

# TİCARETTE DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE E-TİCARET

---

Editörler

Prof. Dr. Sema AY

Doç. Dr. Hilal YILDIRIR KESER

## TİCARETTE DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE E-TİCARET

*Editörler: Prof. Dr. Sema AY / Doç. Dr. Hilal YILDIRIR KESER*

ISBN : 978-605-2083-65-9  
Basım Sayısı : 1. Basım, Ekim 2020

© Copyright 2020, Değişim Yayınları.

Bu baskının bütün hakları Değişim Yayınları'na aittir. Yayınevinin izni olmaksızın, kitabın tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.

Sayfa Tasarım : Dursun Ali Dervişoğlu - alidervisoglu@gmail.com  
Kapak Tasarım : İbrahim Cihan - dijiart@gmail.com  
Kitabı Hazırlayan : TESAM  
Baskı ve Cilt : Melisa Matbaası / Sertifika No: 12088  
Terazidere Mah. Çiftelhavuzlar Cad. 8 Bayrampaşa / İSTANBUL

### Kütüphane Bilgi Kartı

---

Ticarette Dijital Dönüşüm ve E-Ticaret / *Editörler: Prof. Dr. Sema Ay / Doç. Dr. Hilal YILDIRIR KESER*

1. Basım. I-X + 11-442 s. 16,5x23,5 cm. / Kaynakça var, dizin yok.  
ISBN: 978-605-2083-65-9

TESAM (Ekonomik Siyasal ve Stratejik Araştırmalar Merkezi)  
Tel: + 90 (224) 256 72 00 | Fax: + 90 (224) 252 86 40  
Üçevler Mahallesi, Burçak Sokak No: 6 Nilüfer / BURSA  
www.tesam.org.tr | tesamiletisim@gmail.com

### Genel Dağıtım

---

#### DEĞİŞİM YAYINLARI

Adres: Çatalçeşme Sok. 52/2 Cağaloğlu / İSTANBUL – kitavebi@degisimyayinlari.net  
Telefon: + 90 212 514 29 71 – Faks: +90 212 514 42 31  
E-Satış: www.degisimkitap.com - Bilgi: bilgi@degisimyayinlari.net

#### DEĞİŞİM AKTÜEL KİTAVEBİ

Adres: PTT Sokak No:3 SAKARYA  
Telefon: + 90 264 278 56 39 – Faks: + 90 264 272 13 81

## ÖNSÖZ

20.yy sonlarında, teknolojik gelişmenin geldiği nokta, ticarete yeni bir dönemin başlangıcı olmuştur. İnternetin gelişimi ve kullanımının yaygınlaşmasıyla ticaret yöntemleri değişmiş, geleneksel ticaret, e-ticarete yönelmiş ve aynı yönelim uluslararası ticarete de yansımıştır. Teknolojik gelişmelerin günlük yaşamın her alanında bilgisayar kullanımını zorunlu hale getirmesi ile ticarete yeni bir dönem başlamış uluslararası ticarete elektronik ticaret (e-ticaret) stratejik bir önem kazanmıştır. Elektronik ticaretin ekonomik ve toplumsal hayatta giderek daha fazla yer edinmesine bağlı olarak işletmeler, tüm tüketicilere ve diğer işletmelere daha ucuz ve kolay bir şekilde ulaşma olanağı elde etmiş ve zamanı etkin kullanmaya başlamışlardır. Elektronik ortamda üretim, pazarlama ve dağıtım faaliyetlerinin maliyetleri düşürmesi nedeniyle e-ticaret, işletmelere ulusal ve uluslararası düzeyde rekabet üstünlüğü sağlamıştır. Bu sayede e-ticaret büyümeye ve yaygınlaşmaya devam ederek dünyada ticaret anlayışını yeniden şekillendirmiştir.

E-ticaret, ekonomide bir itici güç olarak yeni iş imkânlarını da beraberinde getirmektedir. E-ticaretin ekonomilere olan olumlu katkıları, ülkelerin elektronik ticaretin gelişmesi yolunda sürekli olarak yeni önlemler alması ve düzenlemelere gitmesi ile doğru orantılıdır. Bu kitap, ticarete dijital dönüşüm sürecinde tüm yönleri ile e-ticareti ele alarak araştırmayı hedeflemektedir. Amaç, e-ticaretin yeni açılımlarına ışık tutmak, teknolojik ve hukuksal yapısı, sosyal ve kültürel boyutu, vergisel boyutu, ulusal ve uluslararası boyutu gibi pek çok açıdan e-ticaret konusunda Türkçe yayınlanmış eserlere yeni ve güncel bir katkı sunmaktır.

Kitabın ilk bölümünde, yazarlar Gözde Mert, Erdal Şen stratejik yönetim bağlamında, Nilüfer Rüzgar girişimcilik bağlamında, Barış Öztuna, Kezban Özçelik ile Lale Aslan COVID-19 salgının etkileri açısından, Pınar Yardımcı ise Dünya Ticaret Örgütü ile ilgili olarak dijital dönüşüm sürecinde ticaretin değişen yapısı incelemiştir. İkinci bölümde, E-ticaretin teknolojik ve hukuksal yapısı, Gülay Selvi Hanişoğlu, Çiğdem Mine Yılmaz, Ayşenur Şahin Caner, Denizhan Demirkol ve Fatma Neval Genç tarafından ele alınmıştır. Üçüncü bölümde, Sercan Yavan, Gülşen Gedik ve Çiydem Çatak, muhasebe ve vergisel açıdan son gelişmeleri ile mevcut sorunlara dikkat çekmiştir. Kitabın dördüncü bölümü, e-ticaretin sosyal ve kültürel boyutu ile ilgilidir. Bu konu ile ilgili araştırmalar, Senem Nart, Emine Çetinel, Peren Özturan, Bora Deral ve Ketü Ventura tarafından yapılmıştır. Beşinci bölümde M.İhsan Çubukçu, Deniz Akgül ve Selin Küçükkancabaş Esen, e-ticaretin sosyal medya ile ilişkisini incelemiştir. Altıncı bölüm yazarları, Elif Nuroğlu,

Hüseyin H. Nuroğlu, Sema Ay ve M. Fatih Aydemir, e-ticaretten e-ihracata dönüşüm sürecini, engelleri ve çözüm önerileri ile birlikte ele almıştır. Kitabın yedinci ve son bölümü, dünyada ve Türkiye’de e-ihracat uygulamaları ile ilgilidir. Uygulamalara ait bu bölüm, Ahmet Doğan, Bünyamin Bayar ve Orxan İsayev tarafından yazılmıştır.

Kısaca tanıtımı yapılan birbirinden değerli çalışmalar için yazarlara teşekkürlerimizi sunarız. Basımında emeği olan TESAM Ekonomik, Siyasal ve Statejik araştırmalar Merkezi ekibine de ayrıca teşekkür eder, kitabı keyifle okumanızı dileriz.

**Prof. Dr. Sema AY / Doç. Dr. Hilal YILDIRIR KESER**

Bursa, 2020

# İÇİNDEKİLER

## BÖLÜM 1: DİJİTAL DÖNÜŞÜM SÜRECİNDE TİCARETİN DEĞİŞEN YAPISI

<b>Dijital Dönüşümde Stratejik Yönetim Ve E-Ticaret .....</b>	<b>9</b>
Dr. Öğr. Üyesi Gözde MERT ( <i>Nişantaşı Üniversitesi</i> )	
Doç. Dr. Erdal ŞEN ( <i>İstanbul Aydın Üniversitesi</i> )	
<b>Dijital Girişimciliğin Yaratıcısı: Elektronik Ticaret .....</b>	<b>23</b>
Doç. Dr. Nilüfer RÜZGAR ( <i>Bursa Teknik Üniversitesi</i> )	
<b>Covid-19 Salgını İle Hızlanan Dijitalleşmenin E-Ticarete Etkisi .....</b>	<b>41</b>
Doç. Dr. Barış ÖZTUNA ( <i>Çankırı Karatekin Üniversitesi</i> )	
Dr. Kezban ÖZÇELİK KAYNAK ( <i>Dokuz Eylül Üniversitesi</i> )	
<b>E-Ticarette Salgın Sonrası Uyum Denetimi ve Risk Yönetimi .....</b>	<b>53</b>
Dr. Öğr. Üyesi Lale ASLAN ( <i>İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi</i> )	
<b>Dijital Ekonomide Dış Ticaretin Yeri ve Dünya Ticaret Örgütü.....</b>	<b>69</b>
Doç. Dr. Pınar YARDIMCI ( <i>Mersin Üniversitesi</i> )	

## BÖLÜM 2: E-TİCARETİN HUKUKSAL YAPISI

<b>E-İhracata Yönelik Ulusal ve Uluslararası Mevzuat .....</b>	<b>89</b>
Dr. Öğr. Üyesi Gülay SELVİ HANIŞOĞLU ( <i>Beykent Üniversitesi</i> )	
<b>Elektronik Ticarete Tüketicinin Korunması.....</b>	<b>105</b>
Dr. Öğr. Üyesi Çiğdem Mine YILMAZ ( <i>Bursa Uludağ Üniversitesi</i> )	
<b>Elektronik ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Kapsamında Elektronik Ticaret ve Hizmet Sağlayıcı İle Aracı Hizmet Sağlayıcının Hukuki Sorumluluğu.....</b>	<b>123</b>
Dr. Öğr. Üyesi Ayşenur ŞAHİN CANER ( <i>Bursa Uludağ Üniversitesi</i> )	
<b>Bitcoin'in Yasal Statüsü: Türkiye ve Dünyada Örneklerle Güncel Değerlendirme.....</b>	<b>139</b>
Arş Gör. Denizhan DEMİRKOL ( <i>Aydın Adnan Menderes Üniversitesi</i> )	
Prof. Dr. Fatma Neval GENÇ ( <i>Aydın Adnan Menderes Üniversitesi</i> )	

### **BÖLÜM 3: E-TİCARETİN MUHASEBE VE VERGİ BOYUTU**

<b>E-Ticaretin Vergilendirilmesi: Mevcut Sorunlar ve Son Gelişmeler</b> .....	<b>161</b>
Dr. Sercan YAVAN ( <i>Aydın Adnan Menderes Üniversitesi</i> )	
<b>Elektronik Ticaretin Vergi Boyutu</b> .....	<b>179</b>
Doç. Dr. Gülşen GEDİK ( <i>Bursa Uludağ Üniversitesi</i> )	
<b>Türk Bankacılık Sektöründe E-Ticaretin Rolü</b> .....	<b>195</b>
Dr. Öğr. Üyesi Çiydem ÇATAK ( <i>Türk-Alman Üniversitesi</i> )	

### **BÖLÜM 4: E-TİCARETİN SOSYAL VE KÜLTÜREL BOYUTU**

<b>E-Ticaretin Sosyal ve Kültürel Boyutu</b> .....	<b>209</b>
Dr. Öğr. Üyesi Senem NART ( <i>Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi</i> )	
<b>Kültürel Boyutuyla E-Ticaret</b> .....	<b>237</b>
Dr. Öğr. Üyesi Emine ÇETİNEL ( <i>Çankırı Karatekin Üniversitesi</i> )	
<b>E-Ticaret ve Paydaş Yönetimi</b> .....	<b>257</b>
Dr. Öğr. Üyesi Peren ÖZTURAN ( <i>Özyeğin Üniversitesi</i> )	
<b>Çevrim içi Müşteri Deneyimi Satın Alma Niyetini Etkiler mi? Sohbet Robotlarının Rolü</b> .....	<b>275</b>
Bora DERAL ( <i>Ege Üniversitesi</i> ) Doç. Dr. Keti VENTURA ( <i>Ege Üniversitesi</i> )	

### **BÖLÜM 5: E-TİCARET VE SOSYAL MEDYA**

<b>E-Ticarette Sosyal Medya</b> .....	<b>297</b>
Dr. Öğr. Üyesi M. İhsan ÇUBUKÇU ( <i>Atatürk Üniversitesi</i> )	
<b>Sosyal Medyayı E-Ticaret Aracı Olarak Kullanma</b> .....	<b>325</b>
Dr. Öğr. Üyesi Deniz AKGÜL ( <i>Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi</i> )	
<b>Sosyal Medya ve Dijitalleşme</b> .....	<b>351</b>
Dr. Öğr. Üyesi Selin KÜÇÜKKANCABAŞ ESEN ( <i>Trakya Üniversitesi</i> )	

## **BÖLÜM 6: E-TİCARETTEN E-İHRACATA DÖNÜŞÜM**

**Türkiye’de E-Ticaretten E-İhracata Dönüşüm: Mevcut Durum, Engeller ve Çözüm Önerileri..... 373**

Prof. Dr. Elif NUROĞLU (*Türk-Alman Üniversitesi*)

Dr. Ar. Gör. Hüseyin H. NUROĞLU (*Türk-Alman Üniversitesi*)

**Dijital Uluslararasılaşma: Sınır Ötesi E-Ticaret ..... 393**

Prof. Dr. Sema AY (*Bursa Uludağ Üniversitesi*)

Öğr. Gör. Muhammed Fatih AYDEMİR (*Bursa Uludağ Üniversitesi*)

## **BÖLÜM 7: DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE E-İHRACAT UYGULAMALARI**

**Pazar Entegrasyonu İle Yeni Elektronik Pazarlama Stratejileri Ve Sağladığı Faydalar ..... 409**

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet DOĞAN (*Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi*)

Bünyamin BAYAR (*Web Geliştirme Uzmanı*)

**E-İhracat Girişimciliği ..... 431**

Orxan İSAYEV (*WORLDEF Business School, Genel Müdür*)