 2011:122).

### 1.3.2. Mali Olmayan Amaçlar

Tarihsel süreç içerisinde verginin tarafsız olması, kişilerin tercih ve davranışlarını etkilememesi ve vergi öncesi-sonrasında refah dağılımını değiştirmemesi gerektiği yönündeki klasik yaklaşım yerini verginin düzenleyici tarafının da büyük önem taşıdığı kabul edilen yaklaşıma bırakmıştır. Maliye teorisi ve pratiğinde mali, sosyal ve ekonomik koşullarda meydana gelen gelişmeler vergiyi, teşvik edici ve caydırıcı yanlarıyla maliye politikasının önemli bir aracı olarak ekonomik, sosyal ve siyasi amaçlara ulaşmada bir araç olarak kullanılabileceğini göstermiştir (Akdoğan, 2011:123).

1929 Ekonomik Buhranı ve buna çözüm olarak ortaya çıkan Keynes, “İstihdam, Faiz ve Paranın Genel Teorisi” adlı eserinde verginin sadece kamu harcamalarını karşılayan ve gelir ve servet dağılımında adaleti sağlayan bir kamu geliri olmadığı, mali ve sosyal amaçlarının yanında ekonomik amaçlarının da bulunduğunu ileri sürmüştür. Keynes, bu teziyle, vergilemenin bilhassa optimal kaynak dağılımı ve adil

gelir dağılımının sağlanması halinde ekonomik istikrar ve büyümenin gerçekleştirilmesinde son derece etkin rol oynayabileceğini dile getirmiştir (Aksoy, 1998:173).

### 1.3.2.1. Adil Gelir Dağılımı

Vergilemenin piyasa mekanizmasının otomatik olarak oluşturduğu gelir ve servet dağılımındaki farklılıkları bir dereceye kadar zayıflatmak amacıyla kullanılabilmesi ve kullanılması gerektiği fikrini bilimsel bir biçimde öneren ilk iktisatçı A. Wagner olmuştur. Gelirin, toplumun varlıklı tabakası ile yoksul tabakası arasında yeniden dağılıma tabi tutulması Wagner'in tavsiyeleri arasında yer almıştır (Turhan, 1998:35). Wagner (1890), verginin ilk ve en önemli mali amacının yanında sosyo-politik bir amaç olarak serbest mübadele rejiminin servet bölüşümünde doğurduğu haksızlıkları gidermek olduğuna vurgu yapmıştır. Wagner'e göre verginin asıl amacı devlete gelir temin etmek olmayıp aksine piyasa mekanizmasının doğurduğu gelir ve servet bölüşümünü düzeltmektir (Aksoy, 1998:172).

Wagner tarafından ileri sürülen ancak uzun yıllar mali literatürde reddedilen gelir ve servet dağılımındaki adaletsizlikleri biraz olsun azaltmak için vergilerin kullanılabilmesi görüşü süreç içerisinde meydana gelen bir takım gelişmeler neticesinde dikkatleri çekmeye başlamıştır. Buna göre piyasa ekonomisi kurallarına göre gerçekleşen gelir ve servet dağılımı her zaman adil olmadığını devlet bu adaletsizliği gidermek için piyasaya müdahale etmesi gerekmektedir. Bu müdahale, adil ve dengeli bir gelir ve servet dağılımının gerçekleşmesinin sosyal devlet anlayışının ve sosyal adaletin bir gereği olarak yapılmalıdır (Aksoy, 1998:174).

Literatürde verginin sosyal amacı olarak değerlendirilen bu yaklaşım toplumdaki gelir dağılımının adil olamayabileceğini, gelir grupları arasında çok büyük farkların olabileceğini, asgari bir gelirin dahi olmadığını, işsizlik, konut ve benzeri birçok sorun nedeniyle devletin müdahale etmesi gerektiğini öngörmektedir. Toplumun yüksek gelirli kesimlerinden vergi yoluyla elde edilen gelirler transfer harcamaları yoluyla fakir kesimlere aktarılabilirse gelir dağılımındaki adaletsizliklerin giderilebileceği ileri sürülmektedir (Pehlivan, 2009:99).

Edizdoğan (2008)'a göre devlet, gunumuzde gelir ve servet dağılımını düzenleyen bir politika aracı olarak vergileri yaygın olarak kullanmaktadır. Bu bağlamda artan oranlı gelir vergisi uygulaması, belirli bir sınıрын üstündeki gelirlerden ek vergiler alınması, gider vergisine konu olan mal ve hizmetlerin lüks olup olmadıklarına göre farklı vergi oranlarının uygulamaya konulması bu politikalara verilebilecek örneklerdir. Ayrıca servet vergilerinin, sosyal güvenlik aidatlarının ve sosyal yardımların vergi dışı tutulması, teşebbüslerin sosyal yardımlarının gider olarak kabul edilmesi ve yaşlı ve muhtaç olanların gelirlerinin vergi dışı bırakılması gibi birçok uygulama devletin vergileri gelir ve servet dağılımını düzenleme amaçlı bir politika aracı olarak kullandığını gösteren uygulamalardır (Edizdoğan, 2008:161-162).

### **1.3.2.2. Ekonomik İstikrar Sağlama**

Ekonomik istikrardan bir ekonomide aynı anda tam istihdamın, fiyat istikrarının ve dış ekonomik dengenin olduğu kastedilmektedir. Son yıllarda ekonomik istikrarın konjonktürel dalgalanmaların etkisiyle bozulabildiği ve bu bozucu etkinin ortadan kaldırılması veya azaltılmasının vergisel birtakım tedbirler vasıtasıyla yapılabileceği kabul edilmektedir. Bu bağlamda modern mali literatürde herhangi bir dönemde meydana gelen konjonktürel dalgalanmaların tam istihdam, fiyat istikrarı ve dış ekonomik dengenin oluşturduğu üçlü istikrara olan olumsuz etkilerini azaltmak için devletin bütçe yoluyla anti-konjoktürel bir maliye politikası uygulaması gerektiği konusunda tam bir görüş birliği bulunmaktadır (Turhan, 1998:35-36).

Klasik maliyeciler, söz konusu ekonomik istikrarı sağlamak için gelir ve giderlerin birbirine eşit olması gerektiğini diğer bir ifadeyle denk bütçeyi savunmaktadır. Bu görüş konjontürel buhran (kriz) dönemlerinde işler iyi gitmez ve kamu gelirleri azalırsa bir bütçe açığının oluşmasının muhtemel olduğunu, bu durumda devletin bütçe açığını gidermek amağıyla yeni vergiler koyması veya mevcut vergi oranlarını artırması gerektiğini savunmaktadır. Aynı görüş konjontürün yükselme (refah) dönemlerinde ise işlerin iyi giderek vergi gelirlerini otomatik olarak artıracaklarını ve bir bütçe fazlasının ortaya çıkacaklarını ileri sürmektedir. Bu durumda devlet ya mevcut vergilerin oranlarını düşürmeli ya da vergilerin bazılarını kaldırarak

vergi yükünü hafifletmeli ve dolayısıyla vergi gelirlerini azaltmalıdır (Aksoy, 1998:174).

Günümüzde geçerli olan modern mali görüş ise böyle denk bir bütçe uygulanmasının konjontürel dalgalanmaları hafifletmek bir yana daha da şiddetlendirebileceğini ileri sürmektedir. Şöyle ki konjontürün yükselme dönemlerinde yapılacak vergi yükünün azaltılması toplam talebi artırarak, zaten yüksek olan tüketim ve yatırım harcamalarını daha da yükselterek ekonomideki enflasyonist baskıları artırabilecektir. Konjontürün buhran dönemlerinde ise vergi yükünün ağırlaştırılması tüketim ve yatırım harcamalarını olumsuz etkileyerek toplam talebin daha da azalmasına ve krizin şiddetinin artmasına neden olabilecektir. Yukarıda sebep ve sonuçları gösterilen senaryo durumlarında modern mali görüş, klasik maliyecilere karşı bir mali politikayla; konjontürün buhran dönemlerinde vergi yükünün azaltılmasını, konjontürün yükselme dönemlerinde ise vergi yükünün artırılmasını önermektedir (Turhan, 1998:36).

### **1.3.2.3. Ekonomik Büyüme ve Kalkınma**

Ekonomik büyüme, milli gelirin zaman içindeki artışını ifade eden bir kavramdır. Bir ülkenin ekonomik gelişme düzeyi, söz konusu ülkede kişi başına düşen milli gelir ile ölçülmektedir. Büyüme hızı ise kişi başına düşen milli gelirden her yıl meydana gelen nispi artış ifade etmektedir. Günümüzde kişi başına düşen milli gelir bakımından ülkeler arasında hala çok büyük farklar bulunduğu için ekonomik büyüme sürekli olarak gündemde tutulan bir konu olmakta ve büyüme modelleri bulunmaya çalışılmaktadır (Sönmez, 1994:235).

Ekonomik kalkınma ise ülkenin ekonomik, toplumsal, siyasi yapılarının değişerek insan yaşamının maddi ve manevi alanda ilerlemesi ve toplumsal refahın artışıdır. Kalkınma, ölçümlere dayalı olan ve GSMH' deki hızlı artışla belirlenen ekonomik büyümeyi içermekle birlikte, ekonomik ve sosyal değişimleri de kapsamaktadır. Kalkınma süreciyle birlikte milli gelir ve üretim zaman içinde sayısal olarak artarken kurumlarda meydana gelen köklü değişiklikler, ekonomik ve toplumsal yapının yeniden düzenlenmesi, halkın değer yargılarında, dünya

görüşlerinde ve davranış kalıplarındaki değişiklikler sürecin gelişme gösteren faktörleridir (Demircan, 2003:99).

Ekonomik büyüme ve kalkınma, tüm ülkelerde, özellikle gelişmekte olan ülkelerde ön plana çıkan temel ekonomik amaçlardan biridir. Gelişmiş ülkeler belli bir büyüme hızını muhafaza etmek gibi kolay bir çaba içinde olurken, gelişmekte olan ülkeler ise belirli bir büyüme seviyesine ulaşmanın yanında ayrıca ekonomik kalkınma çabası göstermek zorunda kalmaktadır (Demircan, 2003:97).

Eskiden beri iktisatçılar arasında tartışma konusu olan kamu ekonomisinin iktisadi büyüme ve gelişme üzerinde etkileri, günümüzde hemen hemen tüm ülkelerde iktisadi büyümenin gerçekleştirilmesi ve teşviki için uygulanan politikaların esas amacını oluşturmaktadır. Özellikle 1930'lu yıllarda Keynes'le birlikte önemi anlaşılan bu yaklaşımla; kamu ekonomisinin gelirler ve giderler yoluyla toplam talebi ve büyüme faktörlerini etkileyebileceğini ve ekonomik büyüme ve kalkınma için vergi politikasından da yararlanılabileceği ileri sürülmüştür (Aksoy, 1998:177).

Bu nedenle vergileme, hem doğrudan hem de kontrol ve teşvik açısından yarattığı dolaylı etkiler nedeniyle iktisaden gelişmekte olan ülkelerin kalkınmalarını sağlamak, gelişmiş olan ülkelerin de gelişmelerini devam ettirebilmeleri için gerek duyduğu finansmanın en önemli kaynağı olmuştur. Ekonomik kalkınma ve gelişme amacıyla yatırım yapmak zorunda olan bu ülkeler uyguladıkları vergi politikalarıyla; yatırımların maliyetini ucuzlatmak, yatırıma harcanacak fonların oluşturulmasına katkı sağlamak, yatırımdan sağlanacak kar imkânlarını artırmak, yatırım sonucu üretilen malları dış rekabete karşı korumak ve çalışmayı olumlu yönde etkileyecek birtakım teşviklerde bulunmaktadır (Edizdoğan, 2008:160).

Gelişmekte olan ülkelerde vergi gelirlerinin GSMH'ye oranının çok düşük olduğu göz önüne alındığında uygulanacak vergi politikalarıyla kaynakların ya özel sektörden kamu sektörüne aktarılmasının sağlanması yada özel sektör içinde kalan kaynakların düşük öncelikli kullanımlardan, yüksek öncelikli kullanımlara doğru aktarılmasının sağlanması gibi birtakım önlemlerin alınması gerekmektedir. Bu bağlamda gelişmekte olan ülkeler uyguladıkları girişimcilikten kaynaklanmayan

gelirlerin etkin bir vergilendirmeye tabi tutulduğu vergi politikalarıyla elde ettikleri gelirleri, üretimde bulunan ve verimli yatırımlar yapan özel sektöre sağlanan teşviklerin finansmanı için kullanmaya çalışmaktadır (Demircan, 2003:100).

Yüksek istihdamla birlikte ekonomik büyümesini maksimize etmiş gelişmiş ülkelerdeyse ekonomik kalkınmanın dinamik bir özel teşebbüsün faaliyetlerine bağlı olacağına bilincinde gerekli vergi politikaları uygulanmaktadır. Tarihsel süreç içerisinde değişime uğrayan ekonomik büyüme ve kalkınma amacına ulaşmak için uygulanan yöntemlerde, vergilemeyle ekonomik büyüme ve kalkınma arasında genelde gelir ve harcama üzerinden alınan vergilerle bir ilişki kurulmaya çalışılmıştır (Demircan, 2003:101).

Yukarıda belirtildiği gibi gelir ve harcama vergileriyle kısmi olarak kullanılabilen vergi sistemi, ekonomilerde zaman zaman çeşitli nedenlerle meydana gelen ekonomik istikrar, ekonomik kalkınma ve gelişmeyi bozan enflasyon-deflasyon gibi durumlarda ortaya çıkabilecek olumsuzlukları engellemek amacıyla bütünüyle devreye sokularak etkin bir araç olarak kullanılabilmektedir (Edizdoğan, 2008:161).

#### **1.4. Vergilemenin Sınırı**

Vergileme yetkisi, vatandaşlar adına hükümetler tarafından kullanılmaktadır. Devlet adına hükümetin kullandığı bu yetkinin sınırı mevcut vergilerin bir birim dahi artırılmadığı ve/veya mevcut vergilere bir yenisinin eklenemediği noktaya kadardır (Sağbaş, 2011:35). Marshall'ın "*sınırsız vergileme gücü neticede tahrip etme gücüne sahiptir*" sözü söz konusu bu yetkinin sınırlı olması gerektiğine vurgu yapmaktadır. Devlet tarafından bu şartlara uygun olarak vergi alınmasına rağmen yine de vergileme yetkisinin kullanımında hukuki, iktisadi, mali, politik ve psikolojik vb. olmak üzere birtakım sınırlar bulunmaktadır (Yılmaz ve Şeker, 2007:17).

##### **1.4.1. Hukuki Sınır**

Hukukun üstünlüğü benimsenmiş devletlerde devletin egemenliği her şeyden önce anayasalarla sınırlanmış ve bu gücün kullanılması bir takım kurallara bağlanmıştır. Anayasalarda devletin güvencesi altında bulunan kişilerin temel, kişisel,



sosyal, ekonomik ve siyasal hakların yanı sıra kişiler için ödevler de öngörülmektedir. Devlet ise egemenliğini bu ödevlerin yerine getirilmesini sağlamak amacıyla ancak anayasalarda öngörülen sınırlar içinde ve hakları zedelememek koşuluyla kullanabilmektedir (Demir, 2009a:314).

Tarihte ilk defa 1215 yılında Magna Carta Libertatum ile kralın sınırsız vergilendirme yetkisi kısıtlanarak gelişen süreçte halka ve halkın temsilcilerine geçmiştir. Diğer bir ifadeyle “*temsilsiz/kanunsuz vergi olmaz*” prensibine göre ne kadar vergi ödeneceğine artık kral değil halkın seçtiği temsilcilerden oluşan meclislerin yaptığı kanunlarla karar verilecek duruma gelmiştir. Nitekim Türkiye’de mevcut 1982 anayasasınının 73. Maddesinde yer alan “*herkes kamu giderlerini karşılamak üzere, mali gücüne göre, vergi ödemekle yükümlüdür*” hükmü bunun açık bir göstergesidir (Sağbaş, 2011:36-37). Bu bağlamda kamu giderlerini karşılamak için anayasal dayanak bulan vergilemede; vergi miktarının ödeyenin mali gücü ile orantılı olması ve yasa ile belirlenmesi gerektiği tarihsel gelişimin ulaştığı son nokta olarak kabul edilebilir.

#### **1.4.2. Mali Sınır**

T.C. Anayasası’nın 73. maddesinde “*Herkes, kamu giderlerini karşılamak üzere, malî gücüne göre, vergi ödemekle yükümlüdür*” denilmek suretiyle verginin malî güce göre alınarak vergilendirmede eşitlik ve adaletin gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır. Kanunda belirtilen malî güçle yasa koyucu, vergilendirmede kişilerin sahip olduğu ekonomik değer ifade eden malî güce ilişkin göstergeler olan gelir, sermaye ve harcamaları göz önüne almayı arzuladığını belirtmektedir. Bu bağlamda vergide genellik ilkesi gereği malî gücü olan herkesin, vergide eşitlik ilkesine göre ise malî gücü fazla olanın malî gücü az olana göre daha fazla vergi ödemesi gerektiğinin söylenmesi vergilemedeki mali sınırı işaret etmektedir (Biberoğlu, 2006:9).

Orta çağın önemli düşünürlerinden biri olarak kabul edilen İbn-i Haldun (1377)’un vergi oranlarıyla ilgili görüş ve analizleri, vergi oranlarının optimum seviyede korunması gerektiği ile ilgili olup devrinin hükümdarına;

Şu halde vergileri bütün mükellefler arasında dürüst, adil ve hakkaniyetli bir şekilde dağıt ve genelleştir. Ne üst tabakadaki soyluluk veya büyük zenginliklerden, ne de kendi memurlarından, saray adamlarından ya da onların izleyicilerinden olması dolayısıyla hiç kimseyi bundan muaf tutma. Ve hiç kimseye zorla, ödeme kapasitesinin üstünde bir vergi yükü yükleme

sözleriyle vergilemenin belirli bir sınırdan ve adaletli olması gerektiğine vurgu yaparak tavsiyelerde bulunmuştur. Aksi takdirde çok ağır vergilerin kişilerin devlete olan güvenini yıpratarak, toplumun asabiyet bağlarını zayıflatacağını, geliri azalan bireylerin ödeyeceği verginin dolayısıyla devletin gelirinin azalarak gücünün zayıflamasına neden olabileceğine dikkat çekmiştir (Candan, 2007:244).

XVIII. yüzyılda David Hume “*Vergilemede çoğu zaman iki kere iki dört değildir, bir eder*” ifadesiyle vergi gelirlerini artırmak için mevcut vergilere ek olarak yeni vergilerin ihdas edilmesi ya da vergi oranlarının yükseltilmesi uygulamalarını eleştirerek vergilemenin mali sınır elastikiyetinin vergi oranları artışıyla düz orantılı olmadığını ileri sürmüştür. Bu durumda özellikle alt gelir düzeyindeki yükümlüler vergiden kaçınmak için vergi oranları daha düşük ikame mallara yönelebilecek veya tüketiminden vazgeçebilecektir (Şahin 2009b:23-24).

Vergi politikaları konusunda Laffer tarafından geliştirilen Laffer eğrisiyle, vergi oranları düşürüldüğünde toplanılan verginin düşmeyip aksine artacağı ileri sürülmüştür. Çünkü oranın düşmesinin, mükellefi vergi kaçırmamaya ve üretime yönlendirerek arzın yükselmesini tetikleyeceği varsayılmıştır. Laffer eğrisi, 1970’li yıllardan itibaren kapitalist ülkelerde yaygınlık kazanmış, özellikle ABD’de Reagan tarafından uygulanan iktisat politikalarına kaynaklık etmiştir. Bu görüşler ilk defa İbn-i Haldun tarafından Mukaddime (1377) adlı eserinde dile getirildiğinden, akademik çevrelerde Haldun-Laffer eğrisi olarak ta anılmaktadır (Karaca, 2011:1).

Laffer, zamanın talep yönlü iktisadın karşılaştığı sorunlara karşı vergi indirimleri politikasını önererek vergi indirimleri sonucunda toplam piyasa üretiminin ve toplam vergi gelirlerinin artacağını aksi takdirde vergi oranlarının yükselmesi ile başlangıçta artan vergi gelirlerinin belirli bir sınırdan sonra azalacağını belirtmiştir. Laffer’in vergi indirimleri, toplam piyasa üretimi ve vergi gelirleri arasında kurmuş olduğu ve Laffer Eğrisi ile şekillenen bu üçlü ilişki daha sonraları iktisat literatüründe Arz Yönlü Vergi Politikası olarak yerini almıştır (Şahin 2009b:23-24).

Verginin tanımından verginin karşılıksız bir ödeme olduğu belirtilmiş olup karşılıksız olarak yapılan bu ödemenin sonuç itibariyle bir yük oluşturması kaçınılmaz olmaktadır. Vergi, ödeyenin mali gücünde azalmaya neden olduğundan kuşkusuz bir yük olarak değerlendirilmektedir (Tunca, 2011:13). Vergi yükü kavramı, teori ve uygulamada, vergi olarak toplanan para gibi dar bir tanımdan verginin çeşitli etkilerini kapsayacak kadar geniş teknik ve teknik olmayan birçok anlamda kullanılmaktadır. Bu durum, vergi yükü kavramının kullanılma yerine göre farklı anlamlar taşımasına ve onu ifade eden tek bir terimin kullanılmasının pek mümkün olmadığını göstermektedir. Yük hesaplamalarında teknik anlamda, maliye teorisinde çok çeşitli anlamlarda kullanılabilen vergi yükü kavramı toplanan vergi miktarına bağlı olsa bile toplanan vergi miktarını ifade etmemektedir (Edizdoğan, 2008:185).

Tam bir tanım olmamakla birlikte ödenen vergilerin gelire oranı şeklinde ifade edilen vergi yükü kavramı, mükelleflerin vergi karşısında gösterilen tutum ve davranışları belirlemesi bakımından oldukça önemlidir. Bu nedenle vergi yükü objektif ve subjektif vergi yükü olmak üzere iki ayrı şekilde ele alınmaktadır.

#### **1.4.2.1. Subjektif Vergi Yükü**

Verginin gönüllülük esası olmadan cebri olarak alınıyor olması, bireylerde vergiyi ödedikleri zaman baskı hissine neden olmaktadır. Bireylerin vergiyi istemeyerek de olsa ödemek zorunda kalmaları sonucu duymuş oldukları bu psikolojik etkiye subjektif vergi yükü, vergi baskısı ya da vergi tazyiki denilmektedir. Vergi yükünün subjektif yapıda olması sayısal olarak hesaplanmasına olanak vermemektedir (Pehlivan, 2009:161). Bu nedenle eşit ekonomik şartlar altında bulunan bireylerin bile subjektif vergi yükünü algı derecelerine göre farklı ağırlıklarda hissedebilmesi söz konusu olabilmektedir.

#### **1.4.2.2. Objektif Vergi Yükü**

Objektif vergi yükü, kısaca, ödenen verginin gelire oranı olarak tanımlanmaktadır. Objektif vergi yükü hesapları, ödenen verginin net veya brüt olarak ele alınması, üzerinden vergi alınan unsurların gelir, servet, tüketim gibi farklılıklar göstermesi nedeniyle çeşitlilik göstermektedir. En çok kullanılan, hesaplanması en

kolay ve objektif olarak hesaplanabilen vergi yükü, toplam vergi yükü olurken bunun yanında, bireysel vergi yükü, brüt ve net vergi yükü gibi kavramlar da bulunmakta ve hesaplanmaktadır. Toplam vergi yükü aynı zamanda brüt vergi yükü anlamına gelip hesaplaması daha kolay olurken net vergi yükü konusundaysa bazı subjektif öğelerin bulunması nedeniyle herkesin kabul ettiği bir hesaplama şekli bulunmamaktadır (Demir, 2008:64).

Matematiksel açıdan vergi yükü, ödenen vergi ve vergi ödeme gücünün bir fonksiyonu olarak tanımlanmaktadır. Yapılan bu tanımlamada kamu harcamalarının net etkisi ve diğer benzer faktörler dikkate alınmadığından vergi ödeme gücünün tek kaynağı gelir olarak görülmektedir. Vergi ödeme gücü ile gelirin olduğu kadar, dolaylı bir şekilde servetin ve bireysel vergi ödeyicisinin (vergi mükellefi) durumuyla da ilişkili olup fonksiyonel bir bağlantı söz konusudur. Bu bağlamda Edizdoğan (2008)'a göre vergi yükü kavramı vergiyi ödeyen bireyler açısından değerlendirilebileceği gibi ekonominin tümü açısından da değerlendirilebilmektedir.

### 1.4.3. İktisadi Sınır

Anayasal çerçevede vergi salma yetkisini hukuki yönden sınırlayan bir hüküm olmayıp, verginin sadece mali güce göre alınması öngörülmektedir. Ancak bu durum vergileme yetkisinin sınırsız olacağı anlamına gelmemektedir. Mutlaka bir sınırı olması gereklidir ve bu sınır iktisadi sınır olarak tanımlanmaktadır. İktisadi olan bu sınır sayısal olarak belirlenebilir mi? sorusu iktisatçıları öteden beri bu konu üzerinde düşündürmüştü ve çeşitli görüşler ileri sürülmüştür. Bu konuyla ilgili ilk öneri fizyokratlar tarafından ortaya atılmış ve alınacak verginin kesinlikle yükümlünün şahsi gelirinin %20'sini geçmemesi gerektiği belirtilmiştir. Fransız iktisatçı Pau-Leroy Beaulieu ise bu oranın %12-15 arasında kalması gerektiğini savunmuştur. Çağdaş iktisatçılardan Colin Clark'da ötekilerden farklı olarak; vergilemenin sınırını, yükümlünün şahsi gelirini göz önünde tutmak yerine toplam vergi hasılatını milli gelir ile irtibatlandırarak milli gelirin %25'i olarak hesaplamıştır (Nadaroğlu, 2000:287).

Vergilemenin hukuki yollarla sınırlandırılmaması ekonomik olarak bir sınırlamayı kaçınılmaz kılmıştır. Söz konusu bu ekonomik sınır ile ilgili yukarıda da

belirtildiği gibi rakamsal olarak belli büyüklükler ve oranlar verilmiş olsa da bu konuda kesin sınır belirlemek yine de imkânsız görünmektedir. Schmolders (1976)'e göre kamu gelir ve giderleri, milli gelir veya servetin bir kısmıdır ve her iki büyüklüğün hacmi sonuç olarak milli gelir düzeyiyle sınırlı olmaktadır. Hiçbir zaman var olandan fazlası dağıtılamaz. Fakat bu mutlak sınır, sadece teorik olarak geçerlidir. Çünkü uzun vadede tüm vergi sisteminin verimliliğini azaltmaksızın vergilemenin uygulanabileceği iktisadi sınır, özellikle piyasa ekonomisinde oldukça aşağı seviyelerde gerçekleşmektedir (Schmolders, 1976:102). Dolayısıyla gelirin tamamının vergilendirilmesi müsadere olacağından devletin tüm gelire el koyması anlamına gelecektir. Bu nedenle bir ülke için GSMH ve bir birey için de gelirin tümü vergilendirmede iktisadi sınır olarak kabul edilmektedir (Sağbaş, 2011:38).

Sonuç olarak vergilemenin iktisadi sınırının ne olması gerektiğini önceden belirlemenin mümkün olamadığı söylenebilir. Çünkü ülkelerin gelişmişlik düzeyi, fert başına düşen gelir, ekonomik sistemin çeşidi, siyasal yapı ve içinde bulunulan zaman dilimi, iktidardaki politika aktörlerinin hedef ve programı, toplumun sosyal ve psikolojik yapısı ve diğer birçok değişken bu sınırın belirlenmesinde etkili olmaktadır (Çiçek, Karakaş ve Yıldız, 2008:16).

#### **1.4.4. Siyasi Sınır**

İktisat biliminde üretici kesimin davranışlarının kar maksimizasyonu, tüketici kesimin davranışlarının ise fayda maksimizasyonunun belirlediği kabul edilmektedir. Siyaset biliminde ise demokratik rejimlerde siyasal partilerin karar ve davranışlarında oy potansiyelini artırma amacının etkili olduğu kabul edilmektedir. Hukuki zorlama ile alınan, mükellefin iktisadi gücünde azalmaya yol açan vergiler ve vergilemeye ilişkin her türlü karar seçmen tercihini etkilemektedir. Siyasi partilerin seçim öncesi dönemde program belirlemede ve seçim sonrası dönemlerde alacağı kararlarda ve uygulamalarda oy potansiyelini koruma kaygısı önemli bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla siyasi parti oylarının eriştiği azami noktanın düşüşe geçmeden önceki son durumu vergilemede siyasi sınır olarak kabul edilmektedir. Aksi takdirde bir sonraki adım vergilemeye ilişkin nedenlerle oy potansiyelinde azalışa neden olabilecektir (Nadaroğlu, 2000:288).

Vergilemede siyasi sınırın saptanmasında kesin sonuç verebilecek bir yöntem bulunmamaktadır. Ancak “*Vergiler ayakkabılar gibidir; yenisi ayağı sıkar, eskisi rahatsızlık vermez*” ifadesi seçmen davranışlarının gözlenmesi sonucu siyasi iktidarların vergi politikalarını nasıl belirlediğini göstermektedir. Siyasi partilerin hala geçerliliğini koruyan bu tutumuyla iktidardaki siyasi parti tarafından seçim sonrası ilk yıllarda yeni vergiler ihdas edilmekte ve mevcut oranları artırılmakta seçime yaklaşılacak sonraki yıllarda ise vergi oranlarında herhangi bir artışa gidilmemekte ya da yeni vergiler getirilmemektedir (Nadaroğlu, 2000:288-289).

Bazı ekonomistler, vergilendirmenin sınırının karar alma süreçlerindeki etkisini ekonomi bilimi ve siyaset bilimi ile birlikte ele alarak incelemiştir. Bu incelemelerde vergilemenin siyasal sınırı açısından Laffer eğrisinden elde edilen temel ekonomik bulgulardan yararlanılmıştır. Laffer eğrisi, oy maksimizasyonuna ulaşmak isteyen gerçekçi politikacıların vergi oranlarını, vergilemeden doğan refah kayıpları nedeniyle, eğrinin azalan kısmında değil de, artan kısmını gösteren bölgelerde tutmak isteyeceklerini, yani aynı vergi gelirini sağlayan biri yüksek diğeri düşük iki orandan düşük olanı tercih edebileceklerini göstermektedir. Laffer eğrisinin bu verilerini dikkate alan politikacılar siyasi anlamda hangi noktaya kadar vergileri arttırabilmelerinin mümkün olabileceğini görebilmektedir (Çiçek, Karakaş ve Yıldız, 2008:32-33).

#### **1.4.5. Sosyo-Kültürel Sınır**

Vergilemenin sosyo-kültürel sınırı toplumların iktisadi gelişmişlik düzeyleri ve sosyal yapılarından kaynaklanan birtakım etkenlerce belirlenmektedir. Bu duruma kalkınmasını tamamlayan ülkelerdeki vergi gelirlerinin GSMH içindeki payının az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelere oranla daha yüksek olması örnek olarak gösterilebilir. Gelişmiş ülkelerde hem milli gelirin hem de kişi başına düşen gelirin oldukça yüksek olması bu ülkelerdeki vergilemenin sınırının biraz daha yukarılara çekilmesinde fazla bir tepki yaratmazken gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkelerde ise durum bunun tam tersi olup tepkiyle karşılanabilmektedir. Bu nedenle gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkeler için vergilemede sınır, yükümlünün hem tüketim imkânlarını

olumsuz yönde etkilemeyecek hem de tasarruf ve sermaye birikimini engellemeyecek şekilde olmalıdır (Şahin, 2009b:20).

Yapılan araştırmalar toplumların vergi algılama düzeylerinde farklılıklar olduğunu, her toplumun kendine özgü bir vergi kültürünün bulunduğunu ortaya koymuştur. Irk, dil, din, tarih, iktisadi anlayış, mülkiyet anlayışı, coğrafi özellikler gibi pek çok faktörün bileşiminden oluşan kültürün, vergi açısından da bir alt yapı oluşturduğu kabul edilmektedir (Tosuner ve Demir, 2009:10).

Bu bağlamda elde edilen bulgular Anglo-Sakson ve İskandinav halklarının vergiyi oldukça anlayışlı karşıladıkları yönündedir. Şöyle ki vergi ödev, aidat ve yardım anlamında ingilizce; tax, duty, almanca; abgabe, steuer, isveççe; skat kelimeleri kullanılmaktadır. Ampirik araştırmalarda ise Latin ırkının vergiye karşı devamlı büyük bir tepki duydukları görülmekte olup vergiye verdikleri “rahatsız edici, yük” anlamına gelen Fransızca: impot, İtalyanca: imposta, İspanyolca: impuesto kelimeleri bu doğrultudadır. Scmölders’in vergi kelimesinin kendiliğinden bağışlanan, “salma” kelimesinin ise zorlama yoluyla hazineye sağlanan tutarları ifade ettiğini belirterek Türk kültürünün genel olarak vergiye sadık ve uygar bir yaklaşım içinde bulunduğunu, bu yaklaşımda İslam dininde var olan zekât yükümlülüğünün büyük etkisi olduğunu ifade etmiştir. Bu durum kültürün vergileme ve verginin sınırını belirlemede ne kadar etkili olduğunu göstermektedir (Şahin, 2009b:20).

#### **1.4.6. Psikolojik Sınır**

Vergiler, özel kesimden kamu kesimine geçen zorunlu ve karşılıksız iktisadi değerlerdir. Kapitalist ve karma ekonomilerde devlet gelirleri içinde vergilerin payı %70- %90’a ulaşmaktadır. Vergiler, genellikle, kişilerin gelir, servet veya tüketimleri üzerinden alındığından bu kaynakların her biri alınan vergi tutarında azalmaktadır. Bu durumda vergi mükellefleri, kendileri için bir yük oluşturan bu zorunlu ödemedan mümkün olduğunca kurtulmak ve böylece reel gelirini daha yüksek tutmak için çaba göstermektedir. Vergilerin neden olduğu bu tür davranış şekillerinin yönünün ve değişen yöndeki ideal seviye hakkında bilgi edinilmesi adil bir vergi sistemi kurmayı

amaçlayan vergi politikası bakımından son derece önemlidir. Bu ideal nokta verginin psikolojik sınırı olarak kabul edilmektedir (Turhan, 1998:233).

Bu anlamda vergi ve insan psikolojisi arasındaki ilişkiyi analiz eden yazarlardan Schmolders vergilemenin sınırlarının her şeyden önce psikolojik nitelikte olduğunu savunmuştur. Dolayısıyla vergilemede optimum seviyenin psikolojik şartlar tarafından belirlenen dar kapsamlı bir sınır içinde kaldığını ileri sürerek bu sınırında bütün toplumlarda farklı olup bireylerin devlete karşı olan tavrına ve vergi zihniyetine bağlı olarak değişebileceğini ifade etmiştir (Nadaroğlu, 2000:291).

Mükelleflerin vergileme karşısında sergilenen tutumda temsilsiz ve adaletsiz vergiler başta olmak üzere yüksek oranlı vergileme etkili olabilmektedir. Söz konusu etkenin vergi oranı olması durumunda oran arttıkça vergiye karşı olumsuz davranış gelişmesi muhtemeldir. Vergi oranlarında meydana gelen artışlar mükellef davranışlarında başta “*sevimli ve cana yakın*” anlamına gelen sempati olarak görülürken oranlardaki artışın devamı ile “*ilgisizlik*” anlamına gelen ve olumsuz tutuma geçişin ilk aşaması olan apati, sonrasında olumsuz tutumların pekiştiği ve “*sevimli bulmama, hoşnut olmama*” anlamındaki antipati aşaması ve en nihayetinde vergi alerjisi olarak ta tanımlanabilen nefret aşamasına dönüşmektedir (Aktan vd., 2006:161-162). Burada ki olumsuz tutuma geçişin ilk aşaması olarak görülen ve genel bir kararsızlık halinin hâkim olduğu apati durumu mükellef tutumlarındaki psikolojik sınırı göstermektedir.

Yukarıda da belirtildiği gibi vergi karşısında gösterilen tutumların derecesi vergi oranlarına bağlı olarak değişmektedir. Tutum ise davranışlara neden olan eğilimlerdir. Bu anlamda tutumlara bağlı olarak meydana gelen tepkisel davranışlar incelendiğinde üzerine düşen vergilerin severek ve isteyerek ödendiği ilk aşama kabul aşamasıdır. Vergi oranlarındaki artışa paralel olarak “*sineye çekme*” olarak adlandırılan aylaklığı tercih etme, tüketimi kısma, üretimden vazgeçme, yatırımların ertelenmesi veya vergilerin geç ödenmesi, vergilerin yansıtılması ve vergiden kaçınma gibi kanunlara aykırı olmayan tepkilerin gösterildiği ikinci aşama ise pasif tepki aşamasıdır. Vergi oranlarındaki artışın devamında risk alma ve isyan duygularının hâkim olduğu otoriteye itaatsizlik anlamına gelebilecek vergi kaçakçılığı, verginin reddi ile başta



bireysel sonrasında toplumsal olarak devletin varlığını tehdit eden tepkilerin ortaya çıkabileceği üçüncü aşama aktif tepki aşaması olarak nitelendirilmektedir (Aktan vd., 2006:162-164).

Bu bağlamda olumsuz davranışa geçişin ilk aşaması olarak görülen ve gönüllü uyumdan vazgeçişin başladığı pasif tepki aşamasının mükellef davranışlarındaki psikolojik sınır olarak değerlendirilebileceği söylenebilir.

## **2. VERGİ PSİKOLOJİSİ, VERGİ TUTUM - DAVRANIŞLARINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER**

Vergi, tarihsel süreç içerisinde anlamında ve tanımında bir takım değişimlere uğrasa da devletin en önemli gelir kaynağı olma özelliğini kaybetmemiştir. Vergi olgusu, vergi alacaklısı devlet ile vergi borçlusu durumundaki mükellef arasında gerçekleşen iki yönlü bir ilişkiyi işaret etmektedir. Vergi alacaklısı olan devletin sadece gelir elde etme amacını ön plana alarak koymuş olduğu vergi miktar ve kanunlarına vergi borçlusu olan mükellefin tepki göstermesi kaçınılmazdır.

Devletin vergilemede dikkate almak zorunda olduğu olumlu veya olumsuz olabilecek bu tepki, vergi psikolojisi daha yerinde bir ifadeyle mükellef psikolojisinin konusunu oluşturmaktadır. Toplum yaşamından ve diğer bireylerin çeşitli olaylar karşısındaki tutum ve davranışlarından etkilenebilen, mükellefi konu alan vergi psikolojisi, bireyin kazancını, refah düzeyini azaltan vergilere karşı takındığı olumsuz tutumlarını, bu konu ile ilgili pasif ve aktif tepkilerini, diğer bireyleri de etkileyebilecek tutum ve davranışlarını inceleme konusu yapmaktadır.

### **2.1. Mükellef Psikolojisi**

Devletin kamu hizmetlerinin sunumu için ihtiyaç duyduğu gelirin çok önemli bir bölümü vergiler tarafından karşılanmaktadır. Vergilerin kamu gelirleri içerisindeki bu önemli payının yanında sahip olduğu karşılıksız ve zorunlu olma gibi nitelikleri nedeniyle diğer kamu gelirleri arasında daha farklı bir konuma sahiptir. Vergilerin devlet açısından hem nitelik hem de nicelik olarak bu derecede önemli olması, kişilerin gelirlerinde meydana getirdiği objektif (somut) vergi yükü başta olmak üzere, subjektif vergi yükünü diğer bir ifade ile hissedilen vergi baskısını da artırmaktadır. Bireylerin yaşadığı bu his ve vergilerin nasıl algılandığı vergi psikolojisinin konusu olup vergi politikalarının etkin bir şekilde uygulanabilmesi için vergi yükümlülerin üzerindeki olumlu ya da olumsuz etkilerinin incelenmesi gerekmektedir. Vergiye ilişkin yükümlü davranışlarını inceleme konusu yapan çalışmaların yükümlülerin hem bireysel, hem de toplumsal düzeydeki davranışlarının ele alındığı psiko-sosyal bir yaklaşım içerisinde yapıldığı görülmektedir.

### 2.1.1. Mali Sosyo-psikoloji

Mali sosyoloji bilim dalının öncülüğü, XIV. yüzyılda genel sosyoloji kuramı içinde mali olaylara ayrı bir önem veren İbn-i Haldun tarafından yapılmıştır. Mali sosyolojinin bu önemi kamu bütçesini incelemede mali sosyolojiden yararlanılabileceğini ileri süren Avusturyalı sosyolog Goldscheid (1917) ile vergi, borçlar ve kamu harcamaları konusunda mali sosyoloji disiplininin faydalanan İtalyan bilim adamı Pareto (1917)'ya kadar uzun bir süre ihmal edilmiştir. Türkiye'de mali sosyoloji disiplini konusunda kapsamlı çalışmaya ancak Kurtkan tarafından 1968 yılında yapılabilmektedir (Çelebi, 2012:10).

Kurtkan (1968), *Metodolojik Bir Deneme Olarak Mali Sosyoloji* adlı eserinde mali sosyoloji için maliye ilminin sahip olduğu bir miktar soyut-kapalı olma özelliğinden kaynaklanan eksikliği tamamlayarak mali konuların daha somut-açık ele alınmasına imkân verebileceğini dile getirmiştir. Buna göre mali sosyoloji ile alınacak tedbirlerin belirli sosyal yapılarda meydana getirmesi olası etki ve sonuçlar hakkında daha ayrıntılı bilgi edinmemiz mümkün olabilmektedir. Mali sosyoloji, elde ettiği bu bilgilerle maliye ilminin maliye politikasına olan yol göstericilik görevini yerine getirdiği gibi kamuoyunun sosyal münasebetlerini bir bütün olarak ele aldığından diğer sosyal bilimlerin kendi politikalarının yürütülmesine de katkı sağlayabilecektir (Pur, 2003).

Mali olaylar, ne devlete verilen normatif roller çerçevesinde sadece iktisadi yönüyle analiz edilen kamu maliyesi yaklaşımıyla nede politik alanın sadece iktisadi analiz araçlarıyla analiz edildiği kamu tercihi teorisiyle tam olarak kavranabilmiş değildir. Bu nedenle mali sosyoloji, devletin söz konusu analizlerle kavrayıp açıklayamadığı mali faaliyetleri belirli yer ve zaman bakımından tüm yönleriyle ele almaya çalışmaktadır. Maliye politikalarının oluşturulması ve uygulanmasında devlete yardımcı olmak amacıyla mali olayların tarihi, politik, ekonomik, kültürel ve kurumsal faktörlerden nasıl etkilendiğini ve onları nasıl etkilediğini araştırma konusu yapan mali sosyoloji, devleti ve toplumu birbirine bağlayan çeşitli etkileşimlerin tespitine eğilmesi nedeniyle diğer yaklaşımlardan farklılaşmaktadır (Çelebi, 2012:9-10).

Mali psikoloji, mali olayların bireyler üzerindeki etkileriyle, bireylerin mali araç ve olaylar karşısındaki tutum ve davranışlarının araştırılmasını konu edinen bir disiplindir. Bu disiplinin ilgi alanını vergileme, vergilerin yapısı, bütçe politikası, harcama değişkenleri ve borçlanmanın bireyler üzerindeki etkileri ve bireylerin bunlar karşısındaki tutum ve davranışlarının araştırılması oluşturmaktadır (Aksoy, 1998:37-38). Mali psikoloji mali olaylarda sadece hukuki, ekonomik ve siyasal yönlerinin incelenmesinin mali olayların çözümlenmesinde eksik kaldığını ve psikolojik yaklaşımlarla da ele alınması gerektiğini ileri sürmektedir. Bu noktadan yola çıkan mali psikoloji, maliye biliminin temellerini genişletmek amacıyla psikoloji, maliye ve sosyoloji bilimlerinin de yardımlarıyla bireylerin mali araç ve olaylara göstermiş oldukları tutum ve davranışları inceleme konusu yapmaktadır (Çiçek, Karakaş ve Yıldız, 2008:17-21).

### **2.1.2. Vergi Psikolojisi**

Vergi psikolojisi, kişilerin ve grupların vergi algısını, vergilemeye olan bakışını ve vergilemeye karşı oluşan tepkilerini araştırma konusu yapmaktadır. Tanımından da anlaşılacağı gibi vergi psikolojisi kavramı dar anlamda mali psikolojiden farklı olarak, mali araçlardan sadece vergilerin birey davranışları üzerindeki etkisini konu edinmektedir. Bu kapsamda, vergi tutum ve davranışları vergi psikolojisinin alanı içerisinde incelenmektedir (Aktan, 2006:125). Mali olaylarla ilgili yapılacak değerlendirmelerde olayın sadece hukuki, ekonomik ve siyasal yaklaşımların esas alınması yeterli olmayıp, olayın psikolojik açıdan da değerlendirmesi gerekmektedir. Bireylerin iç ve dış etkenler karşısında gösterdiği tepkilerini inceleme konusu yapan psikoloji bilimi, vergilemeye karşı bireylerin verdikleri tepkilerin psikolojik açıdan değerlendirilmesini amaçlamaktadır (Taşkın, 2010:69).

Verginin geleneksel tanımları içerisinde hukuki cebir unsuru öne çıkarılsa da günümüz vergi sistemlerinde vergilemede gönüllü uyuma vurgu yapan ve vergiye gönüllü uyumu sağlamaya yönelik vergi psikolojisi üzerinde çalışmalar yapıldığı görülmektedir (Muter ve Özcan, 2012:15).

Bu konudaki ilişkileri vergi psikolojisiyle ilgili yaptığı çalışmalarla analiz eden maliyecilerin başında Günter Schmolders gelmektedir. Schmolders 1932 yılında başta kendi hocalarının ve kendi jenerasyonunun karşı çıktığı vergi davranışları üzerinde birtakım sosyo-psikolojik etkilerin olabileceğini ileri sürdüğü teziyle kendisine maksimum fayda sağlayan seçeneği tercih eden, rasyonel davranan ve kendi çıkarlarını düşünen ekonomik insan “homo economicus” modelinin suistimal edildiğini ve bunun üzerine kurulan modellerin boşuna bir çaba olduğunu vurgulamıştır. Schmolders bunun yerine yararlı hipotezler kurabilmek amacıyla, baştan herhangi yol gösterici fikir olmadan, sonucu genellikle belirsizliklerle dolu olsa bile nitelikli veri toplanması gerektiğine vurgu yapmıştır. Araştırmalara öncü olabilecek nitelikteki Schmolders’in bu tezi, o dönemde devlet ve vatandaş arasında yeterli uzlaşmacı ortamın bulunmaması nedeniyle 1970’li yıllara kadar gelişme gösterememiştir (Schmolders 2006:2).

Ancak daha sonra, mükelleflerin vergi tutum ve davranışları üzerinde ki etkilerin sadece ekonomik modellerle sınırlandırılarak araştırılmasını reddeden, ekonomik olmayan toplumsal norm ve bireysel ahlak gibi sosyal faktörlerin de davranışlar üzerinde önemli etkileri olabileceği savunulan vergi uyumu başlığı altında yapılan ilk ampirik çalışmalara G.Schmolders (1970) ve Allingham&Sandmo (1972) tarafından başlanabilmıştır (Wenzel, 2004:213).

Vergi davranışlarındaki tutum ve sosyal normlara odaklanan (Vogel, 1974) ve uyumun belirleyici unsurlarından bilgiyi konu alan (Eriksen ve Fallan, 1996; Wärneryd ve Walerud, 1982)’un çalışmaları söz konusu vergi davranışları üzerinde birtakım sosyo-psikolojik etkilerin olabileceği fikrini temellendiren diğer çalışmalar olmuştur. Bu araştırma alanı daha sonra algıların analizleri üzerine ilerleyerek adalet ve vergi ahlakının konu edildiği (Song ve Yarbrough, 1978; Spicer ve Lundstedt, 1976), uyum kararlarında anomalilerin analizlerinin yapıldığı (Schepanski ve Shearer, 1995), vergi otoriteleri ve vergi mükellefleri arasındaki ortak etkileşimi konu alan (Braithwaite, 2003) çalışmaları köklerini Schmolders’in uyarıcı fikirlerinden alan diğer ileri çalışmalar olmuştur (Schmolders 2006:6).

İbn-i Haldun da vergilemede sosyo-psikolojik boyuta vurgu yapan çalışmasıyla devletin ekonomik hayata adil olmayan müdahale, haksız vergilemede bulunma,

mülkiyete haksızca el koyma gibi davranışlarda bulunmasının ekonomiyi olumsuz etkileyerek varlığının devamı için gerekli olan vergilerle elde ettiği gelirden mahrum olacağını dile getirmiştir. Bu döngünün bu şekilde sonuçlanması devletin yapması gereken zorunlu faaliyetleri gerçekleştirmesini engelleyeceğinden çözülmeye hatta yıkıma bile gidebilecektir (Candan, 2007:242).

Vergileme karşısında mükelleflerin psikolojik tutumlarının incelenmesi, tutumların davranışlara yol açan eğilimler olmasından dolayı önem kazanmaktadır. Genel olarak değerlendirildiğinde, insanların yaşadıkları olaylar karşısındaki durumları “algı-tutum-davranış” üçlemesinden oluşmaktadır. Bireyin olaylar karşısında sergilediği tavır, onun karşılaştığı olaydan ne anladığı, o olayı nasıl yorumladığı ile ilişkilidir. Psikolojide “algılama” olarak adlandırılan bu durum, çevredeki uyarıcıların duyu organlarında oluşturduğu uyarıların beyne iletilmesi, beyinde düzenlenmesi ve bir anlam kazanması olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle algılama bireyin sergilediği tutumda birinci dereceden etkili olmaktadır (Aktan vd., 2006:159).

Tutum kavramı ise genel olarak bireyin çevresindeki herhangi bir olgu veya nesneye ilişkin sahip olduğu tepki eğilimi olarak ifade edilmektedir. Başka bir deyişle tutum, bireyin bir durum, olay yada olgu karşısında ortaya koyması beklenen olası davranış biçimi olarak tanımlanmaktadır. Tutum kavramı konusunda özellikle psikoloji ve sosyal psikoloji alanlarına daha işlevsel bir kullanım alanı açmak ve kavramsal yapı kurmak amacıyla birçok tanım yapılmıştır. Tutum kavramının ortak noktaları aşağıdaki gibi açıklanabilir (İnceoğlu, 2010:19):

- Tutum kavramı, bireyin çevresindeki toplumsal olgulara karşı gösterdiği bir tepki ön eylemi olarak ele alınmaktadır.
- Tutumların duygusal ve zihinsel (bilişsel) öğelerden oluştuğuna ilişkin bir kanı hâkimdir.
- Tutumların oluşumunda bilgi, inanç ve duyguların sistemli ve sürekli bir örgütsel ilişki içinde bulunmaktadır.

- Tutumların birçok psikolojik değişken gibi gözlemlenemeyen, gizli değişkenler olduğu ve ancak çeşitli davranış biçimlerinden (söz, tavır, jest, mimik... gibi) çıkarıldıkları ve motivasyon olgusuyla ilişkilendirildikleri görülmektedir.

Tutumlar bir yandan bireysel kişilik gelişimiyle, diğer yandan da bireyin çevresine ve içinde yer aldığı toplumsal koşullara uyumuyla doğrudan ilişkili sosyal ve psikolojik süreçler açısından büyük önem taşıdığından sosyal olayların incelenmesinde sıklıkla kullanılmaktadır. Algı ve tutum kavramlarının psikoloji bilimi çerçevesinde yapılan tanımlardan yola çıkarak vergi algısı için bireyin iç ve dış uyarıcıların etkisiyle (aldığı duyularla) vergiye ilişkin zihninde oluşturduğu yargı veya vergi olgusu hakkında bireyin zihninde şekillenen anlam veya oluşan fikir olduğu söylenebilir (Sağlam, 2013:319).

Davranış kavramı ise, canlı bir organizmanın, iç ve dış etkilere karşı başlattığı bir hareket olarak tanımlanmaktadır. Bu hareket, bir etki-tepki süreci içerisinde gelişmektedir. İnsan davranışları bir nedene dayalı ve belirli bir amaca yönelik olacağından neden-amaç doğrultusunda ortaya çıkan ve belirli bir etki yada güdülerin sonucu oluşan davranış doğrudan gözlemlenebilmektedir (Silah, 2005:33).

### 2.1.3. Vergi Uyumu

Vergi uyumu, genel anlamda, beyannamenin verildiği zamanda geçerli olan yasa, yönetmelik ve yargı kararlarına uygun olarak vergiye tabi gelirin doğru olarak beyan edilmesi, gelir düzeltmeleri, yapılan harcamalar, vergi muafiyetleri ve vergi kredileri gibi vergiden düşülmesi gereken unsurların doğru olması, vergi beyannamesinin zamanında doldurulması ve beyannamenin zamanında ilgili yerlere verilmesidir (Roth vd., 1989:20). Vergileme sürecinin tamamı dikkate alındığında vergi uyumuyla mükellefin kendi rızasıyla vergi mevzuatındaki bildirimlerden başlayarak tahakkuk eden verginin ödenmesine kadar tüm ödevlerini eksiksiz ve zamanında yerine getirmesi anlatılmak istenmektedir.

İnsanların gönüllü bir şekilde vergilerini ödemelerini, vergiye gönüllü uyumlarını açıklayan, vergiye karşı “içsel motivasyon” olarak ifade edilen ve vergi ahlakı olarak ta adlandırılan bu konuda; vergiye ilişkin görev ve sorumlulukların

zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirilmesi, vergi kaçakçılığı ve vergi cezaları karşısında takınılan tavır, vatandaşların mükellef olarak devletle aralarındaki ilişkiyi belirleyen davranış normla (Tosuner ve Demir, 2008:356), vergi beyannamelerinin cari vergi kanunları ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde eksiksiz olarak, zamanında ilgili mercilere verilmesi (Özperhiz, 2005:90) yapılan diğer tanımlamalardır.

Vergi uyumu ekonomik, sosyal ve psikolojik birçok faktörden etkilenmektedir. Bu nedenle vergiye gönüllü uyumu etkileyen faktörler, çok çeşitli ve ülkeden ülkeye göre farklılık göstermekle birlikte, mükellefin gelir düzeyi, uygulanmakta olan vergi oranları, uyumsuzluk halinde uygulanacak cezalar ve denetim olasılığı, vergi idaresinin etkinliği, vergi sisteminin karmaşıklığı, toplumdaki vergi bilinci ve vergi afları şeklinde sıralanabilmektedir (Kumluca, 2003:92).

Vergi uyumunu etkileyen bir başka önemli faktör devletle mükellef arasındaki etkileşimdir. Karşılıklı fayda ilkesi çerçevesinde devletin ürettiği kamusal mal ve hizmetlerle vergi fiyatları arasında bir denklik olması beklenmektedir. Sunulan kamusal mal ve hizmetler için çok yüksek vergi fiyatlarının belirlenmesi durumunda devlet ve vatandaş arasında var olduğu kabul edilen sözleşme ihlal edilebilecek ve vatandaşlar vergi kaçırmayı haklı bulmaya başlayabilecektir. Bu bağlamda, Alm, Jackson ve McKee (1992) ve (1993) tarafından yapılan deneysel çalışmalar verginin karşılığı olarak bir kamu malı sunulmaya başlanmasının uyum oranlarını artırdığını göstermiştir (Çevik, 2012:267).

Mükellefler ödedikleri verginin verimli kamusal mal ve hizmetlere yöneldiğini görür ve bu kamu mal ve hizmetlerden yararlanma imkânı bulabilirse, vergiyi öderken duydukları acı hissi hafifleyebilecektir. Toplumda vergi adaletinin olmadığı şeklinde bir yargıya varması durumundaysa, acı hissi artacak ve kendisini aldatılmış hissedebilecektir. Bu bağlamda bireylerden vergi talep eden devletin vergi gelirleri elde ederken, tıpkı yumurtlayan tavuk örneğinde olduğu gibi tavuğu bir kerede kesip yemek yerine, her zaman yumurta verir biçimde muhafaza etmesi noktasında büyük sorumluluğu bulunmaktadır. Devlet kamusal mal ve hizmetleri mükelleflerin tercihleri doğrultusunda üretilmesini sağlayarak zor kullanma hakkını kötüye kullanmamalıdır. Vergi kampanyalarında kullanılan “*vergi; yol, su, enerji ve okul olarak yine size*



*dönecektir*” sözü gereği ödenen vergilerin mükelleflerin doğrudan yararlanacağı kamusal mal ve hizmetler için kullanılacağı teminatı kuvvetlendirilmelidir (Çataloluk, 2008:220).

Literatürde vergiye gönüllü uyum konusunda başlıca iki kuram yer almaktadır. Bunlar, Rasyonel Tercih Yaklaşımı (Rational Choice) ve Ahlaki Duygular Kuramı (Theory of Moral Sentiments)’dır.

### **2.1.3.1. Rasyonel Tercihler Kuramı**

Rasyonel Tercihler Kuramının temelini “homo economicus” insan modeli oluşturmaktadır. Buna göre, insan doğası gereği faydasını maksimize, içsel maliyetlerini ise minimize edecek karar ve tercihleri benimsemektedir. Bu çerçevede bireyler imkânlar dâhilinde az vergi ödemeyi ya da hiç ödememeyi tercih edecek tutum ve davranışları yeğlemektedir. Rasyonel tercih modeline göre vergiye gönüllü uyumu belirleyen başlıca etkenler; vergi oranı, yakalanma ve cezalandırılma riskinin büyüklüğü, korku gibi etkenlerdir. Diğer bir deyişle, bireyi gönüllü uyuma yönlendirecek faktörler etkin vergi denetimi, cezaların caydırıcı gücü gibi faktörlerdir. Buna göre vergi denetimi yeterince yüksek ve cezalar katı ise vergi kaçakçılığı önlenmektedir (Aktan, 2006:126 ve Bayraklı vd., 2004:209).

Allingham ve Sandmo (1972) tarafından öne sürülen kuram; kişinin gelirinin tamamını beyan etmemesi durumunda vergi idaresinin otomatik olarak gerçek vergi miktarını araştırmaya dönük bir davranış içerisinde bulunmamasının kişinin vergi beyanı kararını tereddüt altında verilecek bir karar olarak görmektedir (Allingham ve Sandmo, 1972:324)

Allingham ve Sandmo (1972) modeli, vergi kaçakçılığı ile yakalanma riski arasında yakın bir ilişki olduğunu varsayarak bu durumu riskli bir hisse senedine olan yatırımla eşdeğer olarak görmektedir. Vergi mükellefi, denetlenme oranı, yakalanma riski ve yakalandığında karşılaşacağı olası ceza miktarı vb. faktörleri dikkate alarak beklenen kişisel faydasını maksimize etmek amacıyla vergi kaçırıp kaçırılmayacağına, kaçırıcaksın da ne miktarda kaçıracağına karar vermektedir. Söz konusu bu

yaklaşımında, vergi mükellefinin ceza ve denetim oranı gibi faktörlerin sayısal değerini tam olarak bildiği varsayılmaktadır (Bayraklı vd., 2004:209-210).

Bu modele getirilen en büyük eleştiri, modelin vergi kaçakçılığının psikolojik yönünü ele almamasıdır. Çünkü vergi kaçakçılığıyla ilgili literatür incelendiğinde, bazı vergi mükelleflerinin vergi kaçırmalarının maliyetinin beklenen faydaya oranla çok düşük bulmasına rağmen, ahlaki açıdan uygun görmedikleri için vergi kaçırma eğiliminde olmadıkları görülmüştür (Aktan, 2006:126).

Allingham ve Sandmo (1972) modelini eleştiren diğer bir yaklaşım da literatürde İhtimal Teorisi (Prospect Theory) olarak bilinmektedir. Kahneman ve Tvesky (1979) tarafından ileri sürülen belirli bir referansa bağımlı olarak faydayı değerlendirme, kayıplara kazançlardan daha hassas olma, olasılıkları doğrusal olmayan bir şekilde tahmin etme, problemin sunulmuş biçimi çerçevesinde düşünerek karar almaları ifade eden yaklaşım, sezgisel karar alma ya da daha genel bir tanımla bilişsel karar almada beklenti teorisi (Prospect Theory) olarak ifade edilmektedir (Çevik, 2012:261).

Allingham ve Sandmo (1972) modeli denetim oranlarında ve ceza oranlarında oluşacak her bir artışın beyan edilen vergi miktarında da bir artış meydana geleceğini varsaymaktadır. Ancak bu (Prospect Theory) modelde vergi oranlarında meydana gelen artışın vergi kaçağında nasıl bir etki göstereceği cevapsız kalmaktadır. Bu bağlamda ihtimal teorisi; vergi oranlarının artmasının vergi kaçakçılığını caydırmak bir yana tam tersi etki göstererek vergi kaçakçılığını artırabileceği ihtimalinin yüksekliğine dikkat çekmektedir (Bayraklı vd., 2004:210).

### **2.1.3.2. Ahlaki Duygular Kuramı**

Ahlaki Duygular Kuramına göre bireylerin vergi ödeme(me) tercihlerini belirleyen tek etken bireysel çıkar ve bireysel fayda fonksiyonunu maksimize etmek değildir. Bireylerin vergi ödeme(me) konusundaki tutum ve davranışlarını belirleyen etkenlerin başında psikolojik algılama gelmektedir. Ahlaki Duygular Kuramı, konuyu sadece psikoloji ve etik çerçevesinde ele aldığı için eleştirilebilmektedir (Aktan, 2006:130). Bu anlatılanlar ışığında erdemli yaşamının gerekliliğini para kazanma

hırsının yarattığı olumsuz etkilerle birlikte nasıl bir arada tutulabileceği sorusu bu tür bir ahlaki kuramın varlığını zorunlu kılmıştır.

Hem kişisel hem de toplumsal olarak ahlakın liberal felsefe ile olan ilişkisi üzerine önemli düşünceler geliştirmiş Adam Smith “*Ahlaki Duygular Kuramı*” (Theory of Moral Sentiments)(1759) adlı eseriyle, insanların bencil olduklarını, ancak bu bencilliklerinin yarattığı toplumsal sonuçların olumlu olabileceğini ileri sürmektedir. Bu durum için gereken en önemli koşul iktisadi faaliyetlerin insanın doğal eğilimleri doğrultusunda yönlendirilmesi gerekir. Smith (1759)’e göre karşılıklı çıkar kavramı oldukça önemli olup toplumsal koşullar neticesinde oluşan karşılıklı çıkar ahlaki amaçlarla yakından ilişkilidir (Korkmaz, 2013:87).

A.Smith (1759), insanın bencilliğini, kişinin toplum içinde suçlu, kötü vs. olarak nitelenmekten kaçınması ve saygınlık elde etmeye çalışmasıyla birlikte düşünmektedir. Bu noktada bencillik ya da bencilce davranışları, ahlak dışı olmakla değil, üretkenliği artıran bir unsur olarak ele almaktadır (Ridley, 2011:60). Genel olarak bakıldığında Smith (1759) bu kuramla kişisel çıkarın ahlaki duygularla birlikte nasıl dengeye kavuşabileceğini göstermeye çalışmaktadır. Sonuç olarak insanın ahlaklı olup olmaması önemli değildir. Önemli olan ahlaki duyguların nasıl olup da iktisadi denge içerisinde yer alabildiklerini gösterebilmektir (Gray, 2013:11).

Buradan hareketle Smith (1759), karşılıklı çıkar olgusu üzerinden hareket ederek toplumsal yaşamda kendisini hissettiren “kendiliğinden düzen” düşüncesine ulaşmakta ve bunu evrensel bir ilke olarak sunmaktadır. Böylelikle görünmez elin varlığıyla dengeye gelen piyasanın işlerliği, ahlaki amacın sağladığı kişisel etkenlerle sıkı sıkıya bağlanabilmektedir (Korkmaz, 2013:87).

## **2.2. Vergi Tutum ve Davranışlarını Etkileyen Faktörler**

Bireylerin ekonomik karar alma süreçlerinde rasyonel davrandıkları kabul edilmektedir. Bu kabule rağmen sosyal bir varlık olan birey, içerisinde bulunduğu toplumun düşünce ve değerler sisteminden, mantık sisteminden ve dilinden etkilenebilmektedir. Söz konusu toplumsal etkilerin altında kalan birey gelen verileri

psikolojik zeminde belirli bir süzgeçten geçirerek değerlendirmek durumunda kalabilmektedir (Şahin, 2009a:92).

Vergi mükellefi durumunda olan bireylerin vergi politikalarının oluşturulması esnasında tutum ve davranışlarına hangi faktörlerin etki ettiği vergi politika uygulamalarının başarısı açısından büyük önem arz etmektedir. Bu nedenle bireylerin vergi tutum ve davranışlarına etki eden faktörlerin iyi bilinmesi gerekmektedir. Söz konusu mükelleflerin tutum ve davranışlarını belirleyen faktörler; bireyi inceleme konusu yaptığından dolayı bireyin ekonomik, sosyal ve kişisel özelliklerinin incelendiği bireysel faktörler, bireyin mükellef olarak içinde bulunduğu, uymak zorunda olduğu vergi sisteminin ve vergi idaresinin etkisinin incelendiği çevresel faktörler olmak üzere iki grupta incelemek mümkündür.

### **2.2.1. Bireysel Faktörler**

Mükelleflerin vergilere ve vergisel uygulamalara karşı gösterdikleri davranışlar bireylerin, aynı kişilik ve nitelikte olmaması nedeniyle birtakım farklılıklar gösterebilmektedir. Mükelleflerin tutum ve davranışlarında kişisel faktörler incelendiğinde yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi, aile ölçeği, din ve eğitim seviyesi gibi demografik özelliklerle ödeme gücü, vergi ahlakı, devlete olan bağlılık, siyasi yaklaşım, diğer mükelleflerin tutumları, kamu hizmetlerinin seviyesi ve vergilerin kullanıldıkları alanlar gibi faktörler dikkati çekmektedir.

#### **2.2.1.1. Demografik Özellikler**

Demografik özellikler olarak nitelenen yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi, aile ölçeği, din ve eğitim seviyesi gibi faktörler vergiyi algılamada önemli bir yer tutmaktadır. Mükellefler arasında olabilecek söz konusu farklılıklar mükelleflerin ödeyecekleri vergilerle vergi yükleri arasında da farklılıklara neden olabilmektedir. Bir memurun ödediği vergi ile bir tüccarın ödediği vergi miktarlarının mantık çerçevesinde farklı olması beklenmektedir. Ayrıca aynı gelire sahip ancak zorluk dereceleri farklı mesleklere sahip olan mükelleflerin aynı miktarda vergi ödemeleri durumunda ağır şartlarda çalıştığını ifade eden mükellefin hissedeceği subjektif vergi yükü daha fazla olabilecektir (Alkan, 2009:20).

### 2.2.1.1.1. Yaş

Yaş, vergi uyumunda önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir. Blumenthal ve Slemod (1992)'ın Minnesota'lı 2000 hanenin gelir vergisi uyum maliyetlerini belirlemek üzere yaptıkları çalışma, 65 yaş üzerindeki kişilerde eksik beyanda bulunma eğiliminin düşük, buna karşılık gençlerde risk alma güdülerinin güçlü olması nedeniyle vergi kaçırma konusunda eğilimli oldukları sonucuna ulaşması, yaşın vergi uyumuna olan etkisini göstermektedir. Gençlerde gelir arttırmaya dönük ortaya çıkan bu eğilim yüksek risk alma ve vergiye karşı daha fazla uyumsuzluk gösterme gibi sonuçlara neden olmaktadır (Blumenthal ve Slemod, 1992:190).

Yaş konusunda tespit edilen diğer bir olgu genç yaştaki mükelleflerin gelirlerinin büyük çoğunluğunu tasarruf yerine tüketime ayırdıklarına, orta ve yaşlı mükelleflerinse uzun vadeli tasarruflara yöneldiklerine işaret etmektedir. 25-30 yaşlarındaki kişiler, yaşları itibariyle yüksek bir gelire sahip olamadıklarından bir aile kurmak veya daha yüksek bir hayat standardına ulaşmak için devletin vergi taleplerine tam bir uyum gösterememektedir. Bu bağlamda yapılan çalışmalar yaşın mükelleflerin vergilere olan yaklaşımlarında etkili bir faktör olarak değerlendirildiğini göstermektedir (Schmölders, 1968:15).

Vergi uyumuyla yaş arasında ortaya çıkan diğer bir ilişki genç yaştaki bireylerin iyi niyetli olsalar bile yaşları itibariyle vergi pratiği konusunda deneyimli olmadıklarından ve farklı önceliklere sahip olduklarından vergi konusunda zaman ve usul açısından daha fazla uyumsuzluk gösterebilmektedir (Çoban, 2004:47). Genç yaştaki bireylerin vergi uyumu konusundaki tutumları ileri yaştakilere kıyasla olumsuz gözükse de yaş ve vergi uyumu arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların bazılarında gençlerin, bazılarında da yaşlıların vergi uyumsuzluğu sergiledikleri görülmüştür (İpek vd, 2009:118).

Wallschutzky (1984)'nin çalışmasında yaşlıların vergi uyumunun daha düşük olduğu ve vergi kaçırmaya daha meyilli olduklarını ortaya koymuştur. Burada insanların yaşlandıkça mı daha fazla vergi kaçırdıkları yoksa yeni neslin eskisine göre

daha fazla mı vergi kaçırdığı konusu önem arz etmekte olup gerçekçi bir tespit için zaman içine yayılmış kişisel düzeyde veriye ihtiyaç olduğu düşünülmektedir. Wallschutzky (1984)'nin çalışmasının sonuçları istisnai nitelikte olup çoğu çalışmada gençlerin daha fazla vergi uyumsuzluğu sergilediği yönünde veriler elde edilmiştir (Saruç, 2003:161).

#### **2.2.1.1.2. Cinsiyet**

Cinsiyet, vergiye karşı tutum ve davranışları etkileyen faktörlerden bir diğeridir. Araştırma sonuçları kadınların erkeklere kıyasla vergiye katılımlarının ve vergi ödeme tutumlarının daha etik olduğunu göstermektedir. Buna neden olarak bayanların erkeklere kıyasla vergi kaçırmanın yakalanma olasılığını yüksek buldukları ve yakalandıklarında alacakları cezanın yüksek olacağını düşündükleri gösterilmektedir (Çelebi, 2012:19).

Jackson ve Jaouen (1989) tarafından ABD'de cinsiyetler baz alınarak yasal vergi cezaları ile duyulan vicdan azabı arasındaki algı düzeylerinin karşılaştırıldığı bir çalışmada kadınların vergiye karşı vicdanlarında duyacakları acının vergi cezalarından duyacakları acıya oranla daha fazla olduğu yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Ortaya çıkan bulgular, kadınların yaşadığı toplum yapısına bağlı olmakla birlikte erkeklere oranla ekonomik ve sosyal güçlerinin daha az olması nedeniyle koruyucu olarak baktığı devlete ödenen vergiye karşı daha ılımlı olduklarını göstermiştir. Ancak günümüzde, özellikle gelişmiş toplumlarda, kadınların çalışma hayatına aktif katılımlarıyla birlikte ekonomik ve sosyal statülerinin güçlenmesine bağlı olarak vergi uyumlarında bir azalma görülmektedir (Çoban, 2004:47-48).

Her ne kadar kadınların vergi uyumunun erkeklere oranla daha yüksek olduğu genel kabul görse de son dönemde yapılan anket çalışmalarında cinsiyet ve vergi uyumu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilemez olmuştur. Bunun nedeninin yukarıda belirtildiği gibi kadının çalışma hayatına daha fazla katılımında olduğu gibi, toplumsal değişimler nedeniyle cinsiyet faktörünün etkinliğinin azalması gösterilmektedir (Saruç, 2003:161).

### 2.2.1.1.3. Medeni Durum

Medeni durum, vergiye karşı bakışlar üzerinde etkili olan diğer bir faktördür. Aile ölçeği dikkate alınarak yapılan değerlendirmeye göre bekâr bir kişinin elde ettiği geliri kendisine yetebileceğinden vergiye karşı uyumunun evli olanlara göre daha yüksek olarak beklenmektedir. Ancak bekârların, riski daha fazla göz önüne alabilir olması, hayattan beklentilerinin henüz tam olarak karşılanmamış olması ve bu beklentileri karşılamak için yeterince gelir elde edemiyor olmaları gibi nedenlerle bekârların evlilere oranla daha fazla vergi kaçırmaya meyledebilecekleri dolayısıyla vergi uyumları daha az olabileceği kabul edilmektedir (Çoban, 2004:48-49).

Bu bağlamda Torgler ve Schneider (2004)'in Avusturya vatandaşlarının vergi ödemeye yönelik tutumlarını belirlemeye yönelik yaptıkları 1990 yılıyla 1999 yılının karşılaştırıldığı ampirik çalışmada evlilerin sosyal çevrelerinin daha güçlü olması nedeniyle bekarlara göre daha yüksek vergi uyumu sergiledikleri sonucuna varılmıştır (Torgler ve Schneider, 2004:7-11).

Medeni durumla ilgili yapılan başka çalışmalarda evlilerin bekârlara oranla daha fazla vergi kaçırma eğiliminde olduğu görülmüştür. Bunun nedeni evli olan bireyin sorumluluğunun daha fazla olması nedeniyle gelir kaybına tahammül gösterememesinden ileri gelmektedir (Alkan 2009:19). Medeni halin bekârlıktan evlilik haline değişmesi, gelire duyulan ihtiyacı artırdığından bu durum bireylerin subjektif vergi yükünü daha fazla hissetmelerine neden olabilmektedir. Bu bakış açısıyla ise bekâr olan mükelleflerin vergi uyumlarının evli olanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

### 2.2.1.1.4. Gelir Düzeyi

Verginin gönüllülük ilkesi yerine, hukuki zeminde ancak zora dayalı alınıyor olması bireyin gelirinde mutlak olarak belirli bir azalmaya neden olmaktadır. Bu durum birey üzerinde genelde son derece olumsuz bir etki oluşturmaktadır. Bireyin çalışıp türlü güçlüklerle elde ettiği gelirinden, kendisinin rızası olmadan zorla bir miktarını devlete verecek olması kolay kabul edilememektedir. Vergileme konusunda

herhangi bir önlem almak veya vergileme ve uygulama tekniğini geliştirme çabası verginin bu özelliğini ortadan kaldıramamaktadır (Çataloluk, 2008:227). Vergi ödeme gücünün tespitinde gelir, her zaman ön planda tutulduğundan gelir ve harcamalar üzerinden alınan vergilerde gelir düzeyleri yükseldikçe mükelleflerin ödedikleri vergi miktarları da artış göstermektedir (Kumluca, 2003:93).

Gelir düzeyinin mükelleflerin gönüllü uyumuna etkisi konusunda yapılan araştırmaların çoğu gelir arttıkça vergi kaçakçılığının da arttığını ortaya koymuştur. ABD’de 2003 yılında 2097 mükellef ile yapılan bir çalışmada orta ve yüksek gelir düzeyinde yer alan mükelleflerin vergi kaçırma eğilimi daha yüksek bulunmuştur. Lewis (1982)’in Fransa, Danimarka, İngiltere ve Batı Almanya’yı karşılaştırdığı araştırmasında her dört ülkede gelir düzeyi yükseldikçe vergiye karşı tutum ve davranışlarda olumsuzlukların arttığı gözlenmiştir. Yüksek gelir düzeyine sahip mükelleflerin gelirlerinin artmasıyla ödeyeceği verginin de artacak olması onları düşük gelir düzeylerine oranla daha fazla vergi kaçırma eğilimine sürüklemektedir (Tuay ve Güvenç, 2007:21).

Diğer taraftan düşük gelir düzeyine sahip mükelleflerin ise vergi kaçırma sonucu ödeyeceği cezanın çokluğuyla maddi açıdan zor durumda kalabileceklerini düşünmeleri onları vergi uyumuna zorlamaktadır. Bu nedenle mükellefler arasında gelir eşitsizliğinin bulunmasının vergiye karşı tutum ve davranışları olumsuz etkileyebileceği gelir düzeyi ve vergiye karşı davranışlar arasında negatif bir ilişkinin bulunduğu söylenebilir (Tuay ve Güvenç, 2007:21).

Vergi uyumu ile gelir düzeyi arasında negatif bir ilişkinin olduğu söylene de bu ilişkinin ne yönde olduğu, gelir düzeyi düşük ya da yüksek olan mükelleflerden hangisinin vergiye daha az uyum gösterdiği konusu tartışmalıdır. Orta ve yüksek gelirli bireylere göre düşük gelirli bireylerin vergi konusundaki bilgisizliklerinin vergi uyumsuzluğunu güdülediğine dair azda olsa kanıtlar bulunmuştur. Elde edilen gelirin yanı sıra gelirin kaynağı da vergi ödeme isteğini belirleyen önemli değişken olup yapılan çalışmalar gelir kaynağı ile mükellef tutum ve davranışları arasında ilişki bulunduğunu göstermektedir (Ömürbek vd., 2007:110).



Bu bağlamda mükelleflerin elde ettikleri gelir ve sahip oldukları servet miktarları birbirinden farklı olduğundan vergilendirme sırasında bu farklılıkların dikkate alınması ve herkesin mali gücüne göre vergilendirilmesi vergi adaletinin sağlanması açısından büyük önem arz etmektedir (Kumluca, 2003:93).

#### **2.2.1.1.5. Eğitim düzeyi**

Eğitimli kişilerin vergi mevzuatını ve mevzuatta yapılan değişiklikleri daha kolay ve çabuk anlayabilmesi söz konusudur. Bu nedenle eğitim düzeyi yüksek olan mükelleflerin vergilerin ekonomik işlevleri konusunda daha bilinçli olmaları, onların vergi kaçırma eğilimlerinin daha düşük olmasına neden olmaktadır (İpek ve Kaynar, 2009:120).

Eğitim düzeyi yüksek toplumlarda vergi gelirlerinin yüksek olması beklenmekle birlikte kanunlardaki boşlukların iyi bilinmesi daha az vergi geliri elde edilmesine neden olabilmektedir (Demir, 2009b:4). Yasalardaki açıklıkları fark eden bireyler vergi kaçırma konusunda çok daha rasyonel hareket edebilmekte, eğitim düzeyi düşük insanlara göre vergi kaçırma yerine vergiden kaçınma konusunda daha becerikli davranabilmektedir. Eğitimli kişilerin vergi konuları hakkında daha fazla bilgiye sahip olma olasılığı, vergi kaçırma ve kaçınma fırsatlarını daha iyi anlamalarına ve dolaylı olarak vergi uyumlarının olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır (İpek ve Kaynar, 2009:120). Bu bağlamda eğitim düzeyi ile vergiye gönüllü uyum arasında doğrusal bir orantının bulunmadığı, bazı toplumlarda kişilerin eğitim seviyesi arttıkça vergiye karşı tutum ve davranışlarında olumlu, bazı toplumlarda ise olumsuz yönde bir gelişme olduğu söylenebilir.

#### **2.2.1.1.6. Aile Ölçeği**

Kişisel gelirin tutum ve davranışlar üzerindeki etkisinin yanında kişinin yaşadığı aile içindeki kişi başına düşen gelir, tutum ve davranışlar üzerinde bir o kadar etkili ve ilişkilidir (Çoban, 2004:48). Mükelleflerin vergiye karşı tutum ve davranışları onun sahip olduğu aile yapısı, anlayışı ve ailede kişi başına düşen gelire bağımlı olarak şekillenmektedir. Ödeme gücüyle ilişkilendirilmesine rağmen aile ölçeği kavramıyla;

ailenin kaç kişiden meydana geldiği, aileden ne anlaşıldığı ve buna bağlı olarak bakmakla yükümlü olunan kişi sayısı anlatılmak istenmektedir. Bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısı fazla olan bir mükellef kendisine göre daha az sayıda kişiye bakan birisiyle aynı vergi diliminde bulunması durumunda taşıdıkları yükler aynı olmayacağından tepkileri de farklılık gösterebilecektir. Tek başına yaşayan ve yeterli gelire sahip olan bir bireyin daha sonra evlenip çocuk sahibi olması durumunda, daha önce yeterli olan gelirin azalması sonucunda fedakârlık olarak alınmayan vergi anlayışı değişebilecek ve vergiyi bir olumsuzluk olarak değerlendirerek tepki gösterilebilecektir. Tepkinin şekli ve şiddeti ise toplam gelir miktarından ziyade, fert başına düşen gelirin aile bireylerinin asgari ihtiyaçlarının karşılayıp karşılayamama durumuna göre ortaya çıkacaktır (Çataloluk, 2008:217).

Aile bireylerinin tasarruf ve harcamaları, toplam gelirlerinin vergi sonrası oluşacak harcanabilir gelirlerine göre belirleneceğinden kişilerin aile yapılarına göre vergiyi hissetme dereceleri de farklılıklar gösterebilecektir. Örneğin bekâr bir kişiden vergi alınması durumunda kişi sadece kendi üzerine düşen vergisini vereceğinden kalan geliri kendisine yetebilecekken, kişinin medeni durumunun evli olması durumundaysa kişinin kalan geliri önceki harcanabilir gelirine oranla daha az olacaktır (Biberoğlu, 2006:46). Böyle bir durumun varlığı ve toplumdaki bireylerin adaletsiz bir gelir dağılımının olduğunu düşünmesi bireylerin vergiye karşı olumsuz tutum ve davranış sergileme olasılığını artıracaktır.

#### **2.2.1.1.7. Dini inançlar**

Dini inançları kuvvetli olan bireylerin dini referanslara dayandırılan vergiler konusunda daha hassas bir tutum sergiledikleri görülmektedir (Aktan ve Çoban, 2006:150-151). Bireyler, ödeyeceği vergileri mensup olunan dini inancın bir gereği olarak kabul ettiğinde yükümlülüklerini büyük bir bağlılıkla yerine getirerek vergiye karşı kuvvetli bir uyum, tersine dini inancın gereği gibi algılanmayan bir vergi karşısında ise çok sert bir tepki gösterebilmektedir (Şenyüz, 1995:48).

Vergi tutum ve davranışları ile dini inançlar arasında güçlü bir ilişkinin olduğu, bu alanda yapılan pek çok çalışmada ortaya konmuştur. Torgler (2006)'in 32 ülkeyi

içine alan çalışmasında, dini inançlar ile vergi ahlâkı arasında güçlü bir ilişkinin olduğu ve dini inançların vergi ahlâkını arttıran çok önemli bir faktör olduğu görülmüştür. Yine aynı çalışma Katolik, Protestan, Ortodoks, Yahudilik, İslâm, Hindu ve Budist olmak üzere yedi ayrı dini inancı analiz etmiş ve tamamında vergi ahlâkı ile dini inançlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulmuştur. Bu dini inançlardan Katolik, Hindu ve Budistlerin vergi ahlâkı yüksek, Ortodoks ve Protestanların vergi ahlâkı ise oldukça düşük bulunmuştur. Yahudi ve Müslümanların söz konusu çalışmada sayılarının az olması nedeniyle, bu dini inançlar hakkında istatistiksel sonuçlar açısından karşılaştırma yapmak mümkün olmamıştır (Tosuner ve Demir, 2009:8).

Bununla beraber McGee (1998), Müslümanların vergi ahlâkının verginin konusuna göre değiştiğini özellikle emlak vergileri karşısında diğer vergilere göre daha yüksek bir ahlâka sahip olduklarını, fiyatları arttıran vergiler karşısında ise görece olarak daha düşük bir ahlâka sahip oldukları sonucuna varmıştır (Tosuner ve Demir, 2009:8).

Bireyin, sadece kendi çıkarını düşünen bencil “homo economicus” değil aynı zamanda başkalarına yardım etmeyi arzulayan, dinin (kutsal kitapların) emir ve talimatlarını yerine getirmeyi kendine görev sayan bir “homo religious” tarafı da bulunmaktadır. İslam dini açısından bakıldığında zekât her Müslümanın ödemesi gereken bir vergi olup İslam’ın beş şartından birisi olarak kabul edilmektedir (Aktan, 2006:132). Türk kültürünün genelde vergiye sadık ve uygar olduğu, bunda da İslami zekat yükümlülüğünün etkisi olduğu ifade edilmektedir (Biberoğlu, 2006:54). Sonuç olarak hangi gerekçeyle alınırsa alınsın, vergilerin kamu hizmetlerinin finansmanında kullanılması nedeniyle vergi ödemek birçok dini inanç tarafından kutsal bir görev olarak kabul edilmektedir (Tosuner ve Demir, 2009:9).

### **2.2.1.2. Vergi Ödeme Gücü**

Ödeme gücü, bireylerin elde etmiş oldukları gelir, servet ve harcamalar, üzerinden belirlenen ve sahip oldukları parasal gücü ifade eden bir kavramdır. Vergilemede ödeme gücü ise bireyin kendisinin ve ailesinin geçimini asgari düzeyde

yetecek kadar elde ettiği kazancı aşan miktarı (Aktan vd.,2006:139), diğer bir ifadeyle bireylerin sahip oldukları gelir, servet ve harcamalarını baz alan göstergelerdir. Vergiye konu olan bu unsurlardan gelirin vergisi, bireylerin servete sahip olması ve harcamalarda bulunabilmesi büyük ölçüde kişisel gelire bağlı olduğundan diğer iki esas unsurdan daha önde gelmektedir (Şenyüz, 1995:27-28).

Gelirin ödeme gücünün göstergesi olarak kabul edilmesi bireylerin elde ettikleri servet ya da yaptıkları tüketim harcamalarını belli bir gelir düzeyi olmadan yapamayacak olmalarından ileri gelmektedir. Bu nedenle vergilemede dikkate alınmayan bir ödeme gücü mükellefler üzerindeki vergi yükünü artırabilecektir (Alkan, 2009:20-21).

Mükellefler gelirlerinde bir miktar azalmaya neden olan vergilere, ya tasarruflarını ya da tüketimlerini kısarak tepki verirler. Bunu gerçekleştirirken herhangi bir refah kaybına uğramamak için, faydası en az olan tüketimlerinden veya tasarruflarından öncelikle vazgeçerler. Vergiler, genellikle yüksek gelirlilerde lüks tüketim ve tasarruflarından, düşük gelirlilerden ise zorunlu tüketime harcanan fonlardan karşılandığından, düşük gelir gruplarının vergi yükü yüksek gelirli kesime göre daha ağırlaşmakta ve subjektif yükü fazla olmaktadır. Zorunlu tüketimi bile karşılamakta zorlanan fakir kesimlerin bu duruma vergiye karşı sert bir tepki göstermesi kaçınılmaz olmaktadır. Dolayısıyla mükellefler arasında değişiklik gösteren vergi yükleri nedeniyle aynı tür vergilere değişik dilimli gelir grupları tarafından farklı tepkiler oluşabilmektedir. Bu nedenle mükelleflerin ödeme güçleriyle orantılı olarak vergilendirilmeleri vergiye yaklaşımları açısından büyük önem arz etmektedir. Aksi takdirde ödeme güçlerine göre vergilendirilmedikleri kanaatine sahip olan mükellef adaletsizliğe uğradığı düşüncesiyle psikolojik anlamda bir yük hissederek vergiye karşı olumsuz yaklaşabilecektir (Çataloluk, 2008:217).

Bu bağlamda İpek ve Kaynar (2009)'ın Çanakkale ilinde vergi uyumunun yerel ölçekte incelendiği, gelir vergisi mükellefleri içerisinde ticari kazanç elde eden 415 mükellefin oluşturduğu bir alan çalışmasında, vergilendirilmenin ödeme gücüne göre yapılmadığını düşünen mükelleflerin oranının %49,3 gibi yüksek bir oranda, ödeme gücüne göre vergilendirildiklerini düşünen mükelleflerin oranının ise sadece %1

olarak bulunması ödeme gücü faktörünün olumsuz tutum ve davranışlar üzerinde ne derece etkili olabileceğinin matematiksel delilidir.

### 2.2.1.3. Vergi Ahlakı

Vergi ahlâkı, vergiye ilişkin görev ve sorumlulukların zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirilmesi, vergi kaçakçılığı ve vergi cezaları karşısında takınılan tavır, vatandaşların mükellef olarak devletle aralarındaki ilişkiyi belirleyen davranış normları olarak tanımlanmaktadır. Vergileme literatüründe son yıllarda üzerinde ilgiyle durulan “İnsanlar niçin vergi öderler?” sorusu, vergilerin sadece yasal zora dayalı olarak ödendiği düşüncesinin mükelleflerin tutum ve davranışlarını açıklamakta yetersiz kalması nedeniyle sorulmaktadır. Vergi denetimleri, cezalar vb. birtakım tedbirler bu zorlamayı tam olarak sağlayamamasına rağmen birçok insan düzenli olarak vergilerini ödemektedir. Bu durum insanların herhangi bir zorlama olmadan vergi ödemelerini sağlayan başka faktörlerin de bulunabileceğini düşündürmüştür. Sonuç olarak yakalanma riski olmamasına rağmen insanların gönüllü olarak vergilerini ödemeye çalışmalarını, diğer bir ifadeyle vergiye gönüllü uyumlarını açıklayan bu önemli faktörün vergiye karşı “içsel bir motivasyon” olarak ifade edilen “vergi ahlâkı” olduğu kabul edilmektedir (Tosuner ve Demir, 2007:9).

Vergi ahlakına olan bakış açısı farklılıkları vergiyi algılama biçimini etkileyerek, ortaya çıkacak tutum ve davranışları yönlendirmektedir. Bu etki vergi ahlakı yüksek olan bireylerde verginin ödenmemesinden rahatsızlık, vergi ödendiğinde ise haz duymalarına neden olmaktadır. Vergi ahlakı düşük olan bireylerde ise vergi ödememek için yapılacak her türlü hile normal olarak kabul edilmektedir (Şenyüz, 1995:32).

Ahlâk ilke ve kuralları bizzat insanın kendi görev ve sorumluluklarını düzenlemesi yanında diğer insanlarla ilişkilerinde bir ölçü diğer bir ifadeyle çift yönlü bir düzenlemeyi öngörmektedir. Ahlâk bireyi ilgilendirdiği kadar toplumu da aynı ölçüde ilgilendirmektedir. Vergi ahlakı açısından bakıldığında, vergi mükelleflerinin bireysel olarak ahlâk toplamları, toplumun vergi ahlâkını oluşturmaktadır. Toplumda vergi ahlâk düzeyinin yüksek olması bireyler üzerinde pozitif bir baskı oluşturarak,

bireylerin vergi karşısında göstermesi olası olumsuz davranışlar üzerinde caydırıcı etkiye sahip olabilmektedir (Tosuner ve Demir, 2007:12-13).

Wenzel (2004)'in vergi ahlâkını konu edindiği Avusturya'da 1.306 kişiyle yaptığı anket çalışmasında sosyal ve ahlaki normların vergi ödemeyi ve vergiye uyumu olumlu yönde etkilediği gözlemlenmiştir (Tuay ve Güvenç, 2007:24). Bu nedenle vergi uyumunun ve vergi gelirlerinin istenilen seviyelere ulaşması, o toplumdaki vergi ahlâk seviyesiyle doğru orantılı olarak değişeceğinden vergi sisteminin daha çok mükelleflerin beklentilerine uygun hâle getirilmesi toplumdaki vergi ahlâk seviyesini dolayısıyla vergi verimini artırabilecektir.

#### **2.2.1.4. Diğer Mükelleflerin Tutumları**

Vergi ödevini yerine getirmekle yükümlü olan mükelleflerden bazılarının vergi ödevlerinin yerine getirilmesinde sergiledikleri olumsuz tutum ve davranışlar diğer mükelleflerin tutum ve davranışları üzerinde etkili olabilmektedir (Çataloluk, 2008:219). Aynı gelir düzeyinde olan mükelleflerden bir kısmı vergisini tam olarak ödemiyorsa bu davranışları, vergi ödevlerini tam olarak yerine getiren diğer mükellefleri olumsuz etkilemektedir. Özellikle vergisini tam ödemeyen mükellefler için getirilen vergi affı gibi yanlış uygulamalar vergisini tam ödeyen mükelleflerin kendilerini kötü hissetmelerine neden olup vergi ödeme konusunda olumsuz davranış sergilemesine neden olmaktadır (Alkan, 2009:28).

Diğer bir taraftan toplumun vergi ödememeye karşı oluşturduğu değer yargıları da mükellefin vergiye yönelik tutumunu etkilemektedir. Eğer mükellefin yaşadığı toplumda vergi ödememe davranışı yaygın ve vergi ödemeyen kişiler cezalandırılmıyorsa bu durum vergisini düzenli ödeyen dürüst mükelleflerinde vergiye karşı olumsuz tavır takınmasına ve vergiye yönelik şevkinin kırılmasına neden olmaktadır. Bu tutumların arkasında yatan en önemli unsur adalet kavramı olup mükellefin sistemin adil olmadığını düşünmesi vergiye gönüllü uyumunu da hissedilir derecede düşürmektedir (Tuay ve Güvenç, 2007:25).

Vergiye karşı takınılan tutumlar içerisinde, mükelleflerin diğer mükellefler hakkındaki görüşleri önemli olmaktadır (Boadwayvd, 2006:4). Mükellef kendi ödediği

veya ödemek zorunda kaldığı vergiyle yine kendisi gibi aynı şartlarda veya kendinden daha iyi hayat standardına ve gelire sahip mükellefin ödediği vergiyi mukayese ederek, kendisinin haksızlığa uğradığı ve ağır bir vergi yükü altında bulunduğu subjektif düşüncesine kapılabilmektedir. Bu durumda mükellef en azından diğer vergi mükellefinin ödediği vergi oranı kadar ödemek için çareler arayacak veya vergiden kaçınacaktır (Aktan ve Çoban, 2006:143).

Vergi mükellefleri, kendileriyle ilgili bir vergi denetimine girildiği halde başkalarına bu tür denetimlerin uygulanmıyor olması kendilerine haksızlık yapıldığı düşüncesine sürükleyeceğinden olumsuz tepki göstermelerine neden olabilmektedir. Zamanında ve tam olarak vergisini veren mükellef, diğer mükelleflerin ödemediği hatta affa bile konu olabildiği vergiler karşısında kendilerini aldatılmış hissetmesine neden olacaktır. Bu durum var olan tepkileri daha da artırmaktadır (Demircan, 2003:105-106, Çataloluk, 2008:220).

Bireylerin vergiye karşı tutum ve davranışlarını etkileyen diğer bir etken mükellefin diğer mükelleflerin durumları hakkında bilgi sahibi olmasıdır. Örneğin vergisi kaynakta kesilenlerle dolaysız olarak vergi ödeyenlerin durumlarının esneklikleri aynı olmadığından bu durum kaynakta kesinti yapılanları uyumsuzluğa itebilmektedir. Özellikle Türkiye’de çok büyük bir etken oluşturan bu durum vergiye uyumsuzluğun giderek artmasına neden olmaktadır.

#### **2.2.1.5. Devlete Olan Bağlılık**

Devlete olan bağlılığın azaldığı veya arttığı zamanlarda vergiye karşı olumlu yaklaşım da azalmakta veya artmaktadır. Özellikle mükellefin devleti yönetenlerin kamu gelirlerini israf ve suistimal ettiği düşüncesi içine düşmesi devlete olan bağlılığı zayıflatacağından vergiye karşı olumlu yaklaşım buna bağlı olarak azalabilmektedir (Şahin, 2009a:100). Devlete olan bağlılık devletin yapmakla mükellef olduğu yükümlülüklerini yerine getirme derecesine bağlı olarak değişen bir kavramdır. Mükelleflerin kamu harcamalarının gereksiz olduğu, şeffaf olmadığı ve fazla vergi ödediklerini düşünmeye başlamaları devlete olan güvenlerinin sarsılmasına neden olmakta dolayısıyla bağlılığı olumsuz yönde etkilemektedir. Vatandaşın devleti zorla

vergi alan ve kendilerini sadece vergi ödeyen birey olarak gördüğünü düşünmesine neden olan bu durum dolaylı olarak devletin vergi gelirlerinin azalmasına neden olmaktadır (Alkan, 2009:26).

Bilgin (2011) tarafından Türkiye’de vergi ahlakını belirleyen faktörleri tespit etmek ve bu faktörlerle vergi ahlakı arasındaki ilişkileri analiz etmek için yapılan çalışmada katılımcıların %89’unun milli kimlikleri ile gurur duydukları görülmüştür. Bireylerin %13’ü siyaseti önemli bulmakta, %35’i hukuk sistemine, %26’sı hükümete, %20’si parlamentoya ve sadece %0.09’u memur ve bürokratlara güvendiğini belirtmiştir. Yapılan çalışmada devlete olan bağlılığın (ulusal onur) vergi ahlakını olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Bireylerin sahip oldukları milli kimlikle gurur duymaları onların milletlerine ve devletlerine olan sevgi ve bağlılıklarını arttırmakta ve bu durum bireylerin vergi ahlakını olumlu yönde etkilemektedir (Bilgin, 2011:178-181).

Yukarıda görüldüğü üzere başta memur ve bürokratlar olmak üzere devleti temsil eden çeşitli organlara olan güven oldukça düşüktür. Ancak tüm bu olumsuz koşullara rağmen Türkiye’de vergi ahlakının oldukça yüksek bulunması önemli olup bu durum devlete olan bağlılığın vergi ahlakı üzerinde olumlu bir etki meydana getirmesine neden olmaktadır.

#### **2.2.1.6. Mükellefin Siyasi İktidar Hakkındaki Düşünceleri**

Mükelleflerin siyasi iktidar hakkındaki düşünceleri, vergiye bakışları üzerinde etkili olmaktadır. Siyasi iktidarların aldıkları kararların bir kısmı vergilerle ilgili olduğu için toplum bu kararlardan doğal olarak etkilenmektedir. İktidarların vergiyle ilgili oran, sayı ve istisna gibi uygulamalarda değişikliğe gitmesi veya denetim işlevlerini tam olarak yerine getirmemesi toplumun hissettiği vergi yükünü etkileyebilmektedir. Ancak yapılan bu düzenlemelerin tüm mükellefler üzerinde aynı olumsuz etkiyi oluşturmamasında, düzenlemeyi yapan siyasi iktidarı destekleme düşüncesi etkili olmaktadır. Mükellefler üzerinde meydana gelen genel politik güven duygusunun vergiye gönüllü uyum ile pozitif yönde ilişkili olduğu, özellikle de



hükümete duyulan güvenin vergiye uyumu artırdığı tespit edilmiştir (Hazman, 2009:55).

Siyasal iktidarların aldıkları kararların, bir kısmı vergilere ve kamu harcamalarına yöneliktir. İktidardaki siyasal otoriteye oy vermiş olan vergi mükelleflerinin vergisel kararlara uyumu, oy vermemiş olanlara nazaran daha kolaydır. Çünkü psikolojik açıdan, desteklenen siyasal partinin programlarını savunmak doğal bir sonuçtur. Aynı şekilde, iktidardaki siyasal partiyi desteklemeyen mükellefler, muhalefet partilerinin de yönlendirmesi ile hükümetin mali kararlarına karşı çıkma eğiliminde bulunabilmektedir. Bu nedenle, vergi karşısında gösterilecek davranışın şiddetini belirlemesi açısından siyasal iktidarın kabulü önem arz etmektedir. Ancak bunun iktidar süresince devam edeceğini iddia etmek çok doğru değildir. Siyasal iktidarın vergisel düzenlemeleri mükelleflerin kabul edebileceği düzeyleri aştığında, mükellefler siyasal iktidardan desteklerini çekebilecekleri gibi, vergi karşısında da ahlâksız kabul edilen davranışlara yönelebilecektir (Tosuner ve Demir, 2009:5-7).

İktidarlar tarafından sık olarak yapılan mevzuat değişiklikleri mükellefler açısından güvensiz bir ortamın oluşmasına neden olan önemli bir etkidir. Bu sebeple vergi sisteminin yapısını ve etkinliğini bozan uygulamalar, af uygulamaları ve iktidarı kaybetme endişesi ile düşünülmeden acele edilerek karar verilen kısa vadeli geçici çözümler mükelleflerin tepkisine neden olabilmektedir.

Yukarıda yapılan izahata rağmen bu konuda İzgi ve Saruç (2011) tarafından Sakarya Üniversitesi'nde 1.351 öğrenci üzerinde sosyo-kültürel faktörlerin vergi ahlakını etkileme derecelerini ölçmeye yönelik yapılan anket çalışmasında; ankete katılan üniversite öğrencilerinin yarıdan fazlası (%54,7) siyasi iktidarı destekleme ile vergi ahlâkı arasında bir ilişkinin olmadığını düşündüklerini belirtmişlerdir. Bu durum iktidardaki partiyi kabul düzeyiyle vergi kaçırma arasındaki istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olmadığı şeklinde yorumlanmıştır.

### 2.2.1.7. Vergi Gelirlerinin Yerinde Kullanılıp-Kullanılmadığı

Devletin tahsil ettiği vergi gelirleriyle finanse edilen harcamaların içerik, etkinlik, verimlilik ve ekonomik olup olmadığı gibi unsurlar o mal ve hizmetten yararlanan kadar, onun külfetini ödediği vergilerle üzerinde taşıyan mükellefi de ilgilendirmektedir (Alkan, 2009:28). Vergiye karşı olumsuz tutum ve davranışların görülmemesi için mükelleflerinin ödedikleri vergilerin doğru yerlerde, doğru miktarlarda ve doğru zamanlarda harcandığı konusunda bilgilendirilmeleri gerekmektedir. Bugün için verginin toplanmasından ziyade harcanması daha büyük önem kazandığından vatandaşın toplanan vergilerin israf edildiği, suistimal ve yolsuzlukların varlığı gibi düşüncelerin ortadan kaldırılması sadece devletin değil tüm kamu yönetimi ve siyasetçilerin görevi olmalıdır (Biberoğlu, 2006:59-60).

Büyük bir kısmı mükelleflerden toplanan vergilerin oluşturduğu devlet bütçesi kamusal ihtiyaçların karşılanması için oluşturulurken, harcamalar kaleminin dağılımıyla da bu harcamaların türü ve miktarı belirlenmektedir. Bütçe ile uygulamaya konulan harcama planlarının seçim dönemlerinde mükelleflerce onaylanma durumu, vergilere karşı oluşacak tepki açısından önem arz edecektir (Çiçek vd., 2008:41). Bu anlamda söz konusu harcamaların etkin ve verimli yapılması vergi ödeme bilincinin oluşması açısından büyük önem arz etmektedir (Çataloluk, 2008:220).

Toplanan vergilerin yöresine harcandığını bilmenin mükelleflerde olumlu etki yaratacağı gerçeğinden hareketle vergi mükelleflerinin ödedikleri vergilerin doğru yerlerde, doğru miktarlarda ve doğru zamanlarda harcandığı konusunda bilgilendirilmeleri gerekmektedir (Biberoğlu, 2006:59-60). Mükelleflerin istediği hizmetlerin yeterli miktarda üretilmesi durumunda, kamu hizmetlerinin mükelleflerin tercihlerine uyumluluğundan söz edilebilmektedir (Şenyüz, 1995:40).

Vergi, bireyler tarafından toplumsal ihtiyaçların karşılanması için üstlenilen bir maliyet olarak değerlendirildiğinden mükellefler elde edecekleri faydanın katlanacakları maliyetten düşük seviyede gerçekleşmesi durumunda fayda sağlayamadığı maliyetten kurtulma yollarına yönelebilecektir. Mükelleflerin ödedikleri vergilerin nereye gittiğini bilmelerinin de vergiye karşı olumlu tutum ve

davranış geliştirmesine katkısı olabilecektir (Biberoğlu, 2006:60). Buna mukabil, devletin mükelleflerin desteklemediği veya tercih etmediği hizmetleri üretmesi durumunda, mükellefler ödedikleri vergileri boşa giden, çarçur edilen fonlar olarak göreceği için vergiye karşı olumsuz davranışlarda da artış olabilecektir (şenyüz, 1995:40–43).

Mübadele ilişkisi devletle mükellef arasındaki etkileşimin diğer bir yönüdür. Mükellef her ne kadar yasal cebir altında ise de yüksek uyum için devlet ve birey arasında karşılıklılık ve adalet duygusu ile desteklenmiş bir mübadele ilişkisi oluşturulmalıdır. Mükellef, kişisel değerleri vasıtasıyla bu mübadelenin özel sektörde oluşan mübadelenin aksine tam bir karşılık içermemesine razı olabilir. Ancak kamusal mallar ve vergi fiyatları arasında denklik öngören fayda ilkesine göre vergileme esas alınırca çok yüksek vergi fiyatlarının belirlenmesi sözleşmeyi ihlal edecek ve vatandaşlar vergi kaçırmayı haklı bulmaya başlayabilecektir. Alm, Jackson ve McKee tarafından (1992) ve (1993) yıllarında yapılan deneysel çalışmalar, verginin karşılığı olarak bir kamu malı sunulmaya başlamasının uyum oranlarını artırdığını göstermiştir (Çevik, 2012:267).

Vergilerin karşılık esasına dayanmıyor olması ve bunun sonucu olarak mükelleflerin ödedikleri vergiye oranla daha az kamu hizmetlerinden yararlanmaları “mali sömürü” olarak ifade edilirken, mükelleflerin ödedikleri vergiden daha yüksek oranda kamu hizmetlerinden yararlanmaları ise “mali rant” olarak ifade edilmektedir. Bu kapsamda mükelleflerin ödedikleri vergiler karşısında net zarara uğradıklarını düşünerek hareket etmeleri, onların vergiye karşı tutum ve davranışlarını olumsuz etkileyebilmektedir (Aktan ve Çoban, 2006:144-145). Bu bağlamda toplanan vergilerin israf edildiği, dengeli bir mübadele ilişkisinin olmadığı, suistimal ve yolsuzlukların varlığı konusundaki oluşabilecek düşüncelerin ortadan kaldırılması için devletin, tüm kamu yönetiminin ve siyasetçinin gayret göstermesi gerekmektedir. Aksi takdirde devletin yapacağı savurganlık ve israf mükellefin vergi ödeme isteğini olumsuz yönde etkileyebilecektir (Alkan, 2009:29).

### 2.2.2. Çevresel Faktörler

Vergiye karşı geliştirilen davranış modellerinin dayandığı çevresel etkenler olarak vergi adaleti, vergi sistemi ve vergi idaresinin mükellefe yaklaşımları etkili olmaktadır.

#### 2.2.2.1. Vergi Adaleti

Vergilendirme yetkisi kullanılırken gözetilmesi gereken temel ilkelerden biri, vergide adalet kavramıdır. Normatif bir kavram olan vergilemede adalet, tarihsel süreç içinde değişik şekillerde ele alınmış ve herkes tarafından kabul edilebilen sınırları günümüzde bile hala oluşamamıştır. Vergi adaleti, verginin konulmasından vergi idaresinin uygulamalarına ve vergi yargısına kadar tüm aşamalarını içeren kapsamlı bir olgudur (Gürdal, 1994:8).

Vergi adaleti denildiğinde klasikleşmiş iki kavram olan yatay adalet ve dikey adalet olgusu büyük önem arz etmektedir. Yatay adalette aynı ödeme gücüne sahip kişilerin aynı vergi yükümlülüğüne tabi olmalarını gerektiği, dikey adalette ise, daha fazla ödeme gücüne sahip kişilerin, daha az ödeme gücüne sahip olanlardan daha çok vergi ödemeleri gerektiği savunulmaktadır. Diğer bir ifadeyle vergilendirme açısından benzer durumda olanların aynı hükümlere tabi tutulmalarıyla yatay eşitlik, farklı durumda olanların farklı hükümlere tabi tutulmaları ile dikey eşitlik gerçekleştirilmiş olmaktadır. Yatay vergi adaleti hukuk devleti kavramının “kanun önünde eşitlik” ilkesi gereği ortaya çıkarken, dikey vergi adaleti ise “sosyal refah devleti” ilkesi gereği ortaya çıkmaktadır (Biyar vd., 2013:270-271).

Çağdaş toplumlarda adalet anlayışı tüm unsurları ile vergilemede adalet de dâhil olmak üzere eşitliğe dayanmaktadır. Bu nedenle vergi adaletinin ilkeleri ekonomik eşitsizliklerin en aza indirilmesi ve daha fazla artmasını engellemeyi amaçlamaktadır. Ancak vergilerin bazen politika gereği, bazen de uygulamadan kaynaklanan aksamalar sebebiyle yükleri mükellefler üzerine eşit bir şekilde dağıtılamamaktadır. Bu sebeple mükelleflerin, vergiye en az rahatsızlıkla katlanabilmeleri için toplam vergilerin adil bir biçimde dağıtıldığına ve kendi paylarına düşen yükün adil olduğuna inanmaları gerekmektedir (Şenyüz, 1995:59-60).

Adil bir vergi sisteminin varlığı ve vergi yükünün eşit dağılımı mükelleflerin vergiye karşı olumlu tutum ve davranış içerisinde bulunmasına yardımcı olan etkenlerdendir. Bazı kişi ve gruplara karşı vergi istisna ve muafiyetleri gibi uygulamalarla birtakım imtiyazların sunulması, ayrıcalıklı davranılması diğer mükelleflere daha ağır vergi yükünün yüklenilmesi, toplumsal açıdan istenilmeyen durumların ortaya çıkmasına sebebiyet verebilmektedir. Ayrıca mükelleflerin adil şekilde davranılmadığı düşüncesine kapılması vergiye karşı vergiden kaçınma, vergi reddi ve vergi kaçakçılığı gibi olumsuz davranışlarda bulunmasına neden olabilmektedir (Tuay ve Güvenç, 2007:28).

Bireyler gerek devletle gerek toplumla ilişkilerinde kendilerine adaletsiz davranıldığını algıladıklarında işbirliği göstermek yerine karşılıklılık duyguları zarar görecektir ve devleti ya da toplumu cezalandırmak ve/veya adaletsizliği düzeltmek için vergi uyumsuzluğu gösterebilmektedir. Fortin, Lacroix ve Villeval (2007) tarafından Kanada Ekonomi ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve Barcelona Üniversitesi'nin katkılarıyla yaptıkları deneysel çalışma, referans grubunun ortalama vergi oranı indirildiğinde görece vergi oranı yüksek kalmış bireylerin daha az beyanda bulunduğunu diğer bir ifadeyle vergilemede adaletsizlik algılandığında vergi kaçırmanın arttığını göstermiştir. Bu durum bireylerin toplumun diğer üyeleri ile kendisi arasındaki mali adaletsizlik algısını düzeltmek amacıyla vergi kaçırabileceğini göstermektedir (Çevik, 2012:263-264).

Toplumda sosyo-ekonomik sistemin eşit ve adil olduğu düşüncesi hâkim olduğu zaman vergi kaçakçılığının gözle görülür bir biçimde düştüğü gözlemlenebilmektedir. Bir ülkenin vergi sistemindeki dolaylı-dolaysız vergi oranı, o ülkenin vergilerinin adil olup olmadığının önemli göstergelerinden biridir. Genel olarak bir ülkenin vergi sistemi içindeki dolaylı-dolaysız vergi oranı ülkenin iktisadi gelişme seviyesiyle paralel bir seyir izlemektedir (Gencel ve Kuru, 2012:36).

### **2.2.2.2. Vergi Yapısının Karışıklığı ve Vergi Mevzuatında Yapılan Değişikliğin Sıklığı**

Mükelleflerin vergiye olan tepkilerini belirleyen önemli bir faktör de vergi mevzuatının açık ve anlaşılır olmasıdır. Vergi yapısının karmaşıklığı hem yönetim hem de uyum maliyetlerini artırarak vergi mükelleflerine ödedikleri verginin yanında, profesyonel yardıma ihtiyaç duymaları nedeniyle, ilave yükler getirmektedir (Demir, 2008:85). Bu nedenle mükellefler, basit olmayan mevzuat karşısında farkında olarak veya olmayarak vergi konusunda keyfi davranabilmekte ve vergi kayıplarına neden olabilmektedir (Çataloluk, 2008:224). Sade ve anlaşılır bir vergi mevzuatı mükelleflerin işlerini daha kolay yapmasını dolayısıyla vergi uyumunu daha kolay sağlayabilecektir. Aksi takdirde mükellefler vergi ile ilgili işlemlerde sorun yaşarlarsa, bu karmaşıklık vergi uyumsuzluğu ile sonuçlanabilmektedir.

Karmaşık ve sıklıkla değişikliğe uğrayan mevzuat karşısında mükellefler daha kolay vergi kaçırmanın yollarını arayabilmektedir. Oluşacak karmaşıklık sadece vergisel anlamda idare ve denetimlerde zorluklara sebebiyet vermeyip ayrıca vergi mahkemelerinde güçlüklerin yaşanmasına neden olmaktadır (Alkan, 2009:31). Mükelleflerin kanunları yanlış yorumlamaları nedeniyle ortaya çıkan karmaşıklığa bağlı vergi uyumsuzluğu, diğer suçlardan farklılık gösterdiğinden, vergi kanunlarının karmaşıklığı yorum farklılığına neden olmakta ve karmaşıklık ile uyum arasında negatif bir ilişki ortaya çıkmaktadır (Taşkın, 2010:76).

Vergi sistemi açısından vergi mevzuatının çok sık değişmesi önemli bir sorundur. Bu nedenle vergi mevzuatının basit ve mükellefler tarafından kolaylıkla anlaşılır olması, bir vergi sisteminin başarısındaki en önemli faktör olarak görülmektedir (Muter vd.,1993:27). Ekonomik hayatın sürekli değişim içerisinde olması bu duruma ayak uydurulabilmek için vergi kanunlarında sık değişikliğe gidilmesini gerektirmiştir. Vergi kanunlarında sık yapılan bu değişiklikler vergi kanunlarını anlamayı güçleştirdiği, hem mükellef hem de vergi idaresinin çeşitli hatalara düşmesine neden olduğu için uygulamada zorluklar yaratmaktadır. Bu durum vergi kanunlarını idare tarafından hazineye daha fazla gelir sağlamak için

yorumlanabileceği gibi mükellefler tarafından daha az veya hiç vergi vermeme eğilimi şeklinde yorumlanabilmektedir (Turhan, 1998:85).

Vergi mevzuatındaki sık meydana gelen değişiklikler, mükellefin vergiye karşı uyumsuz davranış sergilemesine neden olmaktadır. Genelde ağır ve anlaşılmaz olan vergi yasaları mükellefler tarafından kabul edilip benimsenmişken, çıkan yeni yasalar hem mükellefler tarafından hem de uygulayıcılar açısından vergiye uyumu ve uygulanmasını zorlaştırmaktadır. Bunun yanında kanun yapma aşamasında öngörülmeven bazı sorunların uygulama aşamasında ortaya çıkmasından ileri gelen kanunların değişme zorunluluğu da vergi idaresinin mükelleflerin sorunlarını çözmede çeşitli sorunlar yaşamasına neden olmaktadır. Bu sebeplerle oluşan vergilerin sık değiştiği algısı, mükellefleri olumsuz etkilemekte ve vergilemede güven ilkesini zedelemektedir (Tunca, 2011:38).

Bu bağlamda mükelleflere uygulanacak vergi kanun ve tekniğinin mükellefin kültür düzeyine bağlı ve mükellefin yerine getirebileceği şekilde belirlenmesi gerekmektedir. Aksi takdirde kanunlardaki karışıklıklar ve ağır yaptırımlar mükelleflerin vergiden kaçınma yolları aramasına neden olabilmektedir (Çataloluk, 2008:224).

### **2.2.2.3. Vergi Oranları**

Mükelleflerin vergileme karşısındaki tutumlarının en önemli belirleyicisi vergi yükü, vergi yükünün belirleyicisiyse vergi oranlarıdır. Vergi oranları arttıkça mükelleflerin vergileme karşısındaki davranışları olumsuz yönde değişmektedir. Çünkü vergi oranlarının artması ile mükelleflerin ödeyeceği vergi miktarı ve dolayısıyla üstlenilen vergi yükü artmaktadır. Vergi yükünün artması, mükellef açısından öncelikle kullanılabilir gelir seviyesini düşürdüğünden tüketim ve tasarrufunu azaltması anlamına gelmektedir (Aktan ve Çoban, 2006:140-141).

Vergi oranlarının belirli bir noktaya kadar arttırılması vergi gelirlerini arttırırken bu noktadan sonra vergi gelirlerinde meydana gelen azalma bireylerin yüksek vergi oranları karşısında çalışma yerine boş durmayı tercih etmesine neden olmaktadır. “Laffer Etkisi” olarak bilinen bu hipoteze göre vergi gelirlerinin düşüşe geçmeden

önceki son vergi oranı optimum vergi oranı olarak kabul edilmektedir. Vergi nedeniyle geliri azalan birey eski refah düzeyine ulaşabilmek için ya daha çok çalışacak (gelir etkisi) ya da daha az çalışarak (ikame etkisi) ödemek zorunda olduğu vergiyi azaltma yolunu seçebilmektedir. Vergi indirimleri uygulaması durumundaysa mükelleflerin çalışma gayretleri artırılacağından bireylerin vergi sömürüsüne maruz kalmasına engel olunmaktadır (Biberoğlu, 2006:67-69).

Ayrıca, üretim üzerinden alınan vergilerin ek bir maliyet unsuru olarak üretim üzerinde olumsuz sonuçlar doğurması, mükelleflerin üretimi azaltarak vergilere karşı dolaylı tepki gösterme nedenidir (Tunca, 2011:42). Yüksek vergi oranları, bireylerin satın alma gücünü doğrudan etkilediği için, vergi direncinin oluşmasını tetikleyici bir neden olmaktadır. Vergi oranları ile mükelleflerin vergiye karşı göstermiş oldukları tepkiler arasında doğru bir orantı bulunmakta olup vergi oranlarının artması vergi yükünü artırabilmektedir (Yenigün, 2012:43-44). Vergi oranlarındaki bu artışlar mükellef tepkilerinin artarak en nihayetinde aktif tepkiye dönüşmesine neden olmaktadır.

Mükellefler düşük oranlı vergiler karşısında olumlu bir tutum sergileyerek vergilere “sempati” ile yaklaşabilirken bu tutum vergi oranlarının artışına bağlı olarak değişime uğramaktadır. Sempati aşamasından sonraki “apati” aşaması, vergiye karşı tutumun olumludan olumsuzla geçmesindeki ilk aşamadır. “Antipati” aşaması ise, genel olarak vergilere karşı olumsuz tutumların pekiştiği aşamadır. Son aşamada ise mükelleflerin vergiye karşı tutumu, artan vergi ödemeleri karşısında “nefret” haline dönüşmektedir. Mükellefler antipati aşamasında hile ve gizli olarak gerçekleştirdikleri tepkileri bu son aşamada aleni hale getirebilmekte, protesto ve gösterilerle vergi yönetimine karşı direnebilmektedirler (Aktan vd., 2006:161-162).

Mükelleflerin vergiye karşı gösterdikleri tepkiler kanunlara karşı olduğunda suça konu olabilmektedir. Vergi kaçakçılığı bu aşamada ortaya çıkan tepkilere örnek olarak gösterilebilir (Taşkın, 2010:77). Vergi oranlarıyla ilgili yapılan bir çok ampirik çalışma, vergi oranlarının artırılması yönünde yapılan uygulamaların vergi kaçakçılığı suçunu artırdığını, marjinal vergi oranlarının düşürülmesi durumundaysa beyan



edilecek verginin artarak vergi tabanının genişlemesini sağlayabileceğini ortaya koymuştur (Alkan, 2009:32).

#### **2.2.2.4. Vergi Afları**

Vergi affı, hükümet tarafından belirli bir mükellef grubuna ceza ve faiz içeren vergisel yükümlülüklerden vazgeçilerek veya affetmek için sınırlı bir zamanda önceki vergi sürecine ait bir borcun ödenmesine izin verilmesidir (Yaraşır, 2013:177). Mükelleflere belirli bir bedel ödeyerek beyanlarını gözden geçirme hakkı, belirli yıllara ilişkin denetimden kurtulma hakkı ve mükelleflerin cezai kovuşturmalarının durdurulması gibi haklar veren vergi affı, çok eski zamanlardan beri kullanılan, sosyal ve ekonomik bir bunalımdan sonra toplumu rahatlatmak amacıyla kaynağını anayasalardan alan, teknik yönleri ceza hukuku tarafından yapılan bir düzenlemedir (Çetin, 2007:172).

Vergi affını savunan veya karşısında olan bir takım görüşler bulunmaktadır. Vergi affını savunanlar yürürlükteki vergi sisteminin sosyal ve ekonomik gerçeklerle uygun olmadığını, ekonomide meydana gelen sorun ve aksaklıklara paralel düzenlemelerin yapılmadığını gerekçe göstermektedir. Ayrıca bilinçli olarak veya mali yapılarındaki bozulmalar nedeniyle geçmiş yıllardaki gelirlerini beyan etmemiş veya eksik beyan etmiş, vergi kaçırmanın sıkıntısını yaşayan mükelleflerin yeni bir fırsat istemeleri vergi affının gerekçeleri arasında gösterilmektedir (Yaraşır, 2013:177-178).

Af karşısındaki görüşü savunanların en önemli gerekçesi vergi aflarının adalet ve eşitlik ilkesine ters düştüğü inancıdır. Buna göre af, adalet ve eşitlik ilkesini bozarken rekabet eşitliğini de bozmaktadır. Çünkü vergi gecikme zammı ve cezalarının rekabeti dengeleyici rolü varken getirilen vergi affı bu dengeye bozucu etki yapmaktadır (Çetin, 2007:175). Yine vergi affı ile bazı mükelleflerin ödüllendirildiği yönündeki görüşler vergi borcunu zamanında ödemeyen mükelleflerin, ödemediği vergiyi faizsiz bir kredi gibi kullanarak rekabet üstünlüğü sağladığı, bununda vergi uyumu üzerinde olumsuz etki yaptığını ileri sürmektedir. Vergi aflarının karşısında olanlara göre vergi affı, vergi gelirlerini ve vergiye uyumu artırma ihtimalini azalttığı

hatta dürüst mükelleflerin olumsuz etkilenmeleri neticesinde var olan gelirleri de azaltabileceği ihtimaliyle kesinlikle uygulanmamalıdır (Yaraşır, 2013:178-179).

Vergi affının vergi tutum ve davranışlarına iki şekilde etki edebileceği ileri sürülmektedir. Birinci etki, mükelleflerin vergi uyumunu artırmak amacıyla daha ağır cezalarla desteklenerek bir kereye mahsus, kaçakçılığı önlemek için vergi sistemine tabi olmayan kayıt dışı sektörlerin kayıt içine alınmasını sağlayabilirse af uygulamasının olumlu etki yapacağı düşüncesidir. Ancak, bu uygulama vergi yükümlülüğünü zamanında ve tam olarak yerine getirmiş mükelleflerin bu durumdan rahatsız olmasına ve vergilendirmeye karşı davranışların olumsuz yönde etkilenmesine neden olabilmektedir (Tuay ve Güvenç, 2007:28).

İkinci etkiyse yapılan vergi affının devamlı olacağı beklentisiyle vergi tutum ve davranışlarını olumsuz yönde etkileyebilecek olmasıdır. Bu nedenle af uygulamasının normal bir uygulama olmadığı ve tekrarının olmayacağı yönünde ciddi mesajların verilerek bu doğrultudaki kararlılığın ortaya konması ve uygulanması gerekmektedir. Ayrıca, vergi affı sonrası denetimlerin sıkı tutulmasının vergi uyumunu artıracığı unutulmamalıdır (Savaşan, 2006:42-43).

#### **2.2.2.5. Vergi Denetimleri ve Cezalar**

Vergi denetiminde etkinliğin sağlanması, bireyin devlete olan güvenini sağlamaya ve devlete karşı sorumluluklarını tam olarak yerine getirmesine katkı sağlayacağından büyük önem arz etmektedir. Aksi takdirde denetime ilişkin güvensizliğin varlığında bahsedilen sonucun tersi bir sonucun çıkma olasılığı artmaktadır. Bu nedenle vergi denetiminin yeterli, düzenli olması ve vergi mükelleflerinin de bunun bilincinde olmasının sağlanması vergi suçlarının azalmasına katkı sağlayabilecektir (Kumluca, 2003:179).

Vergi denetimi, yasalara aykırı davranışla vergisini doğru ve zamanında ödemeyenler için gerçek bir risk oluşturmaktadır. Denetimin temel amacının kişileri yasalara uygun hareket etmeye yöneltmek olduğundan mükelleflerin her an denetlenebileceklerini düşünmeleri onları yasalara uygun davranmaya zorlamaktadır. Yüksek cezalar ve uygulanan cezaların denetimle desteklendiği yüksek denetim

oranlarının varlığıyla gönüllü uyum arasında güçlü pozitif ilişki bulunmaktadır. Aynı şekilde, önceki denetimlerin mükelleflere gelecekte de denetlenebilme olasılığını düşündüreğinden, önceki yıllarda yapılan denetimler kişilerin gönüllü uyum davranışları üzerinde etkili olacaktır (Tuay ve Güvenç, 2007:30-31).

Şöyle ki vergi suçu işlemeyi düşünen kişi söz konusu fiilin kendisine ne gibi bir maliyet getireceğini, fayda-maliyet analizi yaparak, sonucuna göre işlemeyi düşündüğü suç hakkında tahminde bulunacaktır. Tercihini sağlanan maddi menfaat ile suç sonrası ödenecek cezayı karşılaştırarak yapacaktır (Aktan ve Çoban, 2006:146). Ancak cezalar, kanunda açıkça belirtilirse kişi önceden işleyeceği suçun yaptırımını bilecek dolayısıyla o eylemi yapmaktan vazgeçecektir. Bu noktada vergi cezalarının yaptırımlarının nasıl olması gerektiği önem kazanmaktadır. Bu kapsamda vergi suçları topluma karşı işlenmiş suçlar olduğundan vergi cezalarının hürriyeti kısıtlayıcı nitelikte cezalar olması gerekir görüşü ile ekonomik suç kapsamında değerlendirilen vergi suçlarının yaptırımlarının da ekonomik olması gerektiği görüşü tartışılmaktadır. Söz konusu tartışmaya çözüm, suçların cezalarının niteliğinin ekonomik ya da hürriyeti bağlayıcı olarak kabulü değil, yüksek caydırıcı etkide ve uygulanabilir olmasıyla mümkün olacaktır (Biberoğlu, 2006:77).

Vergi denetimi ve ceza oranlarının vergi ahlakı üzerine etkisi konusunda olumlu ve olumsuz düşünen yaklaşımlar mevcuttur. Vergi denetimi ve ceza oranının iyi ayarlanmasının vergi ahlakını olumlu anlamda etkileyebileceğini ileri sürenlere göre vergi denetimi düzeyinin iyi ayarlanması vergi gelirlerini arttıracaktır. Denetleme oranının yüksek oluşu yapılan kaçakçılığın yakalanma olasılığını arttırabileceği için mükellefin vergi ahlakını arttıracaktır. Vergi ahlakının bozulmaması için, yapılan denetlemelerin mükellefe duyulan güveni zedeleyici bir nitelikte olmaması bu açıdan önem taşımaktadır (Şahin 2009a:90). Vergi denetim ve ceza oranlarının vergi ahlakını olumsuz etkilediğini öne sürenlere göre vergi otoritelerinin vergi kaçakçılığını önleme amaçlı daha sıkı denetim ve daha ağır cezaların getirilebileceği tarzındaki söylemleri, ima yoluyla, kısmen de açıkça mükelleflerin vergi ahlaklarına güvenmedikleri anlamında algılanabileceğinden vergi ahlakını düşürebilecektir (Çiçek ve diğ. 2007:35).

Alınacak önlemlerle suçun işlenmesini engellemek için vergi cezalarının ve vergi denetimlerinin artırılması sadece vergi gelirini artırmakla kalmayacak aynı zamanda devlete olan güveni artırarak vergi uyumun ve vergi bilincinin de sağlanmasına yardımcı olacaktır (Aktan ve Çoban, 2006:146-147). Ayrıca yapılan vergi denetimlerinin amaca ulaşabilmesi için mükellefte etkin bir denetimin var olduğu hissini oluşturmak vergi kayıp ve kaçakların önlenmesinde etkili olacaktır.

#### **2.2.2.6. Vergi İdaresinin Etkinliği**

Mükellefin vergi karşısındaki davranışlarını etkileyen faktörlerden bir diğeri vergi idaresinin etkinliğidir. Vergiyi doğuran olayın başlamasından vergilendirme sürecini kapsayan verginin tarhi, tahakkuku, tebliği ve tahsilatına kadar geçen aşamalarda idarenin etkin bir rolü bulunmaktadır. Vergi idaresi bu görevini vergi kanunlarının kendisine verdiği görev ve yetkiyle mükelleflere karşı gerekli hassasiyeti göstererek bu etkinliğini sağlamaya çalışmaktadır (Alkan, 2009:35-36).

Bir verginin getirisi özellikle verginin tarh ve tahsili aşamasında vergi idaresinin etkinliğine bağlıdır. Bu bağlamda vergi kanunları ne kadar iyi hazırlanmış olursa olsun, uygulama etkin bir örgütçe yürütülmedikçe istenilen amaca ulaşmak mümkün olamayacaktır. Hatta kanunun tamamen arka plana itilmesi kaçınılmaz olacaktır. Bu bağlamda vergi idaresinin vergi konuları ve vergi mükelleflerini bularak matrahın tam olarak kavranması noktasında etkin olması gerekmektedir (Turhan, 1998:81).

İdare-mükellef ilişkilerinin karşılıklı güven ortamında şekillenmesi, mükelleflerin kendilerine adil ve objektif olarak yaklaşıldığını algılaması ile mümkün olmaktadır. Vergi sistemlerinin etkinliği, yalnızca iyi hazırlanmış bir vergi mevzuatına bağlı olmayıp, vergi idaresinin etkinliğine ve bütünlüğüne bağlıdır. Mükellefin vergiye gönüllü uyumu artırmak için vergiyi doğuran olaydan verginin tahsiline kadar her aşamada vergi idaresi personelinden başlayarak mükelleflerin olumlu tutum ve davranışlarıyla mükellef haklarının korunmasına yönelik tedbirleri almak ve bilgilendirmek vergi idaresinin mükellef psikolojisini dikkate alması açısından oldukça önemlidir (Biberoğlu, 2006:72-74)

### **3. SAĞLIK HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYİ İLE VERGİ TUTUM VE DAVRANIŞLARI İLİŞKİSİ ÜZERİNE ALAN ARAŞTIRMASI VE ANALİZİ**

Ulusal literatürdeki bazı çalışmalar (Muter vd., 1993; Yüce ve Gerçek, 1998; Çoban, 2004 v.b.) vergilerin kullanım alanları ile mükelleflerin vergiye yönelik tutumları arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Buna göre, ödediği verginin toplumun ihtiyaç duyulan alanlarına harcadığına inanan mükellefler vergisini eksiksiz ve zamanında ödemektedirler. Diğer taraftan verginin kullanıldığı alanları onaylamayan ya da bekledikleri hizmetleri alamayan mükelleflerin vergiye karşı olumsuz bir tavır sergiledikleri görülmüştür. Dolayısıyla verginin toplanmasının yanı sıra toplanan verginin nereye sarf edildiği de mükelleflerin davranış tarzında etkin olmaktadır.

#### **3.1. Literatür Taraması**

Muter vd. (1993) tarafından Manisa'da 505 mükellef ile yapılan anket çalışmasıyla mükelleflerin vergi karşısındaki tutum ve davranışları incelenmiştir. Elde edilen bulgular vergi bilincine sahip mükelleflerin vergi ile kamu hizmeti arasında ilişki kurdukları ve bu mükelleflerin vergi kaçakçılığı gibi davranışlara karşı olumsuz baktıklarını göstermiştir. Yüce ve Gerçek (1998) tarafından Bursa Ticaret ve Sanayi Odasına kayıtlı 235 mükellef üzerinde uygulanan anket sonuçları da deneklerin %38,3'ünün vergiyi kamu hizmetlerinin karşılığı olarak gördüklerini ortaya koymuş ancak mükelleflerin %34,5'inin ise kamu harcamalarındaki savurganlığı örnek göstererek olumsuz tutum ve davranış geliştirebileceklerini tespit etmiştir.

Çoban (2004) tarafından Denizli il merkezinde 1200 mükellef üzerinde mükelleflerin vergi karşısındaki tutum ve davranışlarını belirlemeye yönelik yapmış olduğu benzer bir çalışmada deneklerin %39'unun vergiyi nasıl algıladıkları sorusuna devletin yapmış olduğu hizmetlerin karşılığı olarak gördüklerini, %80,5'inin devletin toplanan vergileri etkin bir şekilde kullanmadığını düşündüklerini ve bunun neticesinde %87,1'lik çok yüksek bir bölümünün söz konusu kamu hizmetlerinden yeterince faydalanamadığını ortaya koymuştur. Vergiyi algılama biçimi ile

birleştirilerek yapılan değerlendirmede vergi kaçakçılığının odağında kamu hizmetlerinin sunulmasının olduğu sonucuna varılmıştır.

Sağbaş (2003:174) tarafından yerel vergilerin nasıl algılandıkları konusunda yapılan çalışmada anket uygulanan örnek kitlenin %71'lik büyük bir kısmının ödediği vergi miktarı ile aldıkları kamu hizmetleri arasında bir ilişkinin diğer bir deyişle mali bağlantının varlığından haberdar oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Aynı çalışmada teoride kişilerin memnuniyet göstergelerinden biri olan seçimlerdeki kanaatlerinin söz konusu mali bağlantı ile aynı paralelde olduğu ancak Türkiye'de ise seçmen kanaatlerinin genel durumun aksine olduğu gözlemlenmiştir.

Ödedikleri vergileri kamu harcamalarının karşılığı olarak algılayan mükellefler yapılan kamu harcamalarına duyarlılık göstermektedirler. Bu nedenle mükelleflerin kamu hizmetlerinden yeterince faydalanamadıkları ve vergilerin savurganca harcandığı şeklindeki algılamaları bireylerin vergi ahlakını olumsuz yönde etkilemektedir. Ülkemizde yapılan araştırmaların çoğunda da bireylerin vergileri kamu hizmetlerinin karşılığı olarak algıladıkları sonucuna ulaşılmaktadır (Muter vd., 1993:13). Bu bağlamda vergi ahlakını etkileyen faktörlerin tespit edilmesi amacıyla Şahbaz ve Saruç (2012:8)'un 1351 üniversite öğrencisine uyguladığı anket çalışmasıyla katılımcıların % 66'sının kamu harcamalarında savurganlık yapıldığına inandığı ortaya çıkarılmıştır. Ancak kamu harcamalarında savurganlık yapıldığı algısı ile olumsuz bir vergi tutum ve davranışı olarak kabul edilen vergi kaçakçılığı arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.

Literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında bireylerin vermiş oldukları vergilerin doğru harcandığı düşüncesi ve aldıkları kamu hizmetlerinin yapı, çeşitlilik ve kalitesinin yüksek olmasının vergi tutum ve davranışlarına olumlu katkısının olacağı genel anlamda tespit edilmiştir. Çalışmanın varsayımı da bu yönde olup çalışma ile bir kamu hizmeti olan sağlık hizmetlerinden yararlanan yatan hastaların memnuniyet seviyeleri ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişkiyi ölçmek için yapılan anket değerlendirmeye alınmıştır.

### 3.2. Araştırmanın Konusu ve Önemi

Sağlık hizmetleri, insanın fiziksel, ruhsal ve toplumsal bakımdan sağlığının korunması, iyileştirilmesi ve durumunun sürekliliğinin sağlanarak toplumun refah düzeyinin ve mutluluğunun geliştirilmesi amacıyla sunulan hizmetlerdir. Sağlık hizmeti sunumunda memnuniyet kavramı<sup>1</sup> son yıllarda önem kazanan bir konu olmuştur. Günümüzde artan rekabet, teknoloji, eğitim düzeyi ve iletişim imkânları sağlık kurumlarında hasta memnuniyetini, faaliyetlerinin odağı olmayı zorunlu hale getirmiştir. Sağlık sisteminde önemli yer işgal eden hastanelerin karmaşık bir sistemi var olup bununda en önemli unsuru insandır. Sağlık sektöründe bireyin sağlık gereksinmelerinin sürekliliği ve karmaşıklığı, duyulan memnuniyet ile diğer hizmet alanlarında duyulan memnuniyet ölçüleri arasında da farklılıklara neden olmaktadır.

Nitekim mükelleflerin vergi ödeme isteklerini etkileyen en önemli etmenlerden birisi kamu hizmetlerinden yararlanma derecesidir. Kişilerin tercihleri doğrultusunda yapılan kamu harcamaları vergiye karşı olumlu bir tepkinin oluşmasına neden olurken beklemediği veya desteklemediği hizmetler ise ödediği verginin boşa gittiği düşüncesiyle olumsuz tepkiler geliştirmesine neden olabilecektir. Bu çalışma ile mükelleflerin vergi karşısında vergi kaçırma ve vergiden kaçınma şeklinde gösterdikleri olumsuz davranışlarını belirleyen faktörlerden biri kabul edilen kamu hizmetlerinden sağladıkları faydanın mükellef davranışlarını etkileme derecesinin tespitinin olacağı gözükmektedir. Elde edilen bu sonuçların vergi konusunda politika yapıcılara yol gösterici nitelikte olabileceği düşünülmektedir.

Yerli literatürde üniversite öğrencilerinin, maliye çalışanlarının, ilköğretim öğrencilerinin ve vergi mükelleflerinin vergiye karşı tutum ve davranışlarına yönelik akademik çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışma nitelik itibari ile aynı amaca hizmet etmekle birlikte araştırma evreni ve örneklem grubu sağlık hizmetlerinden yararlanan yatan hastalar olması nedeniyle ulusal yazında bir ilk olma özelliği taşıyacak niteliktedir. Literatür incelemesi sonucu aynı tipteki örneklem grubu üzerinde herhangi bir çalışmaya rastlanılmaması, bu konu başlığı altında bir çalışmanın

---

<sup>1</sup> Memnuniyet; algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesinin bir fonksiyonu olarak ifade edilmektedir (Pekkaya ve Akıllı, 2013: 77).

düşünülmesine sevk nedenidir. Bu nedenle yatan hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin vergi tutum ve davranışları üzerine etkisi çalışma konusu yapılmıştır.

### **3.2.1. Araştırmanın Amacı**

Bu çalışmanın hipotezi kamusal hizmetlerden memnuniyet düzeyinin vergi tutum ve davranışları üzerinde pozitif yönlü bir etkisinin olduğudur. Bu doğrultuda kamu harcamalarından biri olan sağlık harcamalarından yararlanan yatan hastalarının sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ile vergi tutum ve davranışları ilişkisi bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Kamu Hastaneler Birliği, Zonguldak Atatürk Devlet Hastanesi (ZADH)'nde yatılı olarak hizmet alan vatandaşların sağlık hizmetinin tıbbi ve bakım sürecine ilişkin memnuniyet düzeylerinin tespiti ile vergi tutum ve davranışlarına olan etkisinin tespiti amaçlanmıştır.

### **3.2.2. Araştırmanın Yöntemi**

Araştırma yöntemi olarak anket çalışması uygulanmıştır. Anket çalışması, yataklı hizmet birimlerine yatışına karar verilmesinden ve taburcu aşamasına kadar geçen süre içerisindeki her aşamaya dair sonuç çıkartılabilecek şekilde soru sistematığı oluşturularak yapılmıştır. Ankette, SERQUAL ölçeğinden uyarlanan hastanenin fiziki ortamına ilişkin 3, güvenilirliğine ilişkin 5, hevesliliğe ilişkin 5, güvenceye ilişkin 5 ve empatiye ilişkin 4 olmak üzere 5 boyuttaki hastaneden genel memnuniyeti ölçmeye yönelik toplam 22 adet konu bulunmaktadır. Anket formunda, hastaların vergi tutum ve davranışlarını ölçmeye yönelik 14 konu da dikkate alındığında 7'li Likert ölçeği kullanılarak hazırlanmış toplam 36 adet soru ve ayrıca hastaların sosyo-demografik özelliklerini yansıtan 10 adet soru bulunmaktadır (Ek-1).

Anket soruları hastanın taburcu edilmesine kadar geçen sürede sunulan hizmetlere ve çalışanların davranışlarına dair algılarını ve bunların vergi tutum ve davranışları üzerine etkilerini sorgulayacak şekilde oluşturulmuştur. En yüksek cevaplanma oranına sahip anket uygulama tekniği olması nedeniyle yüz yüze görüşme tekniği seçilmiştir. Anketin uygulamasında görev alacak kişilere gerekli olan anket özellikleri ve uygulama esasları hakkında eğitim verilerek uygulanması sağlanmıştır.



Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından oluşturulmuş “Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi” standartlarına göre özellikleri belirlenmiş katılımcılara hazırlanmış soruları içeren anketler uygulanmıştır. Söz konusu standartlar gereği, 16 yaşından küçüklere, terminal dönem hastalara, cevaplamak istemeyenlere, psikiyatri hastalarına, diyaliz hastalarına ve sahip oldukları hastalık neticesinde algılamada sorun yaşayan nöroloji hastalarına uygulama yapılmamış ve kapsam dışında tutulmuştur. Elde edilen anket sonuçları Excel ve SPSS 19.00 programları kullanılarak çeşitli temel istatistiksel analiz teknikleri kullanılarak değerlendirilmiştir.

### **3.2.3. Araştırma Evreni ve Örneklem**

Araştırma, Nisan-Mayıs 2015 tarihleri arasında Ana Bina’da 503 ve Ek Bina’da 250 olmak üzere toplamda 753 yatan hasta kapasiteli ZADH hastanesinde yapılmıştır. Katılımcılar, sağlık hizmetlerinden daha fazla fayda sağladıkları, kamu hizmetlerinin daha çok farkına varacakları ve bu durumun vergi tutum ve davranışlarına yansıtacağı düşünülen yatan hastalar olarak belirlenerek anket uygulanması tercih edilmiştir. Araştırmanın örneklem büyüklüğünü gönüllülük temel alınarak söz konusu dönemde yatan hastaların tümünden seçilen 402 hastadan oluşmaktadır. Dolayısıyla analiz sonucunda yapılan tüm çıkarımlar bu örneklem ve görüşlerine aittir.

### **3.3. Analizlerde Kullanılan Anket Verileri ve İstatistiksel Teknikler**

İstatistiksel analiz tekniklerine karar verirken başvurulacak tekniğin hangisi olacağına; alt grup sayısı, verinin metrik (nicel), metrik olmayan (nitel) yapısına ve ayrıca verinin normal dağılıma uymasına göre karar verildiği gibi ele alınacak veride farklılıkların mı yoksa ilişkinin mi araştırıldığı önem kazanmaktadır. Ayrıca örnek kitle sayısı ve verinin bir takım özellikleri de dikkate alınmıştır.

Yukarıda bahsi geçen nedenlerden dolayı araştırmada veri toplama aracı olarak tutum ölçeği kullanılmıştır. Yatan hastaların vergiye ilişkin görüş ve düşüncelerini alma, tutumlarını belirleme amacıyla kullanılan ölçek için ilk önce ZADH servislerinde yatan hastaların aldıkları hizmetlerden memnuniyet ve vergiye ilişkin

duygu ve düşünceleri alınarak, ortaya konan demografik özellikler, genel tutum, duygu ve görüşler doğrultusunda bir madde havuzu oluşturulmuştur.

Madde havuzunda toplanan sorular Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Bölümü'ndeki öğretim üyelerinin değerlendirmelerine sunulmuştur. Sorular uzmanlar tarafından değerlendirildikten sonra gelen öneriler doğrultusunda bazı maddeler yeniden ele alınarak düzenlenmiş ve sorulara son şekli verilmiştir. Bunun sonucunda 36 maddeden oluşan anket soruları yedili Likert ölçeğinde, 402 kişilik yatan hasta grubuna uygulanmıştır.

Tanımlayıcı istatistiksel bilgileri için kişisel özellikleri ile ilgili metrik olmayan veriler için frekans analizi ve ayrıca metrik olmayan iki değişken arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla ki-kare testi uygulanmıştır. Metrik yapıdaki hastane hizmet kalitesi ve vergi tutum-davranışına ilişkin diğer anket verilerinin değerlendirilmesinde *t* testleri (tek örnek ve bağımsız iki örnek), bağımsız örnek tek yönlü ANOVA (*F* testi), ve Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır.

### 3.4. Frekans Analizi

Bu kısımda katılımcılardan demografik özelliklerine yönelik elde edilen frekansları dikkate alınarak tanımlayıcı istatistikleri incelenmiştir. Katılımcılara yaş, cinsiyet vb. kişisel bilgilerinin yanında sosyal güvence, sağlık hizmetlerinden faydalanma sayısı, aylık gelir durumu, aylık vergi miktarı gibi kişisel sorular sorulmuştur.

**Tablo 3.1: Yatan Hastaların Yaşlarına Göre Frekans Dağılımı**

Yaş Aralığı	Frekans	Yüzde
15-25 arası	33	8,2
26-35 arası	59	14,7
36-45 arası	75	18,7
46-55 arası	95	23,6
56 ve üstü	140	34,8
Toplam	402	100,0

Tablo 3.1’de görüldüğü üzere ankete katılanların %8,2’sinin 15-25 yaş arasında, %14,7’sinin 26-35 yaş arasında, %18,7’sinin 36-45 yaş arasında, %23,6’sının 46-55 yaş arasında olduğu ve %34,8’inin de 56 ve üzeri yaşa sahip olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun yaklaşık %58’inin 46 yaş üstünü temsil ettiği gözlenmiştir.

**Tablo 3.2: Yatan Hastaların Cinsiyetlerine Göre Frekans Dağılımı**

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	230	57,2
Erkek	172	42,8
Toplam	402	100,0

Tablo 3.2’de görüldüğü üzere ankete katılanların %57,2’si kadın, %42,8’i erkekler temsil etmektedir. Buna göre, çok büyük bir fark olmamakla birlikte kadınların erkeklere oranla yaklaşık %14 daha fazla olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.3: Yatan Hastaların Eğitim Düzeylerine Göre Frekans Dağılımı**

Eğitim Düzeyi	Frekans	Yüzde
Okuryazar Değil	62	15,4
İlkokul	191	47,5
Ortaokul	51	12,7
Lise	63	15,7
Lisans	16	4,0
Ön Lisans	14	3,5
Yüksek Lisans	5	1,2
Toplam	402	100,0

Tablo 3.3’den görüldüğü üzere katılımcıların %15,4’ü okur-yazar olmayan, %47,5’i ilkököl, %12,7’si ortaokul, %15,7’si lise, %4’ü Lisans, %3,5’i ön lisans ve %1,2’si yüksek lisans mezunudur. Buna göre ankete katılanların yaklaşık %76’sını ortaokul mezunu, ilkököl mezunu ve okur-yazar olmayan eğitim düzeyi oldukça düşük hastalar oluşturmaktadır.

Tablo 3.4’de görüldüğü gibi ankete katılanların medeni durumlarına göre dağılımları %76,9’u evli, %15,2’si bekâr ve %8’i boşanmış/dul olarak görülmektedir.

**Tablo 3.4: Yatan Hastaların Medeni Durumlarına Göre Frekans Dağılımı**

Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Evli	309	76,9
Bekâr	61	15,2
Boşanmış/Dul	32	8,0
Toplam	402	100,0

**Tablo 3.5: Yatan Hastaların Mesleklerine Göre Frekans Dağılımı**

Mesleki Durum	Frekans	Yüzde
Çalışmıyor	1	0,2
Memur	24	6
İşçi	57	14,2
Serbest meslek	25	6,2
Çiftçi	2	0,5
Emekli	71	17,7
Ev Hanımı	187	46,5
Öğrenci	26	6,5
Esnaf	8	2
Toplam	402	100

Tablo 3.5’de yatan hastaların %6’sının memur,%14,2’sinin işçi, %6,2’sinin serbest meslek erbabı ve %6,5’inin öğrenci statüsünde oldukları görülmektedir. Ayrıca sadece %2’sinin esnaf ve %0,5’inin çiftçi olduğu görülmektedir. Emeklilerin payının oldukça yüksek olduğu (%17,7) dikkat çekmektedir. Dikkati çeken diğer bir husus katılımcıların büyük çoğunluğunun, çalışmayan ve ev hanımlarının oluşturduğu yaklaşık %47’sinin sigortalı ve düzenli bir gelir getiren herhangi bir işte çalışmıyor olmasıdır (Tablo 3.5). Buna göre katılımcıların büyük çoğunluğunun yaşlı ve kadın olmasından kaynaklanan herhangi bir vergisel katkıda bulunmadan kamu hizmetlerinden yararlanma düzeyinin oldukça yüksek olduğu söylenebilir.

**Tablo 3.6: Yatan Hastaların Sosyal Güvencelerine Göre Frekans Dağılımı**

Sosyal Güvence Durumu	Frekans	Yüzde
Cevapsız	2	0,5
Çalışan (E.Sandığı-Bağ-kur SSK)	224	55,7
Emekli	152	37,8
60-1-C (Yeşil Kart)	10	2,5
Diğer (Y.Dışı, Bankalar, İsteğe Bağlı Tarım Sig.)	14	3,5
Toplam	402	100

Tablo 3.6’da yatan hastaların sosyal güvencelerine göre dağılımlarına bakıldığında %55,7’sinin çalışan grubunda (Emekli Sandığı- Bağ-kur ve SSK) prim ödediği, %37,8’inin Emekli, %3,5’inin (Diğer) grubu içinde yer alan yurt dışı sigorta, bankalar ve isteğe bağlı tarım sigortası olarak prim ödeyerek sağlık hizmeti aldığı görülmektedir. Yatan hastaların %2,5’lik bir kısmının ise 60 1-C (Eski Yeşil Kart) olarak primlerinin devlet tarafından ödenerek sağlık hizmeti aldığı anlaşılmaktadır. Tablo 3.6’da ve Tablo 3.5’de yer alan Emekli adı altındaki gruplarının farklı sayılarda olmasının ev hanımlarının bir kısmının emekli olmasından ileri geldiği kabul edilmelidir. Yatan hastaların %0,5’lik bir kısmın ise herhangi bir sağlık güvencesine sahip olup olmadığı sorusunu cevapsız bıraktığı görülmektedir (Tablo 3.6).

Herhangi bir sağlık güvencesine sahip olup olmadığı sorusunu cevapsız bırakan katılımcılarında Türkiye’de 1/1/2012 tarihinden itibaren 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ile zorunlu genel sağlık sigortası uygulamasına geçilmiş olduğundan sosyal güvence kapsamında yer aldığı söylenebilir. Zira söz konusu kanunun ilgili maddesinde “*genel sağlık sigortalısı sayılmayanların anlatıldığı bölümde sayılanlar hariç olmak üzere yerleşim yeri Türkiye olan Türk vatandaşlar zorunlu olarak, yabancı ülke vatandaşları ise talepleri ile genel sağlık sigortası kapsamına alınmaktadır*” (GSSK, madde 60) denmektedir. Söz konusu durumun ilgili kanunda belirtilen genel sağlık sigortalısı kapsamına girmeyenler grubunda yer almalarından değil de yanlış veya eksik beyanda bulunulmasından ileri geldiği düşünülmüştür.

**Tablo 3.7: Yatan Hastaların Aylık Gelirlerine Göre Frekans Dağılımı**

Aylık Gelir Durumu (TL)	Frekans	Yüzde
0-1.000	173	43
1.001-2.000	178	44,3
2.001-3.000	42	10,4
3.001 ve üzeri	9	2,2
Toplam	402	100

Tablo 3.7’de görüldüğü gibi, ankete katılan hastaların aylık gelirlerinin %43’ünün 1.000 TL’ye kadar olduğu, %44,3’ünün 1.001-2.000 TL arasında olduğu, %10,4’ünün 2.001-3.000 TL arasında olduğu görülmektedir. Ankete katılan

hastalardan 3.001 TL ve üzeri gelir beyan edenlerin oranı ise sadece %2,2 olarak görülmektedir.

Türk-İş'in Kasım 2015 itibariyle yapmış olduğu araştırma dört kişilik bir ailenin sağlıklı, dengeli ve yeterli beslenebilmesi için yapması gereken gıda harcaması tutarı olan açlık sınırının 1.390 TL; gıda harcaması ile birlikte giyim, konut (kira, elektrik, su, yakıt), ulaşım, eğitim, sağlık ve benzeri ihtiyaçlar için yapılması zorunlu diğer harcamaların toplam tutarı olan yoksulluk sınırının ise 4.529 TL olduğunu ortaya koymuştur. Bu durumda katılımcıların yaklaşık %97,8'sinin aylık gelirinin 3.000 TL'den daha az olduğu ve açlık ve yoksulluk sınırının altında yaşadığı söylenebilir.

**Tablo 3.8: Yatan Hasta Sağlık Hizmetleri Faydalanma Frekans Dağılımı**

Son Bir Yıldaki Sağlık Hizmetlerinden Faydalanma Sayıları	Frekans	Yüzde
1-5	242	60,2
6-10	89	22,1
11-15	37	9,2
16 ve üzeri	31	7,7
Cevapsız	3	0,7
Toplam	402	100

Ankete katılanların %60,2'sinin 1-5 kez, %22,1'inin 6-10 kez, %9,2'sinin 11-15 kez ve %7,7'sinin ise 16 ve üzeri son bir yılda sağlık hizmetlerinden yararlandıklarını beyan ettikleri görülmektedir (Tablo 3.8). Bu durum, sağlık hizmet talebinin çok yüksek olmadığını göstermektedir.

**Tablo 3.9: Yatan Hastaların Ödenen Vergi Miktarlarına Göre Frekans Dağılımı**

Aylık Ödenen Vergi Miktarı (TL)	Frekans	Yüzde
0-200	316	78,6
201-400	53	13,2
401+	33	8,2
Toplam	402	100

Tablo 3.9'da katılımcıların ödediklerini düşündükleri aylık vergi miktarı %78,6'sının 200 TL'ye kadar, % 3,2'sinin 201-400 TL arasında ve %8,2'sinin 401 TL ve üzeri olduğunu görülmektedir. Katılımcıların hemen hemen yarısının ev hanımı ve çalışmıyor olması, çalışanların ise %43'ünün 0-1.000 TL gibi düşük bir gelir elde

etmeleri %78,6 gibi büyük bir çoğunluğunun ödedikleri verginin 0-200 TL gibi çok az olduğunu düşünmelerine neden olduğu söylenebilir.

**Tablo 3.10: Yatan Hastaların Çocuk Sayılarına Göre Frekans Dağılımı**

Çocuk Sayısı	Frekans	Yüzde
0	74	18,4
1-2	137	34,1
3-4	121	30,1
5+	70	17,4
Toplam	402	100

Tablo 3.10’da görüldüğü üzere ankete katılan hastaların %18,4’ü çocuğu olmayan, %34,1’i 1-2arası, %30,1’i 3-4 arası ve %17,4’ü 5 ve üzeri çocuğa sahiptir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun, yaklaşık %64’ünün, 1-4 çocuklu olduğu görülmektedir. Dikkati çeken diğer bir husus ise hiç çocuğu olmayanlar ile çok çocuklu olanların oranlarının birbirine yakın olmasıdır.

### 3.5. Çapraz Tablo ( Kontenjans Tabloları)Analizleri

Çapraz tablo analizlerinde yatan hastaların demografik ve kişisel bilgi soruları ikişerli olarak karşılaştırılarak incelenmiştir. Bu amaçla ki-kare ( $\chi^2$ ) analizleri yapılmış ve elde edilen veriler tablolar halinde gösterilmiştir. Çapraz tablo analizlerinde iki değişkenin birbirinden bağımsız olması, aralarında bir ilişkinin olmadığını göstermektedir. Sosyal bilimlerde ki-kare testi yaygın olarak ve iki değişkenin bağımsızlığını ölçmek amacıyla kullanılmaktadır. Diğer bir ifadeyle ki-kare testi değişkenler arasındaki gözlenen ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını genellikle %5 anlamlılık seviyesinde  $H_0$  hipotezine göre “değişkenler arasında ilişki yoktur” varsayımına dayanmakta ve bunu test etmek için kullanılmaktadır. Bulunan Pearson ki-kare değeri (p değeri) %5’ten küçükse iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin varlığından ( $H_0$  hipotezinin reddi), %5’ten büyükse yokluğundan ( $H_0$  hipotezinin reddedilememesi) söz edilmektedir.

Bu kısımda yatan hastaların cinsiyeti, öğrenim durumları, aylık gelir durumları, çocuk sayıları, bir yılda sağlık hizmetlerinden faydalanma miktarları, aylık ödediklerini düşündükleri vergi miktarı gibi farklı değişkenlerin test edildiği çapraz

tabloların analiz edilmesi suretiyle ankete katılan yatan hastalar hakkında daha detaylı bilgiler içeren tablolar incelenmektedir.

**Tablo 3.11: Yatan Hastaların Cinsiyet İle Yaş Gruplarına Göre Dağılımı**

Yaş Grubu	Kadın		Erkek		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
15-25	17	7,39	16	9,30	33	8,21
26-35	31	13,48	28	16,28	59	14,68
36-45	46	20,00	29	16,86	75	18,66
46-55	55	23,91	40	23,26	95	23,63
56-üstü	81	35,22	59	34,30	140	34,83
Toplam	230	100	172	100	402	100

Ki-kare istatistiği. Anlamlılık (Anl.): 1,525 (0, 822)

Tablo 3.11'deki cinsiyet ve yaş grupları arasındaki ilişkinin ki-kare testine göre istatistiksel olarak p değeri 0,05'den büyük (0,822) çıkması alınan örnekteki bireylerin cinsiyetleri ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığı veya yaş gruplarına göre cinsiyetlerin orantılı dağılmış olduğu söylenebilir.

**Tablo 3.12: Yatan Hastaların Cinsiyet İle Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı**

Eğitim Düzeyi	Kadın		Erkek		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Okuryazar Değil	55	23,91	7	4,07	62	15,42
İlk Okul	115	50,00	76	44,19	191	47,51
Orta Okul	17	7,39	34	19,77	51	12,69
Lise	27	11,74	36	20,93	63	15,67
Lisans	7	3,04	9	5,23	16	3,98
Ön Lisans	6	2,61	8	4,65	14	3,48
Yüksek Lisans	3	1,30	2	1,16	5	1,24
Toplam	230	100	172	100	402	100

Ki-kare ist. (Anl.): 45,389 (0,000)

Tablo 3.12'de ankete katılan yatan hastaların cinsiyet ve eğitim düzeylerine göre dağılımı incelendiğinde 55'i kadın 7'si erkek olmak üzere 62(%15,4)'sinin okuryazar olmadığı; 115'i kadın ve 76'sı erkek olmak üzere toplam 191(%47,5)'inin ilkökul mezunu olduğu görülmektedir. Yükseköğrenim ve üniversite olarak nitelenen ön lisans, lisans ve yüksek lisans mezunlarının 16(%3,9)'sını kadınlar ve 19 (%4,7)'unu erkekler oluşturmaktadır. Kadınların 55(%23,9)'inin ve erkeklerin 7(%4)'sinin



okuryazar olmaması ankete katılan yatan hastaların yaşlarının yüksekliği ve kadınların çoğunluğuyla açıklanabilir. Katılımcıların yaş analizlerini içeren Tablo 3.1’de hastaların yaklaşık %59’unun 46 yaş üzeri ve cinsiyet analizlerini içeren Tablo 3.2’de hastaların çoğunluğunun kadın olması bu durumu göstermiştir. Buna göre cinsiyete göre eğitim düzeylerinin karşılaştırıldığı analizlerde kadınların eğitim seviyelerinin görece düşük olduğu görülen bu durum için, katılımcıların eğitim çağında, kadınların eğitimine sıcak bakılmadığı ve genel anlamda okuma-yazma oranının düşüklüğünden kaynaklandığı söylenebilir.

Ayrıca katılımcıların cinsiyetleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir ilişki olduğu istatistiksel olarak 0,05 anlamlılıkta ki-kare istatistiğine göre söylenebilir. Buna göre okuryazar olmayanların daha çok kadınlardan, ortaokul mezunlarının ise daha çok erkeklerden oluşmuştur. Dolayısıyla kadınların eğitim seviyelerinin erkeklere oranla daha düşük olduğu söylenebilir. Bu yorum ki-kare istatistiğine belirgin şekilde katkıda bulunarak büyüleyen hücreye ait gözlenen ile beklenen değerler arasındaki farkın karesinin beklenen değere bölünmesiyle tespit edilebilir. Bu çalışmada, serbestlik derecesi 1 ve güven seviyesi %95 olan kontenjans tablosu için ki-kare kritik değerinin 3,84 olduğu dikkate alınarak, her bir hücreden elde edilen istatistiklerde bu değeri aşanların anlamlı farklılıklar yaptığı düşünülmüştür. Diğer eğitim seviyesi gruplarına göre cinsiyetlerin ise orantılı dağılmış olduğu söylenebilir.

**Tablo 3.13: Yatan Hastaların Cinsiyet İle Vergi Miktarlarına Göre Dağılımı**

Aylık Ödenen Vergi Miktarı (TL)	Kadın		Erkek		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
0-200	188	81,74	128	74,42	316	78,61
201-400	31	13,48	22	12,79	53	13,18
401-üstü	11	4,78	22	12,79	33	8,21
Toplam	230	100	172	100	402	100

Ki-kare ist. (Anl.): 8,393 (0, 015)

Tablo 3.13’deki yatan hastaların cinsiyet ve aylık ödedikleri vergi miktarları arasındaki dağılım incelendiğinde 188’i kadın 128’si erkek olmak üzere 316(%78,6)’nın 0-200 TL arasında; 31’i kadın ve 22’si erkek olmak üzere 53 (%13,1)’ünün 201-401 TL arasında ve 11’i kadın 22’si erkek olmak üzere 33 (%8,2)’ünün 401 TL ve üstü aylık vergi ödedikleri görülmektedir. 0-200 TL arası vergi

ödeyenlerin dağılımına bakıldığında 188(%59,4)'ini kadınların ve 128(%40,6)'ini erkeklerin; 401 TL ve üstü vergi ödeyenlerin ise 11(%33,3)'ini kadınların ve 22(%66,7)'sini ise erkeklerin oluşturduğu dikkat çekmektedir.

Tablo 3.13'deki ki-kare istatistiğine ait p değeri 0,05'ten küçük 0,015 olduğu için araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri ile ödediklerini düşündükleri aylık vergi miktarları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunduğu söylenebilir. Buna göre kadınların aylık 0-200 TL/ay ile düşük vergi ödediği, erkeklerin ise 401 TL ve üstü ile daha yüksek vergi ödediği görülmüştür. Yüksek vergi ödemede kadınların erkeklerden daha düşük gözükmesinin asıl nedeninin, ankete katılanların büyük çoğunluğunun kadın ve herhangi düzenli bir geliri olmayan ev hanımı grubunda yer almasından kaynaklandığı söylenebilir.

**Tablo 3.14: Yatan Hastaların Cinsiyet İle Gelir Miktarlarına Göre Dağılımı**

Aylık Gelir Miktarı (TL)	Kadın		Erkek		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
0-1000	118	51,30	55	31,98	173	43,03
1001-2000	92	40,00	86	50,00	178	44,28
2001-üstü	20	8,70	31	18,02	51	12,69
Toplam	230	100	172	100	402	100

Ki-kare ist. (Anl.): 17,513 (0, 000)

Tablo 3.14'te cinsiyet ve aylık gelir dağılımı incelendiğinde 118'i kadın 55'i erkek olmak üzere 173 (%43)'ünün 0-1000 TL arasında; 92'si kadın ve 86'sı erkek olmak üzere 178 (%44,2)'inin 1001-2000 TL arasında ve 20'si kadın 31'i erkek olmak üzere 51 (%12,7)'inin 2001 TL ve üstü aylık gelir elde ettikleri görülmektedir. Düşük gelir olarak nitelenen 0-1000 TL arası gelir elde edenlerin 118 (%68,2)'ini kadınlar, 55 (%31,8)'ini erkekler, yüksek gelir olarak nitelenen 2001 TL ve üstü aylık gelir elde edenlerin 20 (%39,2)'sini kadınlar, 31 (%60,8)'ini ise erkekler olduğu görülmektedir.

Tablo 3.14'teki verilerin p değeri 0,05'ten küçük 0,000 değerinde olduğu için araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri ile elde ettikleri aylık gelirleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre erkeklerin 2001 TL/ay ve üstü gelire sahip grupta kadınlara göre daha yoğunlukta olduğu söylenebilir. Kadınların ise 0-1000 TL/ay gelir seviyesinde yoğun olduğu gözlemlenmiştir. Bu durumun nedeninin kadın

hastaların büyük bir çoğunluğunun herhangi düzenli bir geliri olmayan ev hanımı grubunda yer almasından kaynaklandığı söylenebilir.

**Tablo 3.15: Yatan Hastaların Cinsiyet İle Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı**

Çocuk Sayısı	Kadın		Erkek		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
0	39	16,96	35	20,35	74	18,41
1-2	74	32,17	63	36,63	137	34,08
3-4	68	29,57	53	30,81	121	30,10
5-üstü	49	21,30	21	12,21	70	17,41
Toplam	230	100	172	100	402	100

Ki-kare ist. (Anl.): 5,914 (0, 116)

Tablo 3.15'deki cinsiyet ve çocuk sayıları arasındaki ilişkinin ki-kare testine göre istatistiksel olarak p değeri 0,05'den büyük (0,116) çıkması, alınan örnekteki bireylerin cinsiyetleri ile çocuk sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığını göstermektedir.

**Tablo 3.16: Yatan Hasta Cinsiyet İle Sağlık Hizmetleri Faydalanma Dağılımı**

Bir Yılda Alınan Sağlık Hizmet Sayısı	Kadın		Erkek		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1-5	129	55,84	113	66,08	242	60,19
6-10	55	23,80	34	19,88	89	22,13
11-15	23	9,95	14	8,18	37	9,20
16-üstü	22	9,52	9	5,26	31	7,71
Cevapsız	2	0,89	1	0,6	3	0,77
Toplam	231	100	171	100	402	100

Ki-kare ist. (Anl.): 5,040 (0,169)

Tablo 3.16'deki cinsiyet ile son bir yıl içerisinde alınan sağlık hizmeti sayıları arasındaki ilişkinin ki-kare testine göre istatistiksel olarak p değeri 0,05'den büyük (0,169) çıkmıştır. Bu sonuç cinsiyet ile son bir yıl içerisinde alınan sağlık hizmeti sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunmadığını göstermektedir.

Tablo 3.17'deki bireylerin cinsiyet ile medeni durumları arasındaki ilişkinin ki-kare testine göre istatistiksel olarak p değeri 0,05'den büyük (0,669) çıkması, bireylerin cinsiyetleri ile medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığını göstermektedir. Diğer bir ifadeyle örneklemin bekar erkeklerden

veya evli kadınlardan oluşuyor gibi ifadelerin kullanılmasının uygun olmadığı, örnek verilerinin cinsiyet ile medeni duruma göre dengeli dağıldığına bir işaretir.

**Tablo 3.17: Yatan Hastaların Cinsiyet İle Medeni Durumlarına Göre Dağılımı**

Medeni Durum	Kadın		Erkek		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Bekar	55	23,91	38	20,35	93	23,13
Evli	175	76,09	134	36,63	309	76,87
Toplam	230	100	172	100	402	100

Ki-kare ist. (Anl.): 0,183 (0, 669)

**Tablo 3.18: Yatan Hastaların Ödedikleri Vergi İle Gelir Miktarı Dağılımı**

Aylık Gelir Miktarı (TL)	0-200 TL		201-400 TL		401-üstü TL		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
0-1000	155	49,05	12	22,64	6	18,18	173	43,03
1001-2000	134	42,41	33	62,26	11	33,33	178	44,28
2001-üstü	27	8,54	8	15,09	16	48,48	51	12,69
Toplam	316	100	53	100	33	100	402	100

Ki-kare ist. (Anl.): 55,381 (0, 000)

Tablo 3.18'deki ankete katılan yatan hastaların bir ay içerisinde ödediklerini düşündükleri vergi miktarı ile elde ettikleri aylık gelirlerinin dağılımı incelendiğinde 173 (%43)'ünün 0-1.000 TL, 178 (%44,2)'inin 1.001-2.000 TL ve 51 (%12,7)'inin 2.001 ve üstü TL gelir elde ettiği görülmektedir. Buna göre katılımcıların 173 (%43)'ünün aylık 0-1000 TL alt gelir ve 178 (%44,2)'inin aylık 1001-2000 TL alt-orta gelir grubundan olmak üzere toplam 351 (87,2)'inin Türk-İş (Kasım-2015)'e göre alt ve orta gelir grubundan oluştuğu gözlenmiştir.

Aylık 0-1000 TL gelir elde eden 173 katılımcının 155 (%89,6)'inin 0-200 TL, 12 (%7)'sinin 201-400 TL ve 6 (%3,4)'sının 401 TL ve üstü vergi ödediğini düşündükleri görülmektedir. Aylık 1001-2000 TL gelir elde eden 178 katılımcının 134 (%75,2)'ünün 0-200 TL, 33 (%18,5)'ünün 201-400 TL, 11 (%6,3)'inin 401 ve üstü TL vergi ödediği görülmektedir. Aylık geliri 2001 ve üstü TL gelir elde eden 51 kişinin ise 27 (%52,9)'sinin 0-200 TL, 8 (%15,6)'inin 201-400 TL, 16 (%31,5)'sının 401 ve üstü TL vergi ödediği görülmektedir.

Bu çalışmada düşük gelir olarak nitelenen 0-1000 TL arası gelir elde eden 173 katılımcının 155 (%89,6)'inin 0-200 TL ile düşük, yüksek gelir olarak nitelenen aylık geliri 2001 ve üstü TL gelir elde eden 51 kişinin ise 16 (%31,5)'sının 401 ve üstü TL ile yüksek vergi ödediğini düşünmesi ödenen vergi ile elde edilen gelir arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.18'deki verilerin p değeri 0,05'ten küçük 0,000 değerinde olduğu için araştırmaya katılan katılımcıların bir ay içerisinde ödediklerini düşündükleri vergi miktarı ile elde ettikleri aylık gelirleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre 2001 ve üstü TL gelir elde eden nispeten üst gelir grubu olarak nitelenebilecek katılımcıların 401 ve üstü TL vergi ile yüksek vergi veren grubunda, 0-2000 TL arası gelir elde eden alt-orta gelir grubundakilerin ise 201-400 TL vergi ile düşük vergi veren grubunda yoğunlaştıkları gözlemlenmiştir. Bunun nedeni olarak üst gelir grubunu oluşturan bireylerin ödedikleri vergi konusunda daha fazla bilgi sahibi oldukları ve/veya alt gelir grubundaki bireylerin ise ödedikleri verginin gerçekte çok daha yüksek olduğunun farkında olmadıkları söylenebilir.

**Tablo 3.19: Yatan Hastaların Vergi Miktarları İle Eğitim Düzeyleri Dağılımı**

Eğitim Durumu	0-200 TL		201-400 TL		401-üstü TL		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Okuryazar Değil	54	17,09	8	15,09	0	0,00	62	15,42
İlk Okul	158	50,00	22	41,51	11	33,33	191	47,51
Orta Okul	41	12,97	6	11,32	4	12,12	51	12,69
Lise	42	13,29	11	20,75	10	30,30	63	15,67
Üniversite	21	6,65	6	11,32	8	24,24	35	8,71
Toplam	316	100	53	100	33	100	402	100

Ki-kare ist. (Anl.): 25,608 (0, 001)

Tablo 3.19'deki katılımcıların bir ay içerisinde ödediklerini düşündükleri vergi miktarı ile eğitim durumlarının dağılımı incelendiğinde; 62 (%15,4)'sinin okuryazar olmadığı, 191 (%47,5)'inin ilkokul, 51 (%12,6)'inin ortaokul, 63 (%15,6)'ünün lise ve 35 (%8,9)'inin ise ön lisans, lisans ve yüksek lisans eğitiminin birlikte değerlendirildiği üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların büyük çoğunluğunun 62'si okuryazar olmayan, 191'inin ilkokul ve 51'inin ortaokul mezunu toplam 304 (%75,6)'ünün eğitim düzeyinin oldukça düşük olduğu

söylenbilir. Bu durumun nedeninin katılımcıların yaşlarının yüksek olması ve çoğunun bayan ve ev hanımı olması gösterilebilir.

Okuryazar olmayan 62 katılımcının 54 (%87,1)'ünün 0-200 TL, 8 (%12,9)'inin 201-400 TL arasında aylık vergi ödediğini düşünmekte ancak hiçbiri 401 ve üstü TL vergi ödemediklerini düşünmektedirler. İlkokul mezunu olan 191 katılımcının 158 (%82,7)'inin 0-200 TL, 22 (%11,5)'sinin 201-400 TL, 11 (%5,8)'inin 401 ve üstü TL, ortaokul mezunu olan 51 katılımcının 41 (%80,4)'inin 0-200 TL, 6 (%11,7)'sının 201-400 TL, 4 (%7,9)'ünün 401 ve üstü TL ve lise mezunu olan 63 katılımcının 42 (%66,6)'sinin 0-200 TL, 11 (%17,4)'inin 201-400 TL, 10 (%16)'unun 401 ve üstü TL vergi ödediğini düşündüğü görülmektedir. Yüksek eğitim olarak nitelenen üniversite mezunu olan 35 katılımcıda ise 21 (%60)'inin 0-200 TL, 6 (%17,1)'sının 201-400 TL, 8 (%22,9)'inin 401 ve üstü TL vergi ödediğini düşündüğü görülmektedir.

Tablo 3.19'daki verilerin p değeri 0,05'ten küçük 0,001 olduğu için katılımcıların bir ay içerisinde ödediklerini düşündükleri vergi miktarı ile eğitim durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre eğitim düzeyi yüksek kabul edilen lise ve üniversite mezunu olan katılımcıların okuryazar olmayan katılımcılara nispeten daha yüksek vergi verdikleri gözlemlenmiştir. Bu durumun nedenlerinden biri yüksek eğitilmiş bireylerin daha yüksek gelire sahip olma imkânlarının varlığı, bir diğeri ise katılımcıların büyük çoğunluğunun herhangi bir gelire sahip olmayan ev hanımlarından oluşması olabilir. Sonuç olarak ödenen vergi miktarı farkındalığının eğitim seviyesiyle doğru orantılı olduğu söylenebilir.

### **3.6. Hasta Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi**

Tüm ülkelerde başta "*hastalık halinin bulunmaması hali*" şeklinde ve çok farklı tanımlar bulan sağlık, hastalık ve sağlık kavramları insan faktörünün her yer ve zamanda bir takım belirgin özellikleri taşımasından dolayı sağlığın evrensel bir tanımının yapılmasını gerektirmiştir. Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization, 1948) sağlığı "*Sağlık, yalnızca hasta veya sakat olmamak değil beden, ruhen ve sosyal yönlerden tam bir iyilik halidir*" şeklinde tanımlamış ve bu tanım bütün ülkelerde kabul edilir hale gelmiştir.

Sağlık kuruluşunun ürettiği ve sunduğu sağlık hizmetlerinden haberdar ve bu hizmetten yararlanma fırsatı olan veya daha önce bu hizmetlerden yararlanmış kişilerin tümüne hasta denir. Hastaların aldıkları hizmetten bekledikleri faydalara hastanın katlanmaktan kurtulduğu külfetlere, hizmetin beklediği performansa, hizmetin sunulmasının sosyo-kültürel değerlerine (kendi ve aile kültürüne, sosyal sınıf ve statüsüne, kendi zevk ve alışkanlıklarına, yaşam tarzına, önyargılarına) uygunluğuna bağlı fonksiyonuna hasta memnuniyeti denir (Erez vd., 2011:173). Çağımızdaki hızlı teknolojik değişimler ve uzmanlaşma, bu hızlı teknolojik gelişmelerin sağlık sektöründe kullanılması, toplumlardaki demografik değişiklikler ve kaliteli sağlık bakım isteğinin yaygınlaşması bireylere ve toplumlara kaliteli hizmet verilmesini ve memnuniyet olgusunu gündeme getirmiştir.

Bireyin sağlık gereksinimlerinin sürekliliği ve karmaşıklığı nedeniyle memnuniyet ile ilgili ölçütler bir restorandaki ya da toplumdaki diğer hizmet alanlarındaki ölçütlerden daha farklı ve karmaşıktır. Başka bir ifadeyle sağlık hizmetlerinin memnuniyeti bazı önemli yönlerden diğer endüstri ve hizmet şirketlerinden belirgin bir şekilde farklılık gösterir. Bu özelliklerde özgün bir hizmetin sunulduğu sağlık kurumlarında kalite ve beraberindeki memnuniyet birçok kuruma göre çok daha hayati ve öncelikli bir öneme sahiptir (Taşlıyan ve Akyüz, 2010:62).

Sağlık hizmetlerinde memnuniyet kavramı son yıllarda önem kazanan bir konu olmakla birlikte tıbbi bakımın değerlendirilmesinde kullanılabilecek en önemli kriterlerden bir tanesidir. Bu nedenle, sağlık personeli, kalite değerlendirme ve geliştirme çalışmalarında hasta tercihlerini ve toplumsal beklentilerini dikkate almak, verilen hizmetin hastaların istek, değer ve beklentileri ile uyumlu olmasını sağlamak zorundadırlar. Kişiden kişiye farklılıklar gösteren bu kriterler sağlık hizmetlerinden duyulan tatmin derecesi ile yakından ilgilidir.

Dolayısıyla, hizmetlerden hastanın duyabileceği tatmin derecesini arttırmak, hizmetlerin kalitesinde bu kriterlere gösterilen ilgi ve alınan önlemlere bağlı olmaktadır. Kaliteli bir sağlık hizmetinden söz edebilmek için gereken kaynakların verimli bir şekilde dağıtılması ve kullanılması, hizmetin etkili biçimde verilmesi, gerek kaynak dağıtımında gerekse hedef kitlenin hizmetlere ulaşımında hakkaniyete

özen gösterilmesi ve hizmet sunumu sırasında ve sonrasında hizmeti kullananların memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir (Önsüz vd., 2008:34).

Sağlık hizmetlerinde memnuniyet araştırmaları hasta memnuniyetini ölçmek, hasta beklenti, öneri ve geri-bildirimlerini öğrenmek, kalitenin bütün hizmet süreçlerinde sürekli iyileştirilmesini sağlamak, sosyo-demografik ve tedavi sürecine ilişkin değişkenlerin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla yapılmaktadır. Hasta memnuniyeti ile ilgili araştırma yöntemleri niteliksel (kalitatif) ve niceliksel (kantitatif) olarak ikiye ayrılmaktadır. Odak grup görüşmesi, gözlem, video kayıtları niteliksel araştırmalarda kullanılan ölçme teknikleridir. Yüz yüze yapılan anketler, posta ile gönderilen anketler, anket kullanılarak yapılan telefon görüşmeleri ise niceliksel araştırmalarda kullanılan temel tekniklerdir. İdeal araştırmalar bu yöntemlerin karması sonucu yapılmaktadır (Özer ve Çakıl, 2007:141).

Bu düşünceyle çalışmada yatan hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyet anketi ile hastaneye yatan hastaların yatış tarihinden taburcu edildikleri güne kadar geçen zaman diliminde kendisine verilen sağlık hizmetinin tıbbi ve bakım sürecine ilişkin görüşlerinin tespiti mümkün olmaktadır. Söz konusu hizmet sektörünün hizmet kalitesinin olması gereken düzey için Parasuraman vd. (1988)'nin geliştirdiği SERVQUAL ve aynı sorularla bu sektördeki mevcut servis performans ölçümü için Cronin ve Taylor (1992)'un geliştirdiği SERVPERF ölçeği kullanılmıştır. SERVPERF /SERVQUAL ölçeğinde genellikle dikkate alınan 5 faktör ve 22 adet soru sayısı söz konusudur. Bu çalışmada anket sorularının ve faktör bileşenlerinin hazırlanmasında Pekkaya ve Akıllı (2013)'nın çalışmasında ifade edilen hizmet kalitesinin boyutları ve alt boyutları dikkate alınmıştır. Bahsi geçen bu boyutların içeriği aşağıdaki gibi özetlenmiştir.

**Güvenilirlik (Reliability):** Hastane işlevlerinden beklenen bir hizmetin, doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirilmesidir. Örneğin, hesap ve kayıt güvenilirliği; hastane içi temizlik gibi hizmet yeterliliği; personel bilgi/tecrübe düzeyi; taahhütlerini zamanında yerine getirmesi.



**Fiziksel Ortam (Tangibles):** Hastanenin hizmet sunumundaki bina, araç/gereç ve personel görünümü, tedavi materyalleri. Örneğin, hastane materyallerinin modern ve çekici olması; güzel bir iç-dış görünüm; havalandırma; çalışan görünümünün düzgün temiz olması.

**Heveslilik (Responsiveness):** Hastaya yardım etme ve hızlı hizmet etme istekliliği. Örneğin, çalışanların samimiyet ve nezaket; talep ve işlemlerdeki hız ve performans; hastaya değer verildiğinin hissettirilmesi.

**Güvence/yeterlilik, teminat (Assurance):** Çalışanların bilgili olmaları ve hastalara güven telkin edebilme becerisi. Örneğin, tedavi hizmetlerinde kalite ve yeterlilik düzeyi; personel davranışında tutarlılık; hijyen ve temizlik; tedavi/hizmet varlığının inandırıcılığı.

**Empati (Empathy):** Hasta gibi düşünerek, hastayı önemseme ve yardımseverlik içerisinde olma becerisi. Örneğin, hasta dilek ve şikâyetlerine duyarlılık düzeyi; hasta ile iletişim kurabilme yeteneği; katlanıldığı düşünülen maliyet ile verilen hizmetin arasındaki denge.

Bu çalışmada ZADH servislerinde yatan hastaların hastanenin sunmuş olduğu hizmet kalitesinin değerlendirmesi, hastaların hangi faktörlere daha fazla önem verdiklerinin belirlenmesi ve bunların vergi tutum ve davranışları ile ilişkisinin tespiti amaçlanmıştır. Analizde dikkate alınan yatan hastalara sunulan hizmete ait görüşleri SERVQUAL /SERVPERF ölçekli anket yoluyla elde edilmiştir.

### 3.7. Anket Soruları ve Güvenilirlik Analizleri

ZADH servislerinde yatan hastaların, hizmeti aldıkları hastanede algıladığı hizmet kalitesini değerlendirme (SERVPERF) ve genel hizmet kalitesi düzeyini değerlendirme (SERVQUAL) anlamında 7'li Likert ölçeğinde, aynı 22 soruluk anket çalışması uygulanmıştır. SERVPERF /SERVQUAL ölçeğinde hizmet kalitesi değerlendirme sorularından 6 numaralı “*Devlet hastanesi kolay ulaşılabilir bir yerde olmalıdır*” sorusu herhangi bir faktöre dâhil edilememiştir. Söz konusu 6 numaralı soru anket hazırlık aşamasında Fiziksel Ortam boyutunda düşünülmüş, ancak ilgili boyuta

dâhil edilmesi durumunda ilgili boyutun güvenilirliğini düşürmesi nedeniyle ayrı olarak ve boyutlar dışında analize tabi tutulmasına karar verilmiştir. Fark analizinde (gap analysis) SERVPERF ve SERVQUAL sonuçları karşılaştırmalı dikkate alınırken, diğer tüm analizde SERVPERF sorularından elde edilmiş sayı ortalamaları dikkate alınmıştır.

**Tablo 3.20: Güvenilirlik Analizi**

	SERVPERF /SERVQUAL Ölçek Boyutları						Vergi tutum davranış
	Güven ilirlik	Fiziksel Ortam	Heveslilik	Güvence	Empati	5 boyutun Tümü	
Konu sayısı	5	2	5	5	4	21	14
Ölçeğe Ait Algılanan Cronbach's Alpha	,689	,653	,719	,749	,626	,861	,650
Ölçeğe Ait Beklenen Cronbach's Alpha	,775	,764	,758	,806	,620	,909	

Tablo 3.20'deki SERVQUAL ölçeğinin genel anket güvenilirliği Cronbach's Alpha sayısı dikkate alınarak hesaplanmıştır. Cronbach's Alpha sayısı 0,6 ve üstü ise söz konusu anketin oldukça güvenilir olduğu söylenebilmektedir. Bu bağlamda hasta memnuniyetine yönelik her boyut ayrı tutularak değerlendirildiğinde beklenen empati boyutu 0,620 ile en düşük, beklenen güvence boyutu 0,806 ile en yüksek olarak hesaplanmıştır. Genel hasta memnuniyetini bulmaya yönelik 5 boyutun tümünün algılananı, bekleneni ve vergi tutum ve davranış boyutu birlikte değerlendirildiğine hasta memnuniyetinin 5 boyutunda Cronbach's Alpha sayısı algılananda 0,861, beklenende 0,909, vergi tutum ve davranışları boyutunda ise 0,650 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre, anketlerin analizde kullanılabilir güvenilirlikte olduğu söylenebilir.

### 3.8. Sağlık Hizmet Kalitesine Yönelik Fark Analizi

Hizmet kalitesine yönelik anket soruları ve sorunun ait olduğu boyut belirlenirken, bu alanda yapılmış çok sayıda çalışma dikkate alınmıştır. Özellikle yatan hastalara SERVQUAL ölçeğiyle ölçümün yapıldığı ve faktör analiziyle değerlendirildiği anketlerde sorularının hangi faktörlere /boyutlara yüklendiği analiz

edilmiştir. Anket soruları ve soruların temsil ettiği kabul edilen faktörler /boyutlar Tablo 3.22’de verilmiştir.

Fark analizi, algılanan (A) ve beklenen (B) hizmet kalitesine yönelik 7’li likert sorularının her iki boyutuna tam cevap veren, gözlenen 402 adet yatan hastanın verdikleri cevap ortalamaları üzerinden yapılmıştır.

**Tablo 3.21: Ortalamalar için Verilen Puanların Karşılıkları**

Puan Aralığı	Anlamı	Puan Karşılığı	Kısaltma
1,00-1,86	Kesinlikle Katılmıyorum	1	KKKMY
1,87-2,71	Katılmıyorum	2	KMY
2,72-3,57	Kısmen Katılmıyorum	3	KKMY
3,58-4,43	Kararsızım	4	KRZ
4,44-5,29	Kısmen Katılıyorum	5	KKY
5,30-6,14	Katılıyorum	6	KY
6,15-7,00	Kesinlikle Katılıyorum	7	KKKY

**Kaynak:** Çavuşoğlu ve Pekkaya (2015:462)’daki 5’li Likert ölçekli tablo temel alınarak düzenlenmiştir. Her sınıf aralığı 5’li ölçekte 0,80 (=4/5) iken 7’li ölçekte 0,857 (=6/7) olarak belirlenmiştir.

Aşağıda hasta memnuniyetini anlamaya yönelik Güvenilirlik, Fiziksel Ortam, Heveslilik, Güvence, Empati ve bu 5 boyutun hepsinin birlikte değerlendirildiği fark analizleri yorumlanmıştır. Ayrıca izleyen tablolardaki hastaların görüşlerine ait ortalamalarının karşılığı Tablo 3.21’e göre hesaplanan 7’li Likert ölçeğinde yer alan Kesinlikle Katılmıyorum (KKKMY), Katılmıyorum (KMY), Kısmen Katılmıyorum (KKMY), Kararsızım (KRZ), Kısmen Katılıyorum (KKY), Katılıyorum (KY) ve Kesinlikle Katılıyorum (KKKY) aralık değerlerine göre yapılmıştır.

Örneğin, Tablo 3.22’deki yatan hastaların S1’de yer alan " hekimin vaat ettiği sürede sağlık hizmeti verme beklentisi" ne vermiş oldukları cevaplarda algılanan ortalamaları A=5,56, beklenen ortalamaları ise B=6,25 olarak gerçekleşmiştir. Burada algılanan ortalaması olan A=5,56 ortalamalar için verilen puanların karşılıkları Tablo 3.21’e göre 5,50-6,14’teki aralıktan dolayı bir tam sayı skoru olan 6’ya, diğer bir ifadeyle KY cevabına karşılık gelmektedir. Yine aynı şekilde B= 6,25 ile ortaya çıkan beklenen ortalamalar skoru bir tam sayı skoru olan 6,15-7,00 aralığına sahip KKKY cevabına karşılık gelmiştir.

**Tablo 3.22: Hizmet Kalitesi Konularına Ait Fark Analizi ve Hasta Memnuniyeti**

	Konular	Ölçüm değerleri			Karşılığı	
		A	B	Fark	A	B
Güvenilirlik	S1 Hekimin vaat ettiği sürede sağlık hizmeti verme beklentisi	5,56	6,25	-0,68	6 KY	7 KKKY
	S2 Hekimin uyguladığı prosedürlerinSB'nın kriterlerine göre beklentisi	5,16	6,16	-1,00	5 KKY	7 KKKY
	S3 Sağlık hizmeti sunumunda anlayış ve güven telkini beklentisi	5,63	6,43	-0,80	6 KY	7 KKKY
	S4 Hasta ile ilgili randevu ve kayıtların hatasız tutulması beklentisi	5,44	6,36	-0,92	6 KY	7 KKKY
	S5 Devlet hastanesinde hasta mahremiyetine dikkat etme beklentisi	5,55	6,43	-0,88	6 KY	7 KKKY
	<i>S6 Devlet hastanesinin kolay ulaşılabilir olma beklentisi</i>	<i>5,63</i>	<i>6,47</i>	<i>-0,84</i>	<i>6 KY</i>	<i>7 KKKY</i>
Fiziksel Ortam	S7 Devlet hastanesinin iç ve dış görünümünde çekicilik beklentisi	4,21	6,28	-2,07	4 KRZ	7 KKKY
	S8 Devlet hastanesinin modern ekipmanlara sahip olma beklentisi	4,66	6,27	-1,61	5 KKY	7 KKKY
Heveslilik	S9 Sağlık personelinin hizmet sunumundaki hızlilik beklentisi	5,63	6,46	-0,83	6 KY	7 KKKY
	S10 Sunulacak sağlık hizmetinin zamanının tam olarak bildirilme beklentisi	5,61	6,43	-0,82	6 KY	7 KKKY
	S11 Hastanın istemlerine personelin verdiği meşgul olma eğilimi beklentisi	5,10	6,37	-1,27	5 KKY	7 KKKY
	S12 Sağlık personelinin hastalara yardımcı olma isteği beklentisi	5,40	6,43	-1,03	6 KY	7 KKKY
	S13 Sağlık personelinin hasta menfaatini koruma isteği beklentisi	5,21	6,33	-1,12	5 KKY	7 KKKY
Güvence	S14 Sağlık personelinin davranışlarındaki güven verme beklentisi	5,59	6,47	-0,88	6 KY	7 KKKY
	S15 Sağlık personelinin hastalara nazik olma beklentisi	5,67	6,46	-0,79	6 KY	7 KKKY
	S16 Sağlık personelinin hastalara cevap verebilecek bilgiye sahip olma beklentisi	5,49	6,32	-0,82	6 KY	7 KKKY
	S17 Sağlık personelinin hastalara tatmin edici cevap verebilme beklentisi	5,49	6,37	-0,87	6 KY	7 KKKY
	S18 Hastaların kendilerine yapılan işlemlerde güvende hissetme beklentisi	5,74	6,45	-0,70	6 KY	7 KKKY
Empati	S19 Çalışma saatlerinin hasta taleplerine uygunluk beklentisi	5,26	5,95	-0,68	5 KKY	6 KY
	S20 Hastalara kişisel özen gösteren personel çalıştırılıp çalıştırılmadığı beklentisi	4,87	5,94	-1,06	5 KKY	6 KY
	S21 Sunulan eğitim ve danışma hizmetlerinin beklentilere uygunluk beklentisi	5,40	6,33	-0,93	6 KY	7 KKKY
	S22 Sağlık personelinin hastaların kişisel isteklerine anlayışlı yaklaşma beklentisi	5,76	6,44	-0,68	6 KY	7 KKKY
Boyutlar	Güvenilirlik	5,47	6,32	-0,85	6 KY	7 KKKY
	Fiziksel Ortam	4,44	6,27	-1,84	5KKY	7 KKKY
	Heveslilik	5,39	6,40	-1,01	6 KY	7 KKKY
	Güvence	5,60	6,41	-0,81	6 KY	7 KKKY
	Empati	5,33	6,16	-0,84	6 KY	7 KKKY
	Tüm boyutların ortalaması	5,36	6,33	-0,97	6 KY	7 KKKY

**Not:** A sütunu; algılanan hizmet kalitesi boyutuna ait hastaların görüş ortalamaları, B sütunu; beklenen hizmet kalitesi boyutuna ait hastaların görüş ortalamaları, Fark sütunu; ( A-B), algılanan hizmet kalitesi boyutuna ait hastaların görüş ortalamaları- beklenen hizmet kalitesi boyutuna ait hastaların görüş ortalamaları.

Tablo 3.22'deki fark analiz sonuçlarında kaliteye bağlı memnuniyet seviyesi için algılanan ve beklenen kalite boyut farkları 0'dan negatif değere doğru uzaklaşma ölçüsünde memnuniyet azalır, 0'a yaklaştıkça veya pozitif değer yükseldiği ölçüde ise memnuniyet artar yorumu yapılabilir.

Tablo 3.22'deki analiz sonuçlarına göre genel hasta memnuniyetini anlamaya yönelik Güvenilirlik, Fiziksel Ortam, Heveslilik, Güvence, Empati boyutlarını içeren 5 boyutun hepsinin birlikte değerlendirildiği Tüm boyut algılanan ortalamaları (A) 5,36, beklenen ortalamaları (B) 6,33 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuçlara göre algılanan ortalamalarının karşılığı KY, beklenen ortalamalarının karşılığı ise KKKY olmuştur. Boyutların ayrı ayrı elde edilen ortalamalarının en düşük skorları algılananda Fiziksel Ortam boyutunda, beklenende ise Empati boyutunda gerçekleşmiştir. Yine boyutların ayrı değerlendirildiği elde edilen ortalamaların en yüksek skorları ise hem algılananda hem de beklenende Güvence boyutunda elde edilmiştir.

Memnuniyet seviyesini gösterebilir olan fark ortalamaları dikkate alındığında ise en büyük skorun Güvence boyutunda en düşük skorun ise Fiziksel Ortam boyutunda alındığı görülmektedir. Buna göre yatan hastaların en az hastanenin iç dış görünümü, modern ekipmanlara sahipliği gibi konuları içeren fiziksel ortam boyutundan, en çokta çalışanların bilgi ve telkin yeteneğinin yeterli, tedavi hizmetlerindeki yeterliliği vb. içeren Güvence boyutundan memnun oldukları söylenebilir. Tüm boyutlar birlikte değerlendirildiğinde yatan hastaların sunulan sağlık hizmetinin kalitesini oldukça yüksek algıladığı ancak azda olsa bir memnuniyetsizlik ve artı bir beklenti içerisinde olduğunu söylenebilir.

Tablo 3.22'deki analiz sonuçlarına göre **Güvenilirlik** boyutu algılanan ortalamaları (A) 5,47, beklenen ortalamaları (B) 6,32 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuçlara göre algılanan ortalamalarının karşılığı KY, beklenen ortalamalarının karşılığı KKKY olmuştur. Memnuniyet seviyesini gösterebilir olan fark ortalamaları dikkate alındığında, farkın negatif bir değer almış olması yatan hastaların sektörden

beklenen hizmetin, doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirilmesi anlamına gelen Güvenilirlik boyutundaki hizmet kalitesini oldukça yüksek bulduklarını ancak azda olsa artı bir beklenti içerisinde olduğu söylenebilir.

Tablo 3.22'deki analiz sonuçlarına göre **Fiziksel Ortam** boyutu algılanan ortalamaları (A) 4,44, beklenen ortalamaları (B) 6,27 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuçlara göre algılanan ortalamalarının karşılığı KKY, beklenen ortalamalarının karşılığı KKKY olmuştur. Memnuniyet seviyesini gösterebilir olan fark ortalamaları dikkate alındığında, farkın en negatif değer almış olması yatan hastaların hastanenin hizmet sunumundaki bina, araç/gereç ve personel görünümü, tedavi materyalleri gibi faktörleri içeren Fiziksel Ortam boyutundaki hizmet kalitesini yeterli ancak bir memnuniyetsizlik ve daha fazla beklenti içerisinde olduğu söylenebilir. Bu boyutta yer alan *S7 Devlet hastanesinin iç ve dış görünümünde çekicilik beklentisi* fark ortalamasının -2,07 ile diğer ortalamalara nispeten oldukça negatif çıkması, bu boyutun tüm boyutlardaki en düşük memnuniyet seviyesine sahip olmasına neden olduğu söylenebilir.

Tablo 3.22'deki analiz sonuçlarına göre **Heveslilik** boyutu algılanan ortalamaları (A) 5,39, beklenen ortalamaları (B) 6,40 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuçlara göre algılanan ortalamalarının karşılığı KY, beklenen ortalamalarının karşılığı KKKY olmuştur. Memnuniyet seviyesini gösterebilir olan fark ortalamaları dikkate alındığında, yatan hastaların sağlık hizmeti sunan personelin yardım ve hızlı hizmet etme isteği, samimiyet ve nezaketi, talep ve işlemlerdeki hızı ve hastaya değer verme anlamına gelen Heveslilik boyutundaki hizmet kalitesini yüksek bulduklarını ancak azda olsa bir memnuniyetsizlik ve artı bir beklenti içerisinde olduğunu göstermektedir. *S11'de Hastanın istemlerine personelin verdiği meşgul olma eğilimi beklentisi* fark ortalamasının -1,27 ile en düşük skoru almış olması ile yatan hastaların bu boyuta olan memnuniyetsizliğini artırdığı söylenebilir.

Tablo 3.22'deki analiz sonuçlarına göre **Güvence** boyutu algılanan ortalamaları (A) 5,60, beklenen ortalamaları (B) 6,41 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuçlara göre algılanan ortalamalarının karşılığı KY, beklenen ortalamalarının karşılığı KKKY olmuştur. Memnuniyet seviyesini gösterebilir olan fark ortalamaları dikkate

alındığında, yatan hastaların çalışanların bilgili olma, hastalara güven telkin edebilme becerisi, tedavi hizmetlerinde kalite ve yeterlilik düzeyi, personel davranışında tutarlılık, hijyen ve temizlik, tedavi/hizmet varlığının inandırıcılığı anlamına gelen Güvence boyutundaki hizmet kalitesini yüksek bulduklarını göstermektedir. Bu boyut içerisindeki tüm soruların algılanan ve beklenen ortalamalarında nispeten düşük negatif farkın ortaya çıkması Güvence boyutunu yatan hastaların tüm boyutlarda aldığı hizmet kalitesi içerisinde en memnun olunan boyut haline getirdiği söylenebilir.

Tablo 3.22'deki analiz sonuçlarına göre **Empati** boyutu algılanan ortalamaları (A) 5,33, beklenen ortalamaları (B) 6,16 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuçlara göre algılanan ortalamalarının karşılığı KY, beklenen ortalamalarının karşılığı KKKY olmuştur. Memnuniyet seviyesini gösterebilir olan fark ortalamaları dikkate alındığında, yatan hastaların hizmet sunan personelin hasta gibi düşünerek, hastayı önemseme ve yardımseverlik içerisinde olma becerisi, katlanıldığı düşünülen maliyet ile verilen hizmetin arasındaki denge anlamına gelen Empati boyutundaki hizmet kalitesini yüksek bulduklarını göstermektedir. Bu boyutta yer alan S21 *hastalara kişisel özen gösteren personel çalıştırılması* alt boyut ortalamalarında çıkan görece yüksek negatif farkın bu boyuttaki yatan hasta memnuniyetinin ikinci en memnun olunan boyut olmasına neden olduğu söylenebilir.

Tablo 3.22'deki analiz sonuçlarına göre herhangi bir faktöre dâhil edilemeyen 6 numaralı "*Devlet hastanesi kolay ulaşılabilir bir yerde olmalıdır*" sorusunda algılanan ortalamaları (A) 5,63, beklenen ortalamaları (B) 6,47 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuçlara göre algılanan ortalamalarının karşılığı KY, beklenen ortalamalarının karşılığı KKKY olmuştur. Memnuniyet seviyesini gösterebilir olan fark ortalamaları dikkate alındığında, yatan hastaların söz konusu hastaneye olan ulaşımının nispeten kolay olduğunu düşündükleri ve bu durumdan diğer fiziksel ortam boyutuna ait konulara göre nispeten daha memnun oldukları söylenebilir.

### 3.9. Vergi Tutum ve Davranış Konularına Yönelik Yatan Hasta Görüşleri

Çalışmanın bu kısmında yatan hastaların vergi tutum ve davranışları konularında verdikleri cevapların ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup

olmadığını görmek amacıyla tek örneklem t-testi uygulanmıştır. Bu test, tek grubun örneklemin belirli bir referans noktasına ilişkin ölçülen ortalaması ile aynı değişkene ilişkin öngörülen ya da daha önce hesaplanan, bilinen bir ortalama arasında belirli bir güven düzeyinde (%95, %99 gibi) anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek amacıyla kullanılmaktadır.

**Tablo 3.23: Vergi Tutum Davranış Konularına Ait Yatan Hasta Görüşleri**

Vergi Tutum Davranış Konuları	N	Ort.	Std. Sapma	T testi Anl.			KARAR	
				2'ye göre	3'e göre	4'e göre	T testi	Puan Karşılığı
S23 Ödeme gücüne göre vergilendirildiğini düşünüyorum	402	2,58	1,840	,000	,000	,000	2 KMY - 3 KKMY	2 KMY
S24 Vergi politikalarının beklentileri karşıladığını düşünüyorum	402	2,86	1,695	,000	<b>,100</b>	,000	3 KKMY	3 KKMY
S25 Türkiye'de vergilerin tam olarak ödendiğini düşünüyorum	402	2,40	1,525	,000	,000	,000	2 KMY - 3 KKMY	2 KMY
S26 Diğer mükelleflerin düşünceleri vergiye olan yaklaşımını etkilemektedir	402	2,77	1,921	,000	,015	,000	2 KMY - 3 KKMY	3 KKMY
S27 Vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğünü düşünüyorum	402	4,38	2,120	,000	,000	,000	4 KRZ - 5 KKY	4 KRZ
S28 Vergilerin kamu tarafından etkin kullanıldığını düşünüyorum	402	2,86	1,797	,000	<b>,108</b>	,000	3 KKMY	3 KKMY
S29 Kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olduğunu düşünüyorum	402	2,47	1,713	,000	,000	,000	2 KMY - 3 KKMY	2 KMY
S30 Vergi sisteminin adil olduğunu düşünüyorum	402	2,34	1,501	,000	,000	,000	2 KMY - 3 KKMY	2 KMY
S31 Vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğunu düşünüyorum	402	3,03	1,850	,000	<b>,726</b>	,000	3 KKMY	3 KKMY
S32 Gelirin kayıt-dışı tutulmasının doğru bir davranış olduğunu düşünüyorum	402	2,37	1,777	,000	,000	,000	2 KMY - 3 KKMY	2 KMY
S33 Vergi dairesi personel sayısının hizmet için yeterli olduğunu düşünüyorum	402	3,27	1,666	,000	,001	,000	3 KKMY - 4 KRZ	3 KKMY
S34 Vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisi yeterlidir	402	3,56	1,685	,000	,000	,000	3 KKMY - 4 KRZ	3 KKMY
S35 Vergi dairesi personel-mükellef ilişkileri olumludur	401	3,63	1,764	,000	,000	,000	3 KKMY - 4 KRZ	4 KRZ
S36 Vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçları dikkate alınmaktadır	402	2,17	1,447	,016	,000	,000	2 KMY - 3 KKMY	2 KMY
Ortalama (S23-S36)	402	2,63	0,740	,000	,011	,000	2 KMY - 3 KKMY	2 KMY

Not: Ort.: Ortalama, Std. Sapma: Standart sapmadır. t testi Anl. (anlamlılıkları), 2, 3 ve 4 referans alınarak yapılan Tek örnek t testlerine göre verilmiştir. 5 referans alınarak yapılan tek örnek t testi anlamlılıkları, 05'ten küçük olduğundan tabloda verilmemiştir. Karar sütunundaki T testi, tek örnek t testlerine göre verilirken, Puan Karşılığı sonuçları, Tablo 3.21'deki ortalama aralıkları dikkate alınarak yapılmıştır.

Tablo 3.23'e göre, anket yoluyla görüşleri alınan yatan hastaların vergi tutum ve davranış konularına olan algılamalarına bakıldığında; yatan hastaların başta S27'de *toplanan vergilerin kamu hizmeti olarak geri dönmesi* ve S35'deki *vergi dairesi personelinin mükellefle olan ilişkilerinin olumlu olması* konularında daha yüksek bir



skor verdikleri ancak bunda da “kararsız” oldukları görülmektedir. Buna karşın söz konusu yatan hastaların S36’da “*vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçları dikkate alınmaktadır*” konusuna olan ortalamalarının en düşük skoru olması dolayısıyla “katılmıyorum” kararını vermiş oldukları görülmektedir.

Tablo 3.23’de görüldüğü üzere hem t-testi hem de puan karşılığı karar sütunları yer almaktadır. Bu karar sütunları elde edilen ortalamalar için hangi kararın verileceğine yardımcı olmaktadır. Puan karşılığı karar sütunu verilerden elde edilen ortalamaların Tablo 3.21’e göre kararın verilmesine, t-testi karşılığı kararlar ise tek örnek t-testi anlamlılıklarının 0,05’ten büyük olması durumunda söz konusu referans noktası ile anlamlı fark olmadığı için karar yapısı tek kategoriye dâhil edilebilmekte (Tablo 3.23’de siyah punto), küçük olmasında ise iki sınırdaki referans noktasına dâhil edilemediğinden iki kategori arasında olduğuna karar verilmiştir. Örneğin; S23 T-test anlamlılıkları 0,05 den küçük olması 2 ile 3 referans alınarak yapılan her iki tek örnek t testinin de bu referans sayılarına göre aralarında fark vardır ile sonuçlanmasına neden olmuştur. Bu nedenle S23’deki görüşler iki karar arasında yer almış ve puan karşılığı 2’ye yakın olduğundan KMY-KKMY aralığında bir görüşe sahip olup KMY’ya eğilimlidir şeklinde yorumlanmıştır. S24 ise T-test anlamlılığı 3’e göre 0,05’ten büyük 0,100 anlamlılıkta, t testine göre görüşlere ait puanlamanın 3’den farkı olmadığı sonucuna varılmıştır. Böylece t testi ve puan karşılığı da bunu karşıladığından yatan hastaların S24 konusundaki görüşü örtüşerek daha net bir şekilde KKMY olmuştur şeklinde ifade edilebilir. Tablo 3.23’de verilerin analizinde elde edilen veriler aşağıda gösterilmiştir.

Katılımcıların S23 *Ödeme gücüne göre vergilendirildiğini düşünüyorum* konusunda verdikleri yanıtlar iki karar arasında yer almış ve puan karşılığı 2’ye yakın olduğundan KMY-KKMY aralığında bir görüşe sahip olup KMY’ya eğilimli oldukları gözlenmiştir. Buna göre yatan hastaların ödeme gücüne göre vergilendirilme yapılmadığını düşündükleri söylenebilir.

Katılımcıların S24 *Vergi politikalarının beklentileri karşıladığını düşünüyorum* konusundaki görüşlerinin puan karşılığı daha net bir şekilde KKMY olarak

gerçekleşmiştir. Buna göre yatan hastaların vergi politikalarının yapım ve uygulama aşamalarında beklentilerinin tam olarak karşılanmadığını düşündükleri söylenebilir.

Katılımcıların S25 *Türkiye’de vergilerin tam olarak ödendiğini düşünüyorum* konusunda verdikleri yanıtlar iki karar arasında yer almış ve puan karşılığı 2’ye yakın olduğundan KMY-KKMY aralığında bir görüşe sahip olup KMY’ye eğilimli oldukları gözlenmiştir. Buna göre yatan hastaların Türkiye’de vergilerin tam olarak ödenmediğini düşündükleri söylenebilir.

Katılımcıların S26 *Diğer mükelleflerin düşünceleri vergiye olan yaklaşımını etkilemektedir* konusunda verdikleri yanıtlar iki karar arasında yer almış ve puan karşılığı 3’e yakın olduğundan KMY-KKMY aralığında bir görüşe sahip olup KKMY’ye eğilimli oldukları gözlenmiştir. Buna göre yatan hastaların vergiye olan yaklaşımlarında diğer mükellef düşüncelerinin kısmen etkili olduğunu düşündükleri söylenebilir.

Katılımcıların S27 *Vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğünü düşünüyorum* konusunda verdikleri yanıtlar iki karar arasında yer almış ve puan karşılığı 4’e yakın olduğundan KRZ-KKY aralığında bir görüşe sahip olup KRZ’ye eğilimli oldukları gözlenmiştir. Buna göre yatan hastaların vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğü konusunda kararsız oldukları söylenebilir.

Katılımcıların S28 *Vergilerin kamu tarafından etkin kullanıldığını düşünüyorum* konusundaki görüşlerinin puan karşılığı daha net bir şekilde KKMY olarak gerçekleşmiştir. Buna göre yatan hastaların vergilerin kamu tarafından tam etkinlikte kullanılmadığını düşündükleri söylenebilir.

Katılımcıların S29 *Kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olduğunu düşünüyorum* konusunda verdikleri yanıtlar iki karar arasında yer almış ve puan karşılığı 2’ye yakın olduğundan KMY-KKMY aralığında bir görüşe sahip olup KMY’ye eğilimli oldukları gözlenmiştir. Buna göre dikkat çekici bir şekilde yatan hastaların kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olmadığını düşündükleri söylenebilir.

Katılımcıların S30 *Vergi sisteminin adil olduğunu düşünmüyorum* konusunda verdikleri yanıtlar iki karar arasında yer almış ve puan karşılığı 2'ye yakın olduğundan KMY-KKMY aralığında bir görüşe sahip olup KMY'a eğilimli oldukları gözlenmiştir. Buna göre yatan hastaların mevcut uygulanan vergi sisteminin adil olmadığını düşündükleri söylenebilir.

Katılımcıların S31 *Vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğunu düşünmüyorum* konusundaki görüşlerinin puan karşılığı daha net bir şekilde KKMY olarak gerçekleşmiştir. Buna göre yatan hastaların vergi mevzuatını tam anlamıyla basit ve anlaşılır bulmadığı söylenebilir.

Katılımcıların S32 *Gelirin kayıt-dışı tutulmasının doğru bir davranış olduğunu düşünmüyorum* konusunda verdikleri yanıtlar iki karar arasında yer almış ve puan karşılığı 2'ye yakın olduğundan KMY-KKMY aralığında bir görüşe sahip olup KMY'a eğilimli oldukları gözlenmiştir. Buna göre yatan hastaların gelirin kayıt dışı tutulmasını doğru bir davranış olarak düşünmedikleri söylenebilir.

Katılımcıların S33 *Vergi dairesi personel sayısının hizmet için yeterli olduğunu düşünmüyorum* konusunda verdikleri yanıtlar iki karar arasında yer almış ve puan karşılığı 3'e yakın olduğundan KKMY-KRZ aralığında bir görüşe sahip olup KKMY'a eğilimli oldukları gözlenmiştir. Buna göre yatan hastaların vergi dairesi personel sayısının hizmet sunumu için çok yeterli olmadığını düşündükleri söylenebilir.

Katılımcıların S34 *Vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisi yeterlidir* konusunda verdikleri yanıtlar iki karar arasında yer almış ve puan karşılığı 3'e yakın olduğundan KKMY-KRZ aralığında bir görüşe sahip olup KKMY'a eğilimli oldukları gözlenmiştir. Buna göre yatan hastaların vergi dairesi personelinin sundukları hizmet konusundaki eğitim ve bilgisini çok yeterli olmadığını düşündükleri söylenebilir.

Katılımcıların S35 *Vergi dairesi personel-mükellef ilişkileri olumludur* konusunda verdikleri yanıtlar iki karar arasında yer almış ve puan karşılığı 4'e yakın olduğundan KRZ-KKY aralığında bir görüşe sahip olup KRZ'a eğilimli oldukları gözlenmiştir. Buna göre yatan hastaların vergi dairelerinde çalışan personelin

mükellefle olan ilişkilerinde ne olumlu ne de olumsuz olduğunu düşündükleri, bu konuda kararsız kaldıkları söylenebilir.

Katılımcıların S36 *Vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçları dikkate alınmaktadır* konusunda verdikleri yanıtlar iki karar arasında yer almış ve puan karşılığı 2'ye yakın olduğundan KMY-KKMY aralığında bir görüşe sahip olup KMY'a eğilimli oldukları gözlenmiştir. Buna göre yatan hastaların vergi politikaları belirlenirken mükelleflerin tamamının ihtiyaçlarının dikkate alınmadığını düşündükleri söylenebilir.

Analiz sonuçlarında yatan hastaların vergi tutum- davranış konularına verdikleri yanıtlarda en yüksek puanlar S27 *Vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğünü düşünmüyorum* ve S35 *Vergi dairesi personel-mükellef ilişkileri olumludur* konularında, iki karar arasında ve ancak KRZ olarak gerçekleştiği gözlenmiştir. Diğer vergi tutum-davranış konularına verilen yanıtların puanları daha düşük gerçekleşmiştir.

Yatan hastaların vergi tutum- davranış konularının; vergi politikalarının yapım ve uygulama aşamalarında beklentilerinin tam olarak karşılanıp karşılanmadığı, vergilerin kamu tarafından tam etkinlikte kullanılıp kullanılmadığı ve vergi mevzuatını basit ve anlaşılır bulup bulmadığına yönelik verdikleri yanıtlarda kararların net olduğu gözlenmiştir. Diğer vergi tutum-davranış konularına verilen yanıtların ise iki karar arasında daha muğlak olduğu söylenebilir.

Analiz sonuçlarında katılımcıların vergi tutum-davranış konularından kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma için bir neden olamayacağı ile gelirin kayıt dışı tutulmasının doğru bir davranış olarak görmedikleri söylenebilir. Ayrıca katılımcıların vergi politikaları belirlenirken bireysel anlamda ki beklentilerinin mükelleflerin tamamına yönelik beklentilere oranla daha karşılanır buldukları söylenebilir.

Tablo 3.23'de verilerin analiz sonuçlarına genel olarak bakıldığında katılımcıların S23-S36 arasında ki tüm sorulara verdikleri cevapların ortalamaları iki karar arasında yer almış ve puan karşılığı 2'ye yakın olduğundan KMY-KKMY aralığında bir görüşe sahip olup KMY'a eğilimli oldukları gözlenmiştir. Buna göre

yatan hastaların kendilerine sorulan vergi tutum-davranış konularının hemen tümünde olumlu bir düşünce içerisinde olmadıkları söylenebilir.

### 3.9.1. Sağlık Hizmetleri Kalitesi ile Vergi Tutum ve Davranışları Arasındaki İlişki

Çalışmanın bu kısmında ankete katılan hastaların cevapları neticesinde elde edilen veriler korelasyon analizine tabi tutularak sağlık hizmetleri kalitesi boyutları ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişki analiz edilmiştir.

Korelasyon analizi; iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi test etmek ve varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan bir istatistiksel yöntem olup değişkenler arası ilişkinin açıklanmasını amaçlamaktadır. Analizle doğrusal ilişkinin olup olmadığı ve varsa bu ilişkinin derecesi Pearson korelasyon katsayısı ile hesaplanır. Korelasyon, 'r' ile gösterilir ve  $-1 \leq r \leq +1$  değerleri almaktadır. Literatürde genel kanaat r değerinin 0,40 ve altında çıkması durumunda iki değişken arasında zayıf bir ilişkinin bulunduğu yönündedir. Ayrıca söz konusu r, -1 ise tam negatif doğrusal bir ilişkiden, +1 ise tam pozitif doğrusal bir ilişkiden, 0 ise ilişkinin olmadığından bahsedilmektedir.

Tablo 3.24'te hizmet kalitesi ile vergi tutum ve davranış arasındaki ilişki Pearson korelasyon analiziyle incelenmiştir. Aşağıdaki tabloda istatistiksel olarak 0,05'de anlamlı korelasyon katsayıları tek yıldızlı (\*), 0,01'de anlamlı korelasyon katsayıları ise çift yıldızlı (\*\*) gösterilmiştir. Tespit edilen tüm yıldızlı boyutlarda ilişkinin varlığının güçlü, ancak korelasyon katsayısının 0,4'ün altında olmasından dolayı var olan ilişkinin şiddetinin ise zayıf düzeyde bulunduğu söylenebilir.

**Tablo 3.24: Sağlık Hizmetleri Kalitesi ile Vergi Tutum ve Davranışları Arasındaki İlişki (Korelasyon Analizi)**

	Güvenilirlik	FO	Heveslilik	Güvence	Empati	5 boyutun Tümü
Memnuniyet ile VTD ilişkisi (Anl.)	,083 (,096)	,075 (,131)	,088 (,079)	,051 (,307)	,089 (,074)	,098* (,049)
Algılanan HK ile VTD ilişkisi (Anl.)	-,146** (,003)	-,003 (,947)	-,054 (,280)	-,111* (,026)	-,096 (,055)	-,119* (,017)
Beklenen HK ile VTD ilişkisi (Anl.)	-,326** (,000)	-,139** (,005)	-,238** (,000)	-,296** (,000)	-,250** (,000)	-,318** (,000)

Not: HK: Hizmet Kalitesi; VTD: Vergi Tutum ve Davranış; \*\* 0,01'de anlamlı, \* 0,05'de anlamlı

Tablo 3.24'te yatan hastaların almış oldukları hizmet kalitesi boyutlarının algılanan, beklenen ve farklarının bir ifadesi olan memnuniyetleri ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişki hesaplanmıştır. Sonuçlara göre algılanan hizmet kalitesi güvenilirlik alt boyutu ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişkiye ait Pearson korelasyon katsayısı  $-0,146^{**}$  ve anlamlılığın  $0,003$  olduğu görülmektedir. Güvence alt boyutu ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişkide ise Pearson korelasyon katsayısı  $-0,111^*$  ve anlamlılığı  $0,026$  olarak gerçekleşmiştir. Algılanan hizmet kalitesinin 5 alt boyutunun tümü ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişkiye ait Pearson korelasyon katsayısı  $-0,119^*$  ve anlamlılık  $0,017$  olarak bulunmuştur.

Elde edilen bu değerler  $0,05$ 'in altında olduğunda güçlü,  $0,01$  altında olduğunda ise daha güçlü doğrusal bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir. Pearson korelasyon katsayısı değerinin negatif değerli bulunması ile aralarında ters yönlü doğrusal bir ilişki vardır denilebilir. Bu durum bize algılanan hizmet kalitesinin güvenilirlik, güvence ve bu boyutların dahil olduğu 5 alt boyutun tümünde negatif yönde ilişkinin olduğunu göstermiştir. Diğer bir ifadeyle hizmet kalitesinin yüksek algılanması ile vergi tutum ve davranışları arasında ters yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Tablo 3.24'te beklenen hizmet kalitesi alt boyutları ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişkiye ait değerler incelendiğinde güvenilirlik alt boyutu Pearson korelasyon katsayısı  $-0,326^{**}$  ve anlamlılığın  $0,000$ , fiziksel ortam alt boyutu Pearson korelasyon katsayısı  $-0,139^{**}$  ve anlamlılığın  $0,005$  olarak gerçekleştiği görülmektedir. Diğer alt boyutlardan Heveslilik alt boyutu Pearson korelasyon katsayısı  $-0,238^{**}$  ve anlamlılığı  $0,000$ , Güvence alt boyutu Pearson korelasyon katsayısı  $-0,296^{**}$  ve anlamlılığı  $0,000$  ve son olarak Empati alt boyutu, Pearson korelasyon katsayısı  $-0,250^{**}$  ve anlamlılığı  $0,000$  olarak bulunmuştur.

Beklenen hizmet kalitesinin 5 alt boyutunun tümü ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişkiye ait Pearson korelasyon katsayısı  $-0,318^{**}$  ve anlamlılık  $0,000$  olarak gerçekleşmiştir. Bu değerler  $0,01$ 'in altında ve negatif değerli olduğundan aralarında ters yönlü doğrusal bir ilişki vardır diyebiliriz. Bu sonuçlar, beklenen hizmet kalitesi tüm boyutların ve 5 alt boyutun tümünde negatif yönde bir ilişkinin olduğunu

göstermiştir. Diğer bir ifadeyle hizmet kalitesine duyulan beklentilerin artması ile vergi tutum ve davranışlarını arasında ters yönde bir ilişkinin gelişmesinin muhtemel olduğu söylenebilir.

Algılanan hizmet kalitesi ve beklenen hizmet kalitesinin farklarının bir fonksiyonu olan memnuniyet ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişkiye bakıldığında ise buna ait Pearson korelasyon katsayısının sadece 5 boyutun tümünde 0,098\* ve anlamlılığının 0,049 olarak gerçekleştiği gözlemlenmiştir. Elde edilen bu değerlerin pozitif ve 0,05'in altında gerçekleşmesinden dolayı aralarında aynı yönde doğrusal bir ilişki vardır denilebilir. Diğer bir ifadeyle çalışmanın varsayımı doğrultusunda; sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyetin artması durumunda vergiye karşı olumlu, memnuniyetsizliğin artması durumunda ise olumsuz tutum-davranış geliştirilebileceği söylenebilir.

Çalışmada sağlık hizmetlerinin kalitesinin bir fonksiyonu olan memnuniyetin vergi tutum ve davranışlarını etkileyip etkilemediğinin test edilebilmesi amacıyla regresyon modelleri oluşturulmuştur. Ancak kurulan tüm modeller istatistiksel olarak 0,05'de anlamlı olmadığından regresyona ait modelleme sonuçları raporlanmamıştır.

### **3.9.2. Demografik Özellikler Temelli Vergi Tutum ve Davranışlar**

Bu kısımda hastaların demografik özellikleri ile vergi tutum ve davranışları arasındaki farklılıklar ve bu farklılıkların karşılaştırılması yapılmıştır. Alt grup görüşlerine ait farklılıkları araştırmak üzere iki alt gruplu değişkenlerde t testi, 2'den fazla gruplarda F testi yapılmıştır.

Çalışmanın bu kısmında vergi tutum ve davranışları ile yatan hastaların eğitim durumları, aylık ödedikleri vergi miktarları, aylık gelir düzeyleri, yaş grupları, çocuk sayıları, yıllık sağlık hizmetlerinden faydalanma sayıları arasında bir fark olup olmadığını görmek için 2'den fazla grup ortalamaları arasında fark olup olmadığını araştırmak için ANOVA testi yapılmıştır. ANOVA testine göre ortaya çıkan anlamlı farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu görmek için grupların aynı varyansa sahip olmadığı tespit edilenler için bu durumda benzer sonuçlar verse de F testi yerine daha robust olan Welch ve Brown-Forsythe (B-F) testleri dikkate alınmıştır.

### 3.9.2.1. Medeni Duruma Göre Görüşlerdeki Farklılıklar

Son dönemde yapılan bazı çalışmalarda geleceğe yönelik beklentilerin ve belirsizliklerin fazla olması nedeniyle bekârların, bazı çalışmalarda ise sahip oldukları sorumluluklar neticesinde daha fazla harcama yapma zorunluğu olan evlilerin vergiye karşı olumsuz tutum ve davranış sergiledikleri gözlemlenmiştir. Bu durum evlilerin veya bekârların vergiye karşı tutum ve davranışlarında net bir sonuç ortaya konulamadığını göstermektedir.

Bu çalışmada elde edilen analiz sonuçları son dönemde yapılan çalışmalarla aynı paralellikte, yatan hastaların medeni durumları ile vergi tutum ve davranışları arasında istatistiksel olarak 0,10 anlamlılıkta bir farklılık bulunmadığını göstermektedir. Bu anlamda çalışmada medeni duruma göre elde edilen sonuçlar raporlanmamıştır.

### 3.9.2.2. Cinsiyete Göre Görüşlerdeki Farklılıklar

Her ne kadar kadınların vergi uyumunun erkeklere oranla daha yüksek olduğu genel kabul görse de son dönemde yapılan anket çalışmalarında kadının çalışma hayatına daha fazla katılıyor olması gibi bir takım toplumsal değişimler nedeniyle cinsiyet faktörünün etkinliğinin azaldığı görülmüştür (Saruç, 2003:161). Bu çalışmada vergi tutum ve davranışlarının cinsiyet temelli bakış açılarından elde edilen sonuçlar aşağıda Tablo 3.25'te değerlendirilmiştir.

Tablo 3.25'te elde edilen sonuçlar istatistiksel olarak 0,05 anlamlılıkta incelendiğinde cinsiyete göre vergi tutum ve davranış konularından *elde edilen gelirin kayıt dışı tutulması* (S32) konusunda, ankete katılan erkek hastaların kadın hastalara göre daha doğru bir davranış olduğunu düşündükleri görülmektedir. Ancak bu durum *vergi politikalarının kişilerin beklentilerini karşıladığı* (S24) konusunda ankete katılan kadın hastaların erkek hastalara göre daha olumlu düşündüklerini göstermiştir. Vergi tutum ve davranışlarını içeren diğer konularda ise cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmemiştir.



**Tablo 3.25: Cinsiyete Göre Görüşlerdeki Farklılıklar ve Karşılığı**

Konular	Ortalamalar		T testi Anl.	KARAR	
	Kadın	Erkek		Kadın	Erkek
S23 Ödeme gücüne göre vergilendirildiğini düşünüyorum	2,58	2,58	,988	2 KMY	2 KMY
S24 Vergi politikalarının beklentileri karşıladığını düşünüyorum	2,99	2,69	,074	3 KKMY	2 KMY
S25 Türkiye’de vergilerin tam olarak ödendiğini düşünüyorum	2,39	2,40	,949	2 KMY	2 KMY
S26 Diğer mükelleflerin düşünceleri vergiye olan yaklaşımını etkilemektedir	2,84	2,67	,379	3 KKMY	2 KMY
S27 Vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğünü düşünüyorum	4,36	4,42	,772	4 KRZ	4 KRZ
S28 Vergilerin kamu tarafından etkin kullanıldığını düşünüyorum	2,92	2,77	,427	3 KKMY	3 KKMY
S29 Kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olduğunu düşünüyorum	2,49	2,44	,768	2 KMY	2 KMY
S30 Vergi sisteminin adil olduğunu düşünüyorum	2,26	2,44	,221	2 KMY	2 KMY
S31 Vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğunu düşünüyorum	3,03	3,04	,938	3 KKMY	3 KKMY
S32 Gelirin kayıt-dışı tutulmasının doğru bir davranış olduğunu düşünüyorum	2,24	2,55	,086	2 KMY	2 KMY
S33 Vergi dairesi personel sayısının hizmet için yeterli olduğunu düşünüyorum	3,27	3,27	,983	3 KKMY	3 KKMY
S34 Vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisi yeterlidir	3,62	3,48	,428	4 KRZ	3 KKMY
S35 Vergi dairesi personel-mükellef ilişkileri olumludur	3,74	3,49	,161	4 KRZ	3 KKMY
S36 Vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçları dikkate alınmaktadır	2,10	2,28	,209	2 KMY	2 KMY
Ortalama (S23-S36)	2,91	2,89	,789	3 KKMY	3 KKMY

**Not:** Buradaki *t* testi Anl., bağımsız iki örnek *t* testi anlamlılıklarıdır. H<sub>0</sub> hipotezi “kadın ve erkekler arasında, yatan hastaların vergi tutum ve davranış konularına ait görüşlerde farklılık yoktur” şeklinde ifade edilebilir. Gruplar arasında istatistiksel olarak 0,10 zayıf düzeyde anlamlı farklara ait satır(lar) koyu olarak gösterilmiştir.

### 3.9.2.3. Eğitim Seviyesine Göre Görüşlerdeki Farklılıklar

Vergi tutum ve davranışları ile yatan hastaların eğitim seviyeleri arasında bir fark olup olmadığını görmek için yapılan analiz sonuçları Tablo 3.26’da gösterilmiştir.

Tablo 3.26’ya göre istatistiksel olarak 0,05 anlamlılıkta, eğitim seviyesine göre lise mezunu olan bireylerin diğer eğitim seviyesindeki bireylere göre *vergi sisteminin daha az adil olduğunu* (S30) düşündükleri görülmektedir. Özellikle okuryazar olmayan ve üniversite mezunu olanların *vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçlarının dikkate alınmadığı* (S36) benzer fikrine sahip olmaları dikkat çekicidir. Üniversite mezunu bireylerin daha alt eğitim düzeyindeki bireylere nispeten *Vergi dairesi personel sayısının hizmet için yeterli olduğunu* (S33) düşünmedikleri görülmüştür.

**Tablo 3.26: Eğitim Seviyesine Göre Görüşlerdeki Farklılıklar**

Konular	Ortalamalar					F Anl.	WelchAnl.	B-F Anl.
	OKD	İlk	Orta	Lise	Ünv.			
S23 Ödeme gücüne göre vergilendirildiğini düşünüyorum	2,40	2,71	2,29	2,48	2,74	,517	,459	,538
S24 Vergi politikalarının beklentileri karşıladığını düşünüyorum	2,87	3,00	2,71	2,71	2,57	,526		
S25 Türkiye’de vergilerin tam olarak ödendiğini düşünüyorum	2,47	2,51	2,43	2,02	2,29	,259	,152	,278
S26 Diğer mükelleflerin düşüncelerinin vergiye olan yaklaşımı etkilemektedir	2,63	2,88	2,49	2,87	2,57	,620		
S27 Vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğünü düşünüyorum	4,35	4,39	4,20	4,79	3,91	,345		
S28 Vergilerin kamu tarafından etkin kullanıldığını düşünüyorum	2,76	2,93	2,76	2,78	2,89	,941		
S29 Kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olduğunu düşünüyorum	2,13	2,54	2,55	2,32	2,77	,342		
S30 Vergi sisteminin adil olduğunu düşünüyorum	2,06	2,49	2,67	1,86	2,37	,011	,003	,014
S31 Vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğunu düşünüyorum	3,23	3,21	2,88	2,71	2,51	,117		
S32 Gelirin kayıt-dışı tutulmasının doğru bir davranış olduğunu düşünüyorum	2,03	2,58	2,22	2,27	2,26	,226	,211	,172
S33 Vergi dairesi personel sayısının hizmet için yeterli olduğunu düşünüyorum	3,16	3,50	3,22	3,14	2,54	,027		
S34 Vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisi yeterlidir	3,61	3,69	3,47	3,22	3,49	,413		
S35 Vergi dairesi personel-mükellef ilişkileri olumludur	3,79	3,72	3,34	3,52	3,49	,595		
S36 Vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçları dikkate alınmaktadır	1,85	2,40	2,20	1,95	1,86	,026		
Ortalama (S23-S36)	2,81	3,04	2,81	2,76	2,73	,014		

**Not:** OKD: okuryazar değil, ilk.: ilkokul mezunu, orta: Orta okul mezunu, lise: Lise mezunu, ünv.: Üniversite mezunu (önlisans, lisans ve yüksek lisans) Buradaki  $F$  Anl., bağımsız örnek tek yönlü ANOVA  $F$  testi anlamlılıklarıdır. Bu testin  $H_0$  hipotezi, “Eğitim seviyesine göre, yatan hastaların vergi tutum ve davranış konularına ait görüşlerde farklılık oluşmamaktadır” şeklinde ifade edilebilir. Grupların varyans homojenliği için yapılan Levene test istatistiği 0,05’de istatistiksel olarak anlamlı olan S23 (Anl.: ,017) S25 (Anl.: ,044), S30 (Anl.: ,001) ve S32 (Anl.: ,009) konular için grupların aynı varyansa sahip olmadığı kabul edilerek bu durumda benzer sonuçlar verse de  $F$  testi yerine daha robust olan Welch ve Brown-Forsythe (B-F) testleri dikkate alınmıştır.

#### 3.9.2.4. Bireyin Ödediği Vergi Miktarına Göre Görüşlerdeki Farklılıklar

Yatan hastaların bir ay içerisinde ödediklerini düşündükleri vergi miktarları ile vergi tutum ve davranışları arasında bir fark olup olmadığını görmek için yapılan analiz sonuçları Tablo 3.27’de gösterilmiştir.

Tablo 3.27’ye göre istatistiksel olarak 0,05 anlamlılıkta, bir ay içerisinde ödediklerini düşündükleri vergi miktarlarına göre düşük miktar olan 0-200 TL arasında vergi ödediğini düşünen bireylerin *ödeme gücüne göre vergilendirildiği* (S23), *vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçlarının dikkate alındığı* (S36), *vergi politikalarının beklentileri karşıladığı* (S24), *vergilerin tam olarak ödendiği*

(S25), kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olabileceği (S29), vergi sisteminin adil olduğu (S30) ve vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğu (S31) gibi konularda diğer gruplara nispeten daha olumlu düşündükleri görülmektedir.

**Tablo 3.27: Bireyin Ödediği Vergi Miktarına Göre Görüşlerdeki Farklılıklar**

Konular	Ortalamalar (TL)			F Anl.	WelchAnl.	B-F Anl.
	0-200	201-400	400 üstü			
S23 Ödeme gücüne göre vergilendirildiğini düşünüyorum	2,75	1,81	2,15	,001		
S24 Vergi politikalarının beklentileri karşıladığını düşünüyorum	3,04	2,09	2,33	,000		
S25 Türkiye’de vergilerin tam olarak ödendiğini düşünüyorum	2,56	1,75	1,82	,000		
S26 Diğer mükelleflerin düşüncelerinin vergiye olan yaklaşımı etkilemektedir	2,89	1,72	3,24	,000	,000	,000
S27 Vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğünü düşünüyorum	4,42	4,25	4,24	,792	,829	,831
S28 Vergilerin kamu tarafından etkin kullanıldığını düşünüyorum	2,93	2,40	2,88	,134	,177	,214
S29 Kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olduğunu düşünüyorum	2,58	1,81	2,42	,010	,001	,005
S30 Vergi sisteminin adil olduğunu düşünüyorum	2,47	1,66	2,09	,001	,000	,001
S31 Vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğunu düşünüyorum	3,24	2,15	2,42	,000		
S32 Gelirin kayıt-dışı tutulmasının doğru bir davranış olduğunu düşünüyorum	2,52	1,79	1,94	,008	,003	,004
S33 Vergi dairesi personel sayısının hizmet için yeterli olduğunu düşünüyorum	3,35	2,89	3,09	,136		
S34 Vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisi yeterlidir	3,68	2,89	3,52	,006	,020	,024
S35 Vergi dairesi personel-mükellef ilişkileri olumludur	3,72	3,00	3,76	,020	,045	,055
S36 Vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçları dikkate alınmaktadır	2,27	1,60	2,15	,008	,005	,021
Ortalama (S23-S36)	3,03	2,27	2,72	,000		

**Not:** Buradaki F Anl., bağımsız örnek tek yönlü ANOVA F testi anlamlılıklarıdır. Bu testin H0 hipotezi, “Aylık ödenen vergi miktarlarına göre, yatan hastaların vergi tutum ve davranış konularına ait görüşlerde farklılık oluşmamaktadır” şeklinde ifade edilebilir. Grupların varyans homojenliği için yapılan Levene test istatistiği 0,05’de istatistiksel olarak anlamlı olan S26 (Anl.: ,029), S27 (Anl.: ,000), S28 (Anl.: ,049), S29 (Anl.: ,001), S30 (Anl.: ,011), S32 (Anl.: ,001), S34 (Anl.: ,015), S35 (Anl.: ,026), ve S36 (Anl.: ,004) konular için grupların aynı varyansa sahip olmadığı kabul edilerek bu durumda benzer sonuçlar verse de F testi yerine daha robust olan Welch ve Brown-Forsythe (B-F) testleri dikkate alınmıştır.

Diğer mükelleflerin düşüncelerinin vergiye olan yaklaşımını etkilediğini söyleyenlerin 401 ve üstü TL yüksek vergi ödeyenlerden olması dikkat çekmektedir. Ayrıca 201-400 TL arasında vergi ödediğini beyan eden bireylerin hemen tüm vergi tutum ve davranış konularına diğer gruplara oranla daha temkinli yaklaştıkları görülmüştür.

### 3.9.2.5. Aylık Gelir Düzeylerine Göre Görüşlerdeki Farklılıklar

Bireyin çalışıp türlü güçlüklerle elde ettiği gelirinden bir miktarını devlete verecek olması kolay kabul edilen bir durum değildir. Aşağıda Tablo 3.28’de yatan hastaların bir ay içerisinde elde ettikleri gelir düzeyleri ile vergi tutum ve davranışları arasında bir fark olup olmadığını görmek için yapılan analiz sonuçları gösterilmiştir.

**Tablo 3.28: Aylık Gelir Düzeylerine Göre Görüşlerdeki Farklılıklar**

Konular	Ortalamalar (TL)			F Anl.	WelchAnl.	B-F Anl.
	0-1000	1001-2000	2000 üstü			
S23 Ödeme gücüne göre vergilendirildiğini düşünüyorum	2,68	2,61	2,14	,177		
S24 Vergi politikalarının beklentileri karşıladığını düşünüyorum	2,87	2,96	2,47	,190		
S25 Türkiye’de vergilerin tam olarak ödendiğini düşünüyorum	2,35	2,53	2,10	,177		
S26 Diğer mükellef düşüncelerinin vergiye olan yaklaşımı etkilemektedir	2,67	2,76	3,12	,344		
S27 Vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğünü düşünüyorum	4,26	4,44	4,61	,530		
S28 Vergilerin kamu tarafından etkin kullanıldığını düşünüyorum	2,74	2,93	3,00	,516		
S29 Kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olduğunu düşünüyorum	2,65	2,44	1,92	,028	,011	,017
S30 Vergi sisteminin adil olduğunu düşünüyorum	2,35	2,33	2,29	,969		
S31 Vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğunu düşünüyorum	3,01	3,11	2,84	,657		
S32 Gelirin kayıt-dışı tutulmasının doğru bir davranış olduğunu düşünüyorum	2,50	2,39	1,90	,108	,061	,085
S33 Vergi dairesi personel sayısının hizmet için yeterli olduğunu düşünüyorum	3,32	3,28	3,06	,606	,478	,557
S34 Vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisi yeterlidir	3,52	3,49	3,94	,221		
S35 Vergi dairesi personel-mükellef ilişkileri olumludur	3,68	3,64	3,45	,724		
S36 Vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçları dikkate alınmaktadır	1,99	2,32	2,29	,081	,075	,114
Ortalama (S23-S36)	2,89	2,94	2,79	,448		

**Not:**Buradaki  $F$  Anl., bağımsız örnek tek yönlü ANOVA  $F$  testi anlamlılıklarıdır. Bu testin  $H_0$  hipotezi, “Elde edilen aylık gelir düzeylerine göre, yatan hastaların vergi tutum ve davranış konularına ait görüşlerde farklılık oluşmamaktadır” şeklinde ifade edilebilir. Grupların varyans homojenliği için yapılan Levene test istatistiği 0,05’de istatistiksel olarak anlamlı olan S29 (Anl.: ,025), S32 (Anl.: ,045), S33 (Anl.: ,023) ve S36 (Anl.: ,016) konular için grupların aynı varyansa sahip olmadığı kabul edilerek bu durumda benzer sonuçlar verse de  $F$  testi yerine daha robust olan Welch ve Brown-Forsythe (B-F) testleri dikkate alınmıştır.

İstatistiksel olarak 0,05 anlamlılıkta aylık gelir düzeyi düşük bireylerin yüksek gelir gruplarına göre nispeten daha şiddetli bir şekilde *kişisel çıkar ve hırsın bir vergi kaçırma nedeni olduğunu* (S29) düşündükleri görülmektedir. Diğer konularda aylık gelir düzeylerine göre görüşlerdeki farklılıklar istatistiksel olarak 0,05 anlamlılıkta değildir.

### 3.9.2.6. Yaş Gruplarına Göre Görüşlerdeki Farklılıklar

Yaş, vergi uyumunda önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir. Tablo 3.29’da yatan hastaların yaş grupları ile vergi tutum ve davranışları arasında bir fark olup olmadığını görmek için yapılan analiz sonuçları gösterilmektedir.

**Tablo 3.29: Yaş Gruplarına Göre Görüşlerdeki Farklılıklar**

Konular	Ortalamalar					F Anl.	Welch Anl.	B-F Anl.
	15-25	26-35	36-45	46-55	56+			
S23 Ödeme gücüne göre vergilendirildiğini düşünüyorum	2,06	2,31	2,53	2,69	2,76	,226		
S24 Vergi politikalarının beklentileri karşıladığını düşünüyorum	2,52	2,88	2,89	2,92	2,88	,824		
S25 Türkiye’de vergilerin tam olarak ödendiğini düşünüyorum	2,52	2,03	2,56	2,26	2,52	,194		
S26 Diğer mükellef düşüncelerinin vergiye olan yaklaşımı etkilemektedir	2,76	3,17	2,83	2,56	2,71	,418		
S27 Vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğünü düşünüyorum	4,24	4,68	4,48	3,93	4,55	,151		
S28 Vergilerin kamu tarafından etkin kullanıldığını düşünüyorum	3,00	2,90	2,93	2,87	2,75	,928		
S29 Kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olduğunu düşünüyorum	2,58	2,98	2,44	2,27	2,36	,124		
S30 Vergi sisteminin adil olduğunu düşünüyorum	2,39	2,03	2,07	2,56	2,44	,105		
S31 Vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğunu düşünüyorum	2,70	2,78	3,12	2,87	3,28	,237		
S32 Gelirin kayıt-dışı tutulmasının doğru bir davranış olduğunu düşünüyorum	2,18	2,46	2,15	2,32	2,54	,541	,540	,494
S33 Vergi dairesi personel sayısının hizmet için yeterli olduğunu düşünüyorum	2,91	3,14	3,20	3,41	3,36	,539		
S34 Vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisi yeterlidir	2,94	3,25	3,51	3,89	3,64	,032		
S35 Vergi dairesi personel-mükellef ilişkileri olumludur	3,27	3,54	3,71	3,55	3,76	,624		
S36 Vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçları dikkate alınmaktadır	2,09	2,12	2,15	2,23	2,19	,983		
Ortalama (S23-S36)	2,72	2,87	2,89	2,88	2,98	,457		

**Not:** Buradaki *F* Anl., bağımsız örnek tek yönlü ANOVA *F* testi anlamlılıklarıdır. Bu testin  $H_0$  hipotezi, “Yaş gruplarına göre, yatan hastaların vergi tutum ve davranış konularına ait görüşlerde farklılık oluşmamaktadır” şeklinde ifade edilebilir. İstatistiksel olarak 0,05’de anlamlı farklılıklar koyu tonlu olarak gösterilmiştir. Grupların varyans homojenliği için yapılan Levene test istatistiği 0,05’de istatistiksel olarak anlamlı olan S32 (Anl.: ,037) konular için grupların aynı varyansa sahip olmadığı kabul edilerek bu durumda benzer sonuçlar verse de *F* testi yerine daha robust olan Welch ve Brown-Forsythe (B-F) testleri dikkate alınmıştır.

İstatistiksel olarak 0,05 anlamlılıkta yaş gruplarına göre sadece vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisi konusunda 15-25 yaş grubundaki bireyler yetersiz, 46-55 yaş grubundakiler ise diğer gruplara nispeten yeterli görmektedir. Bu duruma 46-

55 yaş grubunda bulunan bireylerin vergi dairesi ile olan ilişkilerinde 15-25 yaş grubundaki bireylere oranla daha deneyimli olmalarının neden olabileceği söylenebilir. Öte yandan yaş grupları ile vergi tutum ve davranışlarına ait diğer görüşlerle farklılıklar istatistiksel olarak 0,05 anlamlılıkta değildir.

### 3.9.2.7. Çocuk Sayısına Göre Görüşlerdeki Farklılıklar

Vergi tutum ve davranış konularına ait görüşlerle yatan hastaların sahip oldukları çocuk sayıları arasında bir fark olup olmadığını görmek için yapılan analiz sonuçları Tablo 3.30’da gösterilmiştir.

**Tablo 3.30: Çocuk Sayısına Göre Görüşlerdeki Farklılıklar**

Konular	Ortalamalar				F Anl.	WelchAnl.	B-F Anl.
	0	1-2	3-4	5+			
S23 Ödeme gücüne göre vergilendirildiğini düşünüyorum	2,28	2,55	2,75	2,63	,385		
S24 Vergi politikalarının beklentileri karşıladığını düşünüyorum	2,45	2,95	3,02	2,84	,114		
S25 Türkiye’de vergilerin tam olarak ödendiğini düşünüyorum	2,42	2,21	2,45	2,64	,264		
S26 Diğer mükellef düşüncelerinin vergiye olan yaklaşımı etkilemektedir	3,14	2,72	2,59	2,79	,274	,344	,286
S27 Vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğünü düşünüyorum	4,28	4,53	4,29	4,36	,780		
S28 Vergilerin kamu tarafından etkin kullanıldığını düşünüyorum	3,01	2,88	2,93	2,53	,379		
S29 Kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olduğunu düşünüyorum	2,62	2,51	2,41	2,30	,689		
S30 Vergi sisteminin adil olduğunu düşünüyorum	2,19	2,28	2,43	2,44	,629		
S31 Vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğunu düşünüyorum	2,70	3,04	3,01	3,41	,147		
S32 Gelirin kayıt-dışı tutulmasının doğru bir davranış olduğunu düşünüyorum	2,12	2,54	2,32	2,40	,423	,357	,388
S33 Vergi dairesi personel sayısının hizmet için yeterli olduğunu düşünüyorum	2,93	3,35	3,38	3,29	,274		
S34 Vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisi yeterlidir	3,20	3,46	3,72	3,86	,069		
S35 Vergi dairesi personel-mükellef ilişkileri olumludur	3,34	3,44	3,83	3,99	,046		
S36 Vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçları dikkate alınmaktadır	1,91	2,18	2,40	2,06	,117		
Ortalama (S23-S36)	2,75	2,90	2,96	2,96	,237		

**Not:** 0: Çocuksuz, 1-2: Az çocuklu, 3-4: Çocuklu, 5+: 4’den çok çocuklu. Buradaki *F* Anl., bağımsız örnek tek yönlü ANOVA *F* testi anlamlılıklarıdır. Bu testin  $H_0$  hipotezi, “Çocuk sayısına göre, yatan hastaların vergi tutum ve davranış konularına ait görüşlerde farklılık oluşmamaktadır” şeklinde ifade edilebilir. İstatistiksel olarak 0,05’de anlamlı farklılıklar koyu tonlu olarak gösterilmiştir. Grupların varyans homojenliği için yapılan Levene test istatistiği 0,05’de istatistiksel olarak anlamlı olan S26 (Anl.: ,013) S32 (Anl.: ,001) konular için grupların aynı varyansa sahip olmadığı kabul edilerek bu durumda benzer sonuçlar verse de *F* testi yerine daha robust olan Welch ve Brown-Forsythe (B-F) testleri dikkate alınmıştır.

İstatistiksel olarak 0,05 anlamlılıkta, çocuğu olmayan bireylerin *vergi dairesi personel-mükellef ilişkilerini* (S35)'ne ait olumlu görüşü en düşük, 5 ve daha fazla çocuklu bireylerin ise en yüksek düzeyde görmektedir. Bu durumda çocuk sayısı arttıkça bireylerin vergi dairesi personeli ile olan ilişkilerinin daha olumlu olduğunu düşündükleri söylenebilir. Diğer konularda çocuk sayılarına göre görüş farklılıkları 0,05 anlamlılıkta istatistiksel olarak anlamlı değildir.

### **3.9.2.8. Sağlık Hizmetinden Faydalanmalarına Göre Görüşlerdeki Farklılıklar**

Yatan hastaların son bir yıl içerisinde faydalandıkları sağlık hizmeti sayıları ile vergi tutum ve davranışları arasında bir fark olup olmadığını görmek için yapılan analiz sonuçları Tablo 3.31'de gösterilmiştir.

İstatistiksel olarak 0,05 anlamlılıkta, son bir yıl içerisinde 1-5 arasında az sayılan bir oranda sağlık hizmeti alan bireylerin *vergi sistemini daha adil* (S30) olarak algıladıkları görülmektedir. Ancak bu grubun olumsuz bir vergi tutum ve davranışı olarak kabul edilen *gelirin kayıt-dışı tutulmasını* (S32) ise diğer gruptakilere nispeten daha olumlu bir davranış olarak düşündükleri görülmektedir.

**Tablo 3.31: Sağlık Hizmetinden Faydalanmaya Göre GörüşFarklılıkları**

Konular	Ortalamalar				F Anl.	WelchAnl.	B-F Anl.
	1-5	6-10	11-15	16+			
S23 Ödeme gücüne göre vergilendirildiğini düşünüyorum	2,56	2,52	2,86	2,48	,777		
S24 Vergi politikalarının beklentileri karşıladığını düşünüyorum	2,89	2,79	3,11	2,61	,640		
S25 Türkiye’de vergilerin tam olarak ödendiğini düşünüyorum	2,45	2,34	2,24	2,23	,743		
S26 Diğer mükellef düşüncelerinin vergiye olan yaklaşımı etkilemektedir	2,79	2,66	2,81	2,74	,955		
S27 Vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğünü düşünüyorum	4,52	4,08	3,92	4,65	,162		
S28 Vergilerin kamu tarafından etkin kullanıldığını düşünüyorum	2,91	2,83	3,03	2,39	,449		
S29 Kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olduğunu düşünüyorum	2,60	2,17	2,14	2,74	,093		
S30 Vergi sisteminin adil olduğunu düşünüyorum	2,51	2,02	2,05	2,23	,034		
S31 Vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğunu düşünüyorum	3,11	3,07	2,54	3,00	,387	,300	,380
S32 Gelirin kayıt-dışı tutulmasının doğru bir davranış olduğunu düşünüyorum	2,60	1,99	2,08	2,19	,026		
S33 Vergi dairesi personel sayısının hizmet için yeterli olduğunu düşünüyorum	3,28	3,21	3,51	3,19	,815		
S34 Vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisi yeterlidir	3,51	3,67	3,76	3,48	,756		
S35 Vergi dairesi personel-mükellef ilişkileri olumludur	3,59	3,75	3,81	3,48	,774		
S36 Vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçları dikkate alınmaktadır	2,24	2,01	2,22	2,10	,631	,589	,639
Ortalama (S23-S36)	2,96	2,79	2,86	2,82	,230		

**Not:** 1-5: Az, 6-10: Orta, 10-15: Fazla, 15+: Çok fazla. Buradaki *F* Anl., bağımsız örnek tek yönlü ANOVA *F* testi anlamlılıklarıdır. Bu testin  $H_0$  hipotezi, “Son bir yıl içerisinde sağlık hizmetlerinden faydalanma sayılarına göre, yatan hastaların vergi tutum ve davranış konularına ait görüşlerde farklılık oluşmamaktadır” şeklinde ifade edilebilir. İstatistiksel olarak 0,05’de anlamlı farklılıklar koyu tonlu olarak gösterilmiştir. Grupların varyans homojenliği için yapılan Levene test istatistiği 0,05’de istatistiksel olarak anlamlı olan S31 (Anl.: ,021) S36 (Anl.: ,012) konular için grupların aynı varyansa sahip olmadığı kabul edilerek bu durumda benzer sonuçlar verse de *F* testi yerine daha robust olan Welch ve Brown-Forsythe (B-F) testleri dikkate alınmıştır.



## SONUÇ

İnsanoğlu, sınırsız ihtiyaçlarını karşılayabilmek ve ekonomik faaliyetlerini yürütebilmek için sahip olabileceği en fazla kaynağı elde etmek istemektedir. Bu sebeple ekonomik olarak rasyonel davranacağı kabul edilen birey, kazandığını en az kayıpla elinde tutabilmek için vergi ödememek ya da daha az ödemek yoluna gitmektedir. Dolayısıyla toplumsal ihtiyaçların etkin bir biçimde giderilmesinden sorumlu olan devlet, bu ihtiyaçların giderilmesinde ihtiyaç duyacağı en temel gelir kaynağı olan vergileri toplarken farklı tutum ve davranışlarla karşılaşmaktadır.

Bu çalışmada kamu hizmetlerinden biri olan sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişkinin tespiti için sağlık hizmetlerinden görece daha yoğun faydalandıkları düşünülen yatan hastalara yönelik bir anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışması Zonguldak ili Atatürk Devlet Hastanesi servislerinde yatan 402 hasta üzerinde uygulanmıştır. Örneklemin demografik açıdan yapısına bakıldığında yaş arttıkça o grup içerisindeki hasta sayısının arttığı, kadınların erkeklere oranla daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca katılımcıların büyük çoğunluğunun okur-yazar olmayan ve ilkökul, ortaokul mezunlarından, ev hanımlarının dâhil olduğu herhangi gelir getiren bir işte çalışmayan, 2.000 TL'nin altında gelir elde eden ve son bir yılda en çok 1-5 kez sağlık hizmeti alanlardan oluştuğu görülmüştür.

Diğer taraftan yaş gruplarına göre cinsiyetlerin orantılı dağıldığı, okuryazar olmayanların daha çok kadınlardan, ortaokul mezunlarının ise daha çok erkeklerden oluştuğu görülmüştür. Analizlerde kadınların aylık 0-200 TL, erkeklerin ise 401 TL ve üstü vergi grubunda yoğunlaştıkları görülmüştür. Ayrıca kadınların daha düşük gelir elde ettikleri, gelir düzeyi arttıkça daha yüksek vergi ödendiği, eğitim düzeyi yüksek olanların daha yüksek vergi verdiklerini düşündükleri gözlemlenmiştir. Katılımcıların sağlık hizmetlerinden duydukları memnuniyet incelendiğinde en az memnun oldukları boyut bina, araç-gereç, personel görünümü gibi konuları içeren fiziksel ortam boyutu olmuştur. Öte yandan Heveslilik boyutundaki hizmet kalitesini yüksek buldukları ancak az da olsa bir memnuniyetsizlik ve artı bir beklenti içerisinde

oldukları, Güvence ve Empati boyutunda ise hizmet kalitesini yüksek buldukları gözlenmiştir.

Katılımcıların vergi tutum ve davranış konularındaki görüşlerine bakıldığında ise en yüksek puanı vergilerin kamu hizmeti olarak geri dönüp dönmediği ve vergi dairesi personelinin mükellefle olan ilişkilerinin derecesine verdikleri ancak bunda “*kararsız*” oldukları görülmüştür. Öte yandan katılımcıların vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçlarının dikkate alınmadığı, vergilerin kamu tarafından etkin kullanılmadığı, vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olmadığı, mükelleflerin ödeme gücüne göre vergilendirilmediği, vergi sisteminin adaletsiz olduğu ve vergilerin tam olarak ödenmediğine yönelik düşüncelerin hâkim olduğu dikkat çekmiştir.

Katılımcıların kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma için bir neden olamayacağı ile gelirin kayıt dışı tutulmasının doğru bir davranış olmadığını düşünmeleri olumlu vergi tutum ve davranış olarak değerlendirilebilir. Vergi psikolojisi açısından temel anlamda olumlu olabileceği düşünülen ve katılımcılarda var olan bu vergi tutumları daha da geliştirilerek toplumun geneline yönelik olumlu vergi davranışı haline getirecek çalışmaların yapılması yerinde olacaktır.

Katılımcıların sağlık hizmet kalitesi boyutları ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişki Korelasyon analiziyle test edilmiştir. Hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetleri ile vergi tutum ve davranışları arasında zayıf da olsa anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetleri arttıkça vergi tutum ve davranışlarında iyileşme olacağı söylenebilir. Beklenen hizmet kalitesi boyutlarında ise kalite beklentisi arttıkça vergi tutum ve davranışlarında bir olumsuzluğun yaşanabileceğine dair güçlü deliller tespit edilmiştir. Sonuçlara göre hizmet kalitesinin yüksek algılanması ve hizmet kalitesine duyulan beklentinin artması ile vergi tutum ve davranışları arasında ters yönde bir ilişkinin olduğu söylenebilir.

Çalışmada sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyetin vergi tutum ve davranışlarını etkileyip etkilemediği regresyon modeliyle analiz edilmiştir. Ancak kurulan tüm modeller istatistiksel olarak 0,05’de anlamlı bulunamamıştır. Bunun nedeni

olarak gruplar arasında bir yoğunlaşma olabileceği düşünülmüştür. Bu nedenle çalışma hayatına aktif katılımları olamayacağı dolayısıyla vergi algılamalarının da diğer gruplara göre nispeten düşük olabileceği düşünülen 56 yaş üstü ve ev hanımlarının, ayrıca aktif çalışma hayatında bulunduğu ve bu nedenle vergi algılamaları nispeten daha yüksek olabileceği düşünülen memur, işçi ve esnaf grupları ayrı ayrı çıkartılarak analizler yapılmıştır. Söz konusu bu grupların çıkartılarak yapıldığı analizlerde de vergi tutum ve davranış konularındaki görüşler istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediğinden modelleme sonuçları raporlanmamıştır.

Çalışmada son olarak katılımcıların demografik özellikleri ile vergi tutum ve davranışları arasındaki farklılıkların karşılaştırılması yapılmıştır. Cinsiyete göre bakıldığında elde edilen gelirin kayıt dışı tutulması konusunda erkeklerin kadınlara göre daha doğru bir davranış olduğunu düşündükleri görülmektedir. Ancak vergi politikalarının kişilerin beklentilerini karşıladığı konusunda ise kadınların erkeklere göre daha olumlu düşündükleri görülmüştür. Diğer konularda ise cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlenmemiştir.

Eğitim seviyesine göre bakıldığında lise mezunu olan bireylerin diğer eğitim seviyesindeki bireylere göre vergi sisteminin daha az adil olduğunu düşündükleri görülmüştür. Özellikle okuryazar olmayan ve üniversite mezunu olanların vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçlarının dikkate alınmadığını düşünerek bu konuda ortak fikre sahip olmaları dikkat çekmiştir. Vergi dairesi personel sayısının hizmet için yeterli olup olmadığı konusunda ise üniversite mezunu bireylerin daha alt eğitim düzeyindeki bireylere nispeten personel sayısının daha yetersiz olduğunu düşündükleri görülmüştür.

Aylık ödenen vergi miktarına göre bakıldığında düşük vergi ödediğini düşünen bireylerin ödeme gücüne göre vergilendirilme yapıldığı, vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçlarının dikkate alındığı, vergi politikalarının beklentileri karşıladığı, vergilerin tam olarak ödendiği, kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olabileceği, vergi sisteminin adil olduğu, vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğu konularında diğer gruplara nispeten daha olumlu düşündükleri görülmüştür.

Aylık gelir düzeyine göre bakıldığında düşük gelirli bireylerin yüksek gelir gruplarına göre nispeten daha şiddetli bir şekilde kişisel çıkar ve hırsın bir vergi kaçırma nedeni olduğunu düşündükleri görülmüştür. Yaş gruplarına göre bakıldığında sadece vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisini 15-25 yaş grubundaki bireyler yetersiz, 46-55 yaş grubundakiler ise yeterli görmektedir. Çocuk sayılarına göre bakıldığında çocuğu olmayan bireylerin vergi dairesi personeli ile mükellef ilişkilerine ait olumlu görüşü en düşük iken 5 ve daha fazla çocuklu bireylerin ise en yüksek düzeydedir. Dolayısıyla çocuk sayısı fazla olan bireylerin vergi dairesi personeli ile olan ilişkilerin daha olumlu olduğu söylenebilir. Son bir yıl içerisinde faydalanılan sağlık hizmeti sayısına göre bakıldığında ise 1-5 arasında sağlık hizmeti alan bireylerin vergi sistemini daha adil olarak algıladıkları görülmüştür. Ancak bu grubun gelirin kayıt-dışı tutulmasını ise diğer gruptakilere nispeten daha olumlu bir davranış olarak düşündükleri görülmüştür.

Sonuç olarak vergi tutum ve davranışların olumlu yönde geliştirilmesinde sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyetin önemine dair deliller bulunmuştur. Bu bağlamda vergi politikaları açısından hizmet kalitesinin bir fonksiyonu olan mükelleflerin kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyetin mutlaka dikkate alınması gerekmektedir. Diğer taraftan hastaların demografik özellikleri temelinde elde edilen gelirin kayıt dışı tutulmasını kadınlara oranla daha doğru bir davranış olarak gören ve vergi politikalarının kişisel beklentilerini tam olarak karşılanmadığını düşünen erkeklerin bu düşüncelerini olumlu yönde değiştirecek önlemlerin alınması yerinde olacaktır. Toplumsal hayatın tüm alanlarında etkili olan eğitimin vergi psikolojisi konusunda da önemli olduğu görülmüştür. Bu nedenle her eğitim düzeyine yönelik olumlu vergi tutum ve davranış geliştirecek politikalar belirlenmelidir. Yüksek vergi ödediğini düşünen bireylerin vergisel olaylara olan olumsuz bakışını değiştirecek düzenlemeler yapılmalıdır. Kişilerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek yeterlilikte bir gelire sahip olan bireylerin vergiye karşı daha olumlu yaklaşabileceklerinden gelir iyileştirmelerinin yapılması yerinde olacaktır. Hayattan beklentileri daha fazla olan genç yaştaki insanların olumlu vergi tutum geliştirilmesine yönelik politikalar belirlenmelidir.

## KAYNAKÇA

- Acartürk, Ertuğrul, S. Keskin (2012); “Türkiye’de Sağlık Sektöründe Kamu Özel Ortaklığı Modeli”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 17, Sayı 3, s. 25-51.
- Akdoğan, Abdurrahman (2011); Kamu Maliyesi, Gazi Kitabevi, Gözden Geçirilmiş 14. Baskı, Ankara.
- Aksoy, Şerafettin (1998); Kamu Maliyesi, Gözden Geçirilmiş ve İlaveli 3.Baskı, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- Aktan, C. Can (2006), “Vergi Psikolojisinin Temelleri ve Vergi Ahlakı”, Editörler: Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, İstiklal Y. Vural, Vergileme Ekonomisi ve Vergileme Psikolojisi, Seçkin Yayınevi, Ankara, s.125-136.
- Aktan, C. Can, D. Dileyici, İ. Y. Vural (2006); “Vergilere Karşı Tepkiler ve Vergilerin Ahlakı ve Sosyo-Psikolojik Sınırları”, Editörler: Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, İstiklal Y. Vural, Vergileme Ekonomisi ve Vergileme Psikolojisi, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s. 159-171.
- Aktan, C. Can, H. Çoban (2006); “Vergileme Ekonomisi ve Vergileme Psikolojisi Perspektiflerinden Vergiye Karşı Tutum ve Davranışları Belirleyen Faktörler”, Editörler: Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, İstiklal Y. Vural, Vergileme Ekonomisi ve Vergileme Psikolojisi, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s. 137-157.
- Aktan, C. Can, A. Kadir Işık; “Sağlık Hizmetlerinin Finansmanı ve Alternatif Yöntemler”, [www.canaktan.org/ekonomi](http://www.canaktan.org/ekonomi), (Erişim Tarihi: 28.12.2015).
- Akyazan, A. Emrah (2009); “Vergilendirme Yetkisinin Türkiye’deki Gelişimi”, TBB Dergisi, Sayı 80, s. 1-30.
- Allingham, G. Michael, A. Sandmo (1972); “Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis”, Journal of Public Economics 1, p. 323-338.
- Alkan, Arzu (2009); “Vergi Bilinci Ve Vergi Uygulamaları Karşısında Mükellef Davranışlarının Tespiti: Zonguldak İli Örneği” Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Altay, Asuman (2007); “Sağlık Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Açılımlar Ve Türkiye Açısından Değerlendirilmesi”, Sayıştay Dergisi, Sayı 64, Ocak-Mart 2007, s.33-58.
- Bağce, H. Emre (1999); “Küreselleşme, Devlet ve Demokrasi”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt 32, Sayı 4, s.5-6
- Bağlı, M. Selim (2012); “Teorik ve Tarihsel Açından Bütçe Hakkı”, Yasama Dergisi, Sayı 20, Ocak – Şubat – Mart – Nisan 2012, s. 39-77.
- Baskıcı, M. Murat, E. Dardağan, G. Erdem, Ç. Erhan, N. Özbek Hadimoğlu, F. Keskin, Ö. Kürkçüoğlu, K. Özersay (2003);“Yaşayan Lozan”, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yayın No: 2990, Editör: Çağrı Erhan, Ankara.

- Bayraklı, H. Hüseyin, N. Tolga Saruç, İ. Sağbaş (2004); “Vergi Kaçırma Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi ve Vergi Kaçaklarının Önlenmesi: Anket Çalışmasının Bulguları”, 19. Maliye Sempozyumu Bildirisi, Mayıs 2004, Antalya.
- Biberoğlu, Elif (2006); “Türkiye’ de Gönüllü Vergi Uyumu” Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bilici, Nurettin, A. Bilici (2011); Kamu Maliyesi, Seçkin Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara.
- Bilsel, M. Cemil (1998); Lozan (İkinci Cilt), Sosyal Yayınlar, İstanbul.
- Bıyan, Özgür, M. Gök, S. Akar (2013); “Vergilemede Adalet İlkesinin Anayasal Temelleri ve Uygulamaya Yansımaları: Seçilmiş OECD Ülkeleri Açısından Karşılaştırmalı Bir Analiz”, Marmara Üniversitesi İ.İ.B. Dergisi, Cilt 34, Sayı 11, s. 269-292.
- Blumenthal Marsha, Joel SLEMOD (1992); “The Compliance Cost of the U.S. Individual Income Tax System: A Second Look After Tax Reform”, National Tax Journal, Cilt 45, No 2, Haziran, s. 185-202.
- Braithwaite, Valarie (2003); Taxing Democracy, Ashgate, London.
- Candan, Nesrin (2007); “İbn-i Haldun’un Gözüyle Kamu Maliyesi Yaklaşımı”, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 14, Sayı 2, s. 235-245.
- Cronin, J.J., ve Taylor, S.A. (1992). “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, Journal of Marketing, Volume 56, No 3, p. 55-68.
- Çataloluk, Cuma (2008); “Vergi Karşısında Mükelleflerin Tutum ve Davranışları”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 20, s. 213-228.
- Çavuşoğlu, Hüseyin, Mehmet Pekkaya, (2015). “Kamuoyu Araştırmalarının Siyasal Tercih Üzerinde Etkisi: Zonguldak Örneği.” IMCOFE - International Multidisciplinary Congress of Eurasian, Üsküp, Makedonya, 1-5 Eylül 2015, s. 458-470.
- Çelebi, A. Kemal (2012); “Mali Olaylara Sosyolojik Yaklaşımın Önemi” Mali Sosyoloji Üzerine Denemeler, T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı, Yayın No 2012/418, Ankara, Editör: Prof. Dr. A. Kemal Çelebi, s.1-10.
- Çetin, Güneş (2007); “Vergi Aflarının Vergi Mükelleflerinin Tutum ve Davranışları Üzerine Etkisi”, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 14, Sayı 2, s. 171-187.
- Çevik, Savaş (2012); “Mükellefin Devlet ve Toplumla Etkileşimi, Bireysel Normlar ve Vergi Ahlakı”, Maliye Dergisi, Sayı 163, s. 258-289.
- Çiçek, Halit, M. Karakaş, A. Yıldız (2008); Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde Vergi Yükümlülerinin Vergiyi Algılama ve Tutum Analizi: Bir Alan Analizi, T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı, Yayın No:2008/381, Ümit Ofset Matbaacılık, Ankara.
- Çiçek, Halit, M. Karakaş, A. Yıldız (2007); Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde Vergi Yükümlülerinin Vergiyi Algılama ve Tutum Analizi Araştırması, Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Yayınları, Yayın No:2008/381, Ankara.

- Çoban, Hilmi (2004); “Vergi Mükelleflerinin Vergi Karşısındaki Davranışları Üzerine Ampirik Bir İnceleme Denizli Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Demir, Fevzi (2009a); Anayasa Hukuku Genel Esaslar ve Türk Anayasa Hukuku, 7. Baskı, Birleşik Matbaacılık, İzmir.
- Demir, İ.Cemil (2008); Vergi Ahlakı ve Belirleyenleri Ege Bölgesi Örneği, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Demir, Müslim (2009b); “Toplumun Vergiye Karşı Tutum Ve Davranışlarını Etkileyen”, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, Sayı 18, Ekim - Aralık 2009, s. 1-10.
- Demircan, E. Siverekli (2003); “Vergilendirmenin Ekonomik Büyüme ve Kalkınmaya Etkisi”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı 21, Temmuz-Aralık 2003, s. 97-116.
- Dileyici, Dilek, C. Can Aktan, İ. Y. Vural (2006); “Devletin Mali Alandaki Rol ve Fonksiyonlarındaki Değişim”, Editörler: Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, İstiklal Y. Vural, Kamu Maliyesinde Çağdaş Yaklaşımlar, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s. 29-49.
- Edizdoğan, Nihat (2008); Kamu Maliyesi, Ekin Yayınevi, Bursa.
- Egeli, Halûk, F. Diril (2012); “Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Mali Özerklik Ve Vergilendirme Yetkisi”, Sayıştay Dergisi, Sayı 84, Ocak-Mart 2012, s.25-44.
- Eker, Cemali (2006); “Türkiye’de Vergi Aflarının Sosyal ve Ekonomik Etkileri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Erendil, Muzaffer (1990); Devlet’in Kavram ve Kapsamı, Milli Güvenlik Kurulu Genel Sekreterliği Yayınları, Ankara.
- Erez, Ruşen, Ö. Özyurt, A. Kayabaşı (2011);“Yatan Hasta Memnuniyetini Belirleyen Faktörlerin Multivariante Yaklaşımla Değerlendirilmesi”, T.C. Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, III. Uluslararası Sağlıkta Performans Ve Kalite Kongresi Poster Bildiriler Kitabı, Ankara, s.172-180.
- Eriksen, K. and L. Fallan (1996); Tax knowledge and attitudes towards taxation: a report on a quasi-experiment. Journal of Economic Psychology, No 17, p. 387–402.
- Erol, Hatice, A. Özdemir (2014); “Türkiye’de Sağlık Reformları ve Sağlık Harcamalarının Değerlendirilmesi”, Sosyal Güvenlik Dergisi, Cilt 4, Sayı 1, Ocak 2014, s. 9-34.
- Falay, Nihat (1996); Maliye Tarihi (Ders Notları), Filiz Kitabevi, İstanbul.
- Gencel, Ufuk, E. Kuru (2012); “Vergi Kültürü ve Vergi Politikaları Etkileşimi: Türkiye Değerlendirmesi”, Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 10, Sayı 20, s. 29-60.
- Giray, Filiz (2010); Maliye Tarihi, Gözden Geçirilmiş 3. Baskı, Ezgi Yayınları, Bursa.

- Gök, A. Kerim (2007); “Vergi Direncinin Gelişimi”, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, Cilt 22, Sayı 1, s.143-163.
- Gray, John (2013); Kara Ayın: Apokaliptik Din ve Ütopyanın Ölümü, Çeviri: Bahar Tırnakçı, Yapı Kredi Yayınları, İstanbul.
- Gürdal, Temel (1994); “Türkiye’de Ücretlerin Vergilendirilmesinin Vergi Adaleti Açısından Değerlendirilmesi”, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Hacip, Y. Has (1069); Kutadgu Bilig, Çeviri: Reşit Rahmeti Arat, Kabalcı Yayınevi, 2. Baskı 2008, İstanbul.
- Hazman, G. Güler (2009); “Vergi Bilincini Etkileyen Muhtemel Dışsal Etkenlerin Lojistik Regresyon Analizi ile Tespiti”, Akademik İncelemeler Dergisi, Cilt 4, Sayı 1, s.53-71.
- İnceoğlu, Metin (2010); “Tutum Algı İletişim”, 5. Baskı, Beykent Üniversitesi Yayınları, No. 69, İstanbul.
- İpek, Selçuk, İ. Kaynar (2009); “Demografik Faktörlerin Vergi Uyumuna Etkisi: Bir Anket Çalışmasının Sonuçları”, Maliye Dergisi, Sayı 157, Temmuz-Aralık 2009, s.116-130.
- İzgi, Kadriye, N. Tolga Saruç (2011); “Sosyo-Kültürel Faktörlerin Vergi Ahlakı Üzerindeki Etkisi: Üniversite Öğrencileri İle Yapılan Anket Çalışması”, Ekonomi Bilimleri Dergisi, Cilt 3, No 2, s.133-142.
- Karaca, Çağlar (2011); “İbn-i Haldun’un Mukaddime’sinde Toplumun Yasalarını Keşfeden Bir Düşünce Etkinliği Olarak Tarih”, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Felsefe (Bilim Tarihi) Anabilim Dalı, Ankara.
- Korkmaz, C. Hakan (2013); “Sömürgeciliğe İyimserlik Gözlüğüyle Bakmak: Adam Smith’te Ahlakın İktisadi Rolü”, İş Ahlakı Dergisi, Kasım 2013, Cilt 6, Sayı 2, s. 85-108.
- Kovancılar, Birol, M. Miynat, S.A. Bursalıoğlu (2007); Kamu Maliyesinde Küresel Değişimler, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Kumluca, İbrahim (2003); “Vergiye Gönüllü Uyumu Etkileyen Faktörler”, Vergi Sorunları Dergisi, Eylül 2003, Sayı 180, s. 91-97.
- Muter, B. Naci, Sakınç, Saruç ve Çelebi, K. (1993), Mükelleflerin Vergi Karşısındaki Tutum ve Davranışları Araştırması, Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Maliye Bölümü, Manisa.
- Muter, B. Naci, P. M. Özcan (2012); “Sosyo-Psikolojik Yönleri ile Vergi Kaçakçılığı”, Mali Sosyoloji Üzerine Denemeler, T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı, Yayın No: 2012/418, Ankara, Editör: Prof. Dr. A.Kemal Çelebi, s. 15-32.
- Mutlu, A. Ceren (2012); “Dünü Bugünü Ve Yarınıyla Vergilendirme Yetkisinin Hukuksal Perspektifi”, TBB Dergisi, Sayı 98,s. 123-154.
- Nadaroğlu, Halil (2000); Kamu Maliyesi Teorisi, Beta Yayıncılık, İstanbul.



- Okursoy, Algin (2010); “Türkiye’de Sağlık Sistemi ve Kamu Hastanelerinin Performanslarının Değerlendirilmesi”, Basılmamış Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Aydın.
- Ömürbek, Nuri, H. Güçlü Çiçek, S. Çiçek (2007); “Vergi Bilinci Üzerine Bir İnceleme: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Yapılan Anketin Bulguları”, Maliye Dergisi, Sayı 153, Temmuz-Aralık 2007, s. 102-122.
- Öncel, Mualla, N. Çağan, A. Kumrulu(1994); Vergi Hukuku, Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara,
- Özer, Ali, E. Çakıl (2007); “Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler”, Tıp Araştırmaları Dergisi, Yıl 2007, Cilt 5, Sayı 3, s. 140-143.
- Özperhiz, Niyazi (2005); “Vergi Uyumunu Ve Ülkemizde Vergi Uyumunun Arttırılmasına Yönelik Öneriler”, Vergi Dünyası, Sayı 283, Mart 2005, s. 90-95.
- Önsüz, M. Fatih vd., (2008); “İstanbul’da Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyi,” Marmara Medical Journal, Yıl 2008, Cilt 21, Sayı 1, s. 33-49.
- Öztekin, Ali (2005); Yönetim Bilimi, 3. Baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988); “SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, Journal of Retailing, Volume 64, No 1, p. 12-40.
- Pehlivan, Osman (2009); Kamu Maliyesi, Derya Kitabevi, Trabzon.
- Pekkaya, Mehmet ve Fatma Akıllı (2013). “Hava Yolu Hizmet Kalitesinin SERVPERF-SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirmesi ve İstatistiksel Analizi”, AİBÜ İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, No 9(1), s. 75-96.
- Pur, H. Perviz (2003); “Türkiye’nin Mali Sosyolojisi”, Dünya Gazetesi.
- Ridley, Matt (2011); Erdemin Kökenleri, Çeviri: Erhun Yücesoy, Yapı Kredi Yayınları, İstanbul.
- Roth, J. A., Scholz, J. T. ve Witte, A.D. (1989); “Taxpayer Compliance: An Agenda for Research - A National Academy of Sciences Report”, Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Sabah, Selahattin (1996); “Kamu Hizmetlerinin Alternatif Sunumunda Devlet Rolünün Değişmesi ve Yeni Arayışlar”, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maliye Anabilim Dalı, Manisa.
- Sağbaş, İsa (2003); “Kamu Tercih Teorisi ve Türkiye’de Yerel Vergilerin Algılanması,” Amme İdaresi Dergisi, Cilt 36, Sayı 1, s. 169-178.
- Sağbaş, İsa, A. Başoğlu (2005); “İlköğretim Çağındaki öğrencilerin Vergiyi Algılaması: Afyonkarahisar İli Örneği”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 7, Sayı 2, s. 123-144.
- Sağbaş, İsa (2011); Vergi Teorisi, Ece Matbaası, Ankara.

- Sağlam, Metin (2013); “Vergi Algısı ve Vergi Bilinci Üzerine Bir Araştırma: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencilerinde Vergi Algısı ve Bilinci”, *Sosyo-ekonomi Dergisi*, Ocak-Haziran 2013-1, s. 315-334.
- Saraçoğlu, Fatih (2003); “Vergilendirme Yetkisi ve Türkiye-Avrupa Birliği İlişkileri”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3/2003, s. 175-189.
- Saruç, N. Tolga (2003); “Vergi Ödemeyi Belirleyen Faktörler: Anket Araştırmasının Sonuçları”, *Vergi Sorunları Dergisi*, Sayı 178, Temmuz, s. 152-165.
- Savaşan, Fatih (2006); “Vergi Afları: Teori ve Türkiye Uygulamaları (“Vergi Barışı” Uygulama Sonuçları),” *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 8, Sayı 1, s. 41-65.
- Sayım, Ferhat, S. Sarısoy (2010); “Kamu Sağlık Kurum Bütçelerinde Mevzuat ve Kalite Uygulamaları Açısından Tanıtım ve Reklam Harcamaları”, *Maliye Dergisi*, Sayı 159, Temmuz-Aralık 2010, s. 244-261.
- Schmölders, Claudia (2006); *The Psychology of Money and Public Finance* Günter Schmölders, Selected and introduced by Björn Frank and Erich Kirchler, Translated by Iain Grant and Karen Green, Palgrave Macmillan.
- Schmölders, Günter (1976); *Genel Vergi Teorisi*, (Çev: Salih Turhan), Fakülteler Matbaası, İstanbul.
- Sezer, Özcan (2008); “Kamu Hizmetlerinde Müşteri(Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme” *Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı 8, s. 147-171.
- Sezer, Özcan, T. Vural (2010); “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı”, *Maliye Dergisi*, Sayı 159, Temmuz-Aralık 2010, s. 203-219.
- Schepanski, A. and T. Shearer (1995); A prospect theory account of the income tax with holding phenomenon. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Volume 63, No 2, Aug., p. 174–86.
- Silah, Mehmet (2005); *Sosyal Psikoloji Davranış Bilimi*, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Song, Young ve Tinsley E. Yarbrough (1978); “Tax Ethics and Taxpayer Attitudes: A Survey,” *Public Administration Review*, No 38, p. 442-452.
- Sönmez, Nezihe (1994); *Kamu Bütçesi ve Bütçe Politikası*, Anadolu Matbaacılık, İzmir.
- Spicer, M., & Lundstedt, S. (1976). Audit probabilities and the tax evasion decision: An experimental approach. *Journal of Economic Psychology*, No 2, p. 241–245.
- Şahbaz, Kadriye, N. Tolga Saruç (2012); “Vergi Ahlakını Etkileyen Faktörler: Sakarya Üniversitesi Örneği”, *Sakarya İktisat Dergisi*, Cilt 1, Sayı 4, s. 57-81
- Şahin, Adnan (2009a); “Kayıtdışı Ekonomi Ve Vergi Ahlakı Etkileşimi ” *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.

- Şahin, Seda (2009b); “Vergi Direncinin Azaltılabilmesi İçin Kamu Hizmetlerine Yönelik Algılamalar Nasıl İyileştirilebilir?” Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maliye ABD, Mali İktisat BD, İstanbul.
- Şenyüz, Doğan (1995); “Vergilendirmede Yükümlü Psikolojisi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Teziç, Erdoğan (1991); Anayasa Hukuku, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Tanilli, Server (1981);Devlet ve Demokrasi Anayasa Hukukuna Giriş, 2. Basım, Say Kitap Pazarlama, İstanbul.
- Taşkın, Yasemin (2010); “Vergi Psikolojisi ve Vergiye Karşı Mükellef Tepkileri”, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Maliye Araştırma Merkezi Konferansları 54. Seri /Yıl 2010, s. 67-90.
- Taşlıyan, Mustafa, M. Akyüz (2010); “Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyet Araştırması: Malatya Devlet Hastanesi’nde Bir Alan Çalışması”, KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt 12, Sayı 19, s. 61-66.
- Tıraş, H. Hayrettin (2013); “Sağlık Ekonomisi; Teorik Bir İnceleme”, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 2, s. 125-152.
- Tosuner, Mehmet ve İhsan C. Demir (2007); “Toplumsal Bir Olgu Olarak Vergi Ahlakı”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 9, Sayı 3, s. 1-20.
- Tosuner, Mehmet ve İhsan C. Demir (2008); “Ege Bölgesi’nin Vergi Ahlak Düzeyi”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt X, Sayı 2, s. 355-373.
- Tosuner, Mehmet, İ. Cemil Demir (2009); “Vergi Ahlakının Sosyal ve Kültürel Belirleyenleri”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 14, Sayı 1, s. 1-15.
- Tuay, Elif, İ. Güvenç (2007); “Türkiye’de Mükelleflerin Vergiye Bakışı” Gelir İdaresi Mükellef Hizmetleri Daire Başkanlığı, Yayın No: 51, s. 3-153.
- Tunca, Emine (2011); “Sosyo-Psikolojik Açından Vergi Mükelleflerinin Vergi Karşısındaki Tutum Ve Davranışları (Nevşehir İli Örneği)” Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maliye ABD, Isparta.
- Turhan, Salih (1998); Vergi Teorisi ve Politikası, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- Türk-iş (2015:1); Kasım 2015 Açlık ve Yoksulluk Sınırı, Haber Bülteni, Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu, Ankara.
- Uluatam, Özhan (1995); Vergi Hukuku Genel Esasları ve Vergiler, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Wärneryd, K.-E. and Walerud, B. (1982); Taxes and economic behavior: Some interview data on tax cheating in Sweden. Journal of Economic Psychology, No 2, p. 187-211.

- Wenzel, Michael (2004); "An Analysis of Norm Processes In Tax Compliance," *Journal of Economic Psychology*, No 25, p. 213-228.
- Vogel, J. (1974), "Taxation and Public Opinion in Sweden: An Interpretation of Recent Survey Data", *National Tax Journal*.
- Yaraşır, Sevinç (2013); "Vergi Afları ve Türkiye'deki Vergi Aflarının Değerlendirilmesi", *Vergi Dnyası*, Mart 2013, Sayı 379, s.175-187.
- Yeniçeri, Özcan (2011); Bağımlılık Paradigmaları ve Türk Milliyetçiliği, *Araştırma İnceleme Dizisi:30*, Genel Yayın No 37, Kripto Kitaplar, Ankara.
- Yenigün, Yasemin (2012); "Vergi Bilinci ve Vergi Uygulamaları Karşısında Mükelleflerin Davranışları: İstanbul Örneği", *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maliye ABD, Isparta.
- Yılmaz, B. Elif, M. şeker (2007); "Vergiye Karşı Tepkiler: Mükellef Davranışlar (İstanbul İli Örneği)", *İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası*, Yayın No 86, s. 3-137.
- Yılmaz, F. Yusufi, D. Gültekin Karakaş (2011) "Sağlıkta Kamu Özel Ortaklığı'nın Yapısal/Konjonktürel ve Türkiye'ye Özgü Nedenleri", *Sağlık Alanında Kamu-Özel Ortaklığı Sempozyumu*, 6-7 Mayıs 2011, Türk Tabipleri Birliği Yayınları, s. 38.
- Yüce, Mehmet, A. Gerçek (1998); "Mükellefin Vergiye Yaklaşımını Belirleyen Faktörler ile İlgili Ampirik Bir Çalışma," *Sayıştay Dergisi*, Sayı 28, s. 20-31.

## EKLER

### EK 1: ANKET ÇALIŞMASI

#### A. DEMOGRAFİK BİLGİLER

Doğum Tarihi	19...
Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
Eğitim Düzeyiniz	<input type="checkbox"/> OY Değil <input type="checkbox"/> İlkokul <input type="checkbox"/> Orta <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora
Medeni Durumunuz	<input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekâr <input type="checkbox"/> Boşanmış/Dul
Çocuk Sayısı	.....
Mesleğiniz	<input type="checkbox"/> Memur <input type="checkbox"/> İşçi <input type="checkbox"/> Serbest meslek <input type="checkbox"/> Çiftçi <input type="checkbox"/> Emekli <input type="checkbox"/> Ev Hanımı <input type="checkbox"/> Öğrenci <input type="checkbox"/> Esnaf
Sosyal Güvence Durumunuz	<input type="checkbox"/> Çalışan (E.Sandığı – SSK- Bağkur) <input type="checkbox"/> Emekli <input type="checkbox"/> 60-1-C (Eski Yeşil Kart) <input type="checkbox"/> Diğer (Yurt dışı Sigorta, Bankalar, İsteğe bağlı Tarım Sigortası vb.)
Son 1 yıl içerisinde yaklaşık olarak kaç defa sağlık hizmeti (Aile Hekimi,Hastane,Acil,Ambulans) aldınız?	.....
Aylık Gelir Durumunuz, TL	<input type="checkbox"/> 0-1000 <input type="checkbox"/> 1001-2000 <input type="checkbox"/> 2001-3000 <input type="checkbox"/> 3001 ve üzeri
Aylık olarak ödediğiniz vergi miktarı yaklaşık ne kadardır?	① 0-200 TL ② 201-400 TL ③ 401-600 TL ④ 601-800 TL ⑤ 801-1000 TL ⑥ 1001-1200 TL ⑦ 1201 TL ve üzeri

**Lütfen arka sayfaya geçiniz.**

Şu an alınan hizmet							Genel olarak, olması gereken hizmet													
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	( Her bir soruyu, sorunun solunda alınan hizmet için ve sorunun sağında ise beklenen hizmet olmak üzere iki kere puanlandırınız.)							Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	2	3	4	5	6	7	1. Hekim hastaya taahhüt ( vaat ) ettiği zamanda sağlık hizmeti vermelidir.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	2. Hekimin uyguladığı prosedürler Sağlık Bakanlığı'nın vaat ettiği önem ve titizlikte olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	3. Sağlık hizmeti sunumunda anlayışlı ve güven telkin edici şekilde yaklaşılmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	4. Hastalar ile ilgili randevu ve kayıtlar hatasız tutulmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	5. Devlet hastanesinde hasta mahremiyeti gözetilmelidir.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	6. Devlet hastanesi kolay ulaşılabilir bir yerde olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	7. Devlet hastanesinin iç ve dış görüntümü çekici olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	8. Devlet hastanesi modern ekipmanlara sahip olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	9. Sağlık personeli hastaların hizmetini hızlı bir şekilde yerine getirmelidir.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	10. Hastaya sunulacak hizmetlerin ( muayene, aşı, eğitim, kontrol vb.) zamanı tam olarak bildirilmelidir.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	11. Hastanın bir isteğinde, personel asla çok meşgul izlenimi vermemelidir.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	12. Sağlık personeli hastalara yardımcı olmaya istekli olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	13. Sağlık personeli, hasta menfaatinin korunmasında istekli olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	14. Sağlık personelinin davranışları güven vermelidir.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	15. Sağlık personeli nazik olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	16. Sağlık personeli hastaların sorularına cevap verebilecek bilgiye sahip olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	17. Sağlık personeli hastaların sorularına tatmin edici cevap vermelidir.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	18. Hastalar, yapılan işlemlerde kendini güvende hissetmelidir.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	19. Çalışma saatleri hastaların taleplerine uygun olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	20. Hastalara kişisel özen gösteren personel çalıştırılmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	21. Hastalar gerektiğinde eğitim ve danışma hizmetlerini, beklentilerine uygun ve kolay şekilde elde edebilmelidir.	1	2	3	4	5	6	7						
1	2	3	4	5	6	7	22. Sağlık personeli, hastaların kişisel isteklerine anlayışlı yaklaşmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7						

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	
<b>B1.VERGİ TUTUM VE DAVRANIŞ SORULARI</b>								
23	Ödeme gücüne göre vergilendirildiğimi düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
24	Vergi politikalarının beklentileri karşıladığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
25	Türkiye’de vergilerin tam olarak ödendiğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
26	Diğer mükelleflerin düşünceleri vergiye olan yaklaşımı etkilemektedir.	1	2	3	4	5	6	7
27	Vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğünü düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
28	Vergilerin kamu tarafından etkin kullanıldığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
29	Kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
30	Vergi sisteminin adil olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
31	Vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
32	Gelirin kayıt-dışı tutulmasının doğru bir davranış olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
33	Vergi dairesi personel sayısının hizmet için yeterli olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
34	Vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisi yeterlidir.	1	2	3	4	5	6	7
35	Vergi dairesi personel-mükellef ilişkileri olumludur.	1	2	3	4	5	6	7
36	Vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçları dikkate alınmaktadır.	1	2	3	4	5	6	7

Anketiniz bitmiştir. Teşekkür ederiz.