

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
İŞLETME ENSTİTÜSÜ**

**MUHASEBE HİZMETLERİNDE BEKLENTİ VE MEMNUNİYETİN
KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ: SAKARYA'DAKİ MUHASEBE
MESLEK MENSUPLARI İLE MÜŞTERİLERİ ÜZERİNDE BİR
ALAN ARAŞTIRMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Ahmet ARDA

Enstitü Anabilim Dalı : İşletme
Enstitü Bilim Dalı : Muhasebe ve Finansman

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Ahmet Vecdi CAN

OCAK - 2022

Ahmet ARDA tarafından hazırlanan “*Muhasebe Hizmetlerinde Beklenti ve Memnuniyetin Karşılaştırmalı Analizi: Sakarya’daki Muhasebe Meslek Mensupları ile Müşterileri Üzerinde Bir Alan Araştırması*” başlıklı bu tez, 21/01/2022 tarihinde Sakarya Üniversitesi Lisansüstü Eğilim ve Öğretim Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca yapılan Tez Savunma Sınavı sonucunda başarılı bulunarak, jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Prof. Dr. Ahmet Vecdi CAN
Sakarya Üniversitesi

Jüri Üyeleri: Prof. Dr. Selahattin Karabınar
İstanbul Üniversitesi

Doç. Dr. Recep Yılmaz
Sakarya Üniversitesi

 SAKARYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. SAKARYA ÜNİVERSİTESİ İŞLETME ENSTİTÜSÜ TEZ SAVUNULABİLİRLİK VE ORJİNALLİK BEYAN FORMU	Sayfa : 1/1
Öğrencinin		
Adı Soyadı	: AHMET	
Öğrenci Numarası	: ARDA	
Enstitü Anabilim Dalı	: İŞLETME	
Enstitü Bilim Dalı	: MUHASEBE VE FİNANSMAN	
Programı	☒ YÜKSEK LİSANS ☐ DOKTORA	
Tezin Başlığı	MUHASEBE HİZMETLERİNDE BEKLENTİ VE MEMNUNİYETİN KARŞILAŞTIRILMALI ANALİZİ:SAKARYA'DAKİ MUHASEBE MESLEK MENSUPLARI İLE MÜŞTERİLERİ ÜZERİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI	
Benzerlik Oranı	: %7	
☒ Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen tez çalışmasının benzerlik oranının herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi beyan ederim. / / 20.... İmza Öğrenci		
☐ Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez çalışması ile ilgili gerekli düzenleme tarafımda yapılmış olup, yeniden değerlendirilmek üzere gsbtez@sakarya.edu.tr adresine yüklenmiştir. Bilgilerinize arz ederim. / / 20.... İmza Danışman		
Uygundur Danışman Unvanı / Adı-Soyadı: Tarih: / / 20.... İmza:		
☒ KABUL EDİLMİŞTİR ☐ REDDEDİLMİŞTİR EYK Tarih ve No: / / 20.... -	Enstitü Birim Sorumlusu Onayı	

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	iv
TABLO LİSTESİ	v
ÖZET	vii
ABSTRACT	viii

GİRİŞ.....	1
-------------------	----------

BÖLÜM 1: MUHASEBE MESLEĞİ ve MESLEK MENSUPLARI.....	8
--	----------

1.1. Muhasebe ve Muhasebe Mesleği	8
1.1.1. Muhasebenin Tanımı ve Önemi	8
1.1.2. Muhasebe Mesleğinin Amacı ve Önemi	10
1.1.3. Muhasebe ve Muhasebe Mesleğinin Tarihsel Gelişimi	12
1.1.4. Muhasebe Mesleğinin Özellikleri	14
1.2. Muhasebe Meslek Mensubu.....	17
1.2.1. Muhasebe Meslek Mensubunun Tanımı	19
1.2.2. Muhasebe Meslek Mensubunun Özellikleri	20
1.2.2.1. İletişim Becerisi	21
1.2.2.2. Entelektüel Beceri	22
1.2.2.3. Kişisel Özellikler ve Beceri	23
1.2.2.4. Genel Bilgi	24
1.2.2.5. Örgüt ve İşletme Bilgisi	24
1.2.2.6. Muhasebe Bilgisi.....	26
1.2.2.7. Sosyal Sorumluluk	26
1.2.2.8. Bağımsızlık	27
1.2.3. Muhasebe Meslek Mensubu Olabilmenin Genel ve Özel Şartları	28
1.2.3.1. Serbest Muhasebeci Mali Müşavir Olabilmenin Özel Şartları	29
1.2.3.2. Yeminli Mali Müşavir Olabilmenin Özel Şartları	30
1.2.4. Muhasebe Meslek Mensuplarının Görev ve Sorumlulukları	30

BÖLÜM 2: MUHASEBE MESLEĞİNDE HİZMET KALİTESİ ve MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ 33

2.1. Hizmet ve Kalite Kavramları	33
2.1.1. Hizmet Kavramı	34
2.1.2. Kalite Kavramı	35
2.2. Hizmet Kalitesi.....	36
2.2.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları	38
2.2.2. Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Önemi	40
2.2.3. Muhasebe Mesleğinde Hizmet Kalitesi	41
2.3. Müşteri ve Memnuniyet Kavramları.....	43
2.3.1. Müşteri Kavramı	43
2.3.2. Bir Müşteri Olarak Mükellef.....	44
2.3.3. Memnuniyet Kavramı	46
2.3.4. Müşteri Memnuniyeti ve Önemi	47
2.3.5. Muhasebe Mesleğinde Müşteri Memnuniyeti ve Önemi	48
2.4. Literatür Taraması.....	50
2.4.1. Muhasebeciler Üzerinde Yapılan Araştırmalar.....	65
2.4.2. Müşteriler Üzerinde Yapılan Araştırmalar	66
2.4.3. Karşılaştırmalı Araştırmalar.....	68

BÖLÜM 3: SAKARYA'DAKİ MUHASEBECİLER İLE MÜŞTERİLERİNİN BEKLENTİ VE MEMNUNİYETLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ (BİR ALAN ARAŞTIRMASI).....69

3.1. Araştırmanın Konusu	69
3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi	69
3.2.1. Araştırmanın Gerekçesi ve Nedeni	70
3.2.2. Araştırmanın Faydası ve Katkısı.....	71
3.3. Araştırmanın Kapsamı ve İçeriği	71
3.4. Araştırmanın Problemi ve Araştırma Soruları	72
3.5. Araştırmanın Kısıtları.....	72
3.6. Araştırmanın Yöntemi.....	73
3.6.1. Araştırmanın Modeli	74
3.6.2. Araştırmanın Hipotezleri.....	74

3.6.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	75
3.6.3.1. Muhasebecilere İlişkin Evren ve Örneklem	75
3.6.3.2. Müşterilere İlişkin Evren ve Örneklem.....	79
3.6.4. Araştırma Verilerinin Toplanmasında Anket Tasarım ve Uygulama Süreci.	79
3.7. Araştırma Verilerinin Analizi ve Bulguların Değerlendirilmesi.....	82
3.7.1. Muhasebecilere Yapılan Anketin Analiz Sonuçları.....	82
3.7.1.1. Muhasebecilere İlişkin Demografik Bulgular	83
3.7.1.2. Muhasebecilerin Beklenti ve Memnuniyetine İlişkin Bulgular	88
3.7.2. Müşterilere Yapılan Anketin Analiz Sonuçları.....	102
3.7.2.1. Müşterilere İlişkin Demografik Bulgular	102
3.7.2.2. Müşterilerin Beklenti ve Memnuniyetlerine İlişkin Bulgular	104
3.7.3. Muhasebeciler ile Müşterilerin Anket Sonuçlarının Karşılaştırması	134
SONUÇ	137
KAYNAKÇA.....	144
EKLER.....	154
ÖZGEÇMİŞ	160

KISALTMALAR

3568 Sayılı Kanun	: Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu
IFAC	: International Federation of Accountants (Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu)
KGK	: Kamu Gözetimi Kurumu
Med.	: Medyan
Ort.	: Ortalama
p	: Geçerlilik Düzeyi
SATSO	: Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası
SERVQUAL	: Service Quality (Hizmet Kalitesi)
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
SM	: Serbest Muhasebeci
SMMM	: Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
SS	: Standart Sapma
TDK	: Türk Dil Kurumu
TÜRMOB	: Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerleri
YMM	: Yeminli Mali Müşavir

TABLO LİSTESİ

Tablo 1	: Literatür Taraması (Uluslararası Makaleler ve Tezler 2000-2022)	52
Tablo 2	: Sakarya Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası Üye İstatistik Tablosu (31.12.2020).....	78
Tablo 3	: Cinsiyet ve Eğitim.....	83
Tablo 4	: Unvan ve Deneyim.....	84
Tablo 5	: Müşteriler İçin Tercih Edilen İfade/Tabir	85
Tablo 6	: Müşteri (Mükellef) Sayıları.....	86
Tablo 7	: Personel Başına Düşen Mükellef Sayısı.....	87
Tablo 8	: Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri	88
Tablo 9	: Muhasebecilerin Müşterilerinin Beklentilerini Karşılama Düzeyleri	90
Tablo 10	: Cinsiyete Göre Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri	92
Tablo 11	: Cinsiyete Göre Muhasebecilerin Beklentileri Karşılama Düzeyleri	92
Tablo 12	: Eğitime Göre Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri	93
Tablo 13	: Eğitime Göre Muhasebecilerin Beklentileri Karşılama Düzeyleri	94
Tablo 14	: Deneyime Göre Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri....	95
Tablo 15	: Deneyime Göre Muhasebecilerin Beklentileri Karşılama Düzeyleri.....	96
Tablo 16	: Mükellef Sayısına Göre Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri.....	97
Tablo 17	: Mükellef Sayısına Göre Muhasebecilerin Beklentileri Karşılama Düzeyleri.....	98
Tablo 18	: Personel Sayısına Göre Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri.....	99
Tablo 19	: Personel Sayısına Göre Muhasebecilerin Beklentileri Karşılama Düzeyleri.....	100
Tablo 20	: Müşterilerin Davranışlarına İlişkin Muhasebeci Memnuniyeti	101
Tablo 21	: Demografik Bilgiler	102
Tablo 22	: Katılımcılara ve İşletmelerine İlişkin Bilgiler.....	103
Tablo 23	: Katılımcıların Birlikte Çalıştığı Muhasebeciler	103
Tablo 24	: Müşteri Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri	105
Tablo 25	: Müşterilerin Muhasebecilerinin Beklentilerini Karşılama Düzeyleri	106
Tablo 26	: Müşterilerin Memnuniyet Düzeyleri.....	107
Tablo 27	: Cinsiyete Göre Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri ...	108
Tablo 28	: Cinsiyete Göre Beklentilerin Karşılama Düzeyleri.....	109
Tablo 29	: Cinsiyete Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri	110

Tablo 30 : Eğitim Düzeyine Göre Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri.....	110
Tablo 31 : Eğitim Düzeyine Göre Müşteri Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri	112
Tablo 32 : Eğitim Düzeyine Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri	113
Tablo 33 : Pozisyona Göre Beklentileri Karşılama Düzeyleri	114
Tablo 34 : Pozisyona Göre Müşteri Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri.....	115
Tablo 35 : İşletmedeki Pozisyona Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri	117
Tablo 36 : İşletmelerin Ana Faaliyet Koluna Göre Beklenti Karşılama Düzeyleri.....	118
Tablo 37 : İşletmelerin Ana Faaliyet Koluna Göre Müşteri Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri	119
Tablo 38 : İşletmelerin Ana Faaliyet Koluna Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri..	120
Tablo 39 : Mükellefiyete Göre Beklentileri Karşılama Düzeyleri	120
Tablo 40 : Mükellefiyete Göre Beklentilerin Karşılama Düzeyleri	121
Tablo 41 : Mükellefiyete Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri.....	122
Tablo 42 : Personel Sayısına Göre Beklentileri Karşılama Düzeyleri	123
Tablo 43 : Personel Sayısına Göre Beklentilerin Karşılama Düzeyleri	123
Tablo 44 : Personel Sayısına Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri.....	124
Tablo 45 : İşletme Yaşına Göre Beklentileri Karşılama Düzeyleri.....	125
Tablo 46 : İşletme Yaşına Göre Müşteri Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri	126
Tablo 47 : İşletme Yaşına Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri	127
Tablo 48 : Muhasebecilerinin Cinsiyetine Göre Beklentileri Karşılama Düzeyleri....	127
Tablo 49 : Muhasebecilerinin Cinsiyetine Göre Beklentilerin Karşılama Düzeyleri	128
Tablo 50 : Muhasebecilerinin Cinsiyetine Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri	129
Tablo 51 : Muhasebeciyle Birlikte Çalışılan Yıla Göre Beklentileri Karşılama Düzeyleri.....	129
Tablo 52 : Muhasebeciyle Birlikte Çalışılan Yıla Göre Beklentilerin Karşılama Düzeyleri.....	131
Tablo 53 : Muhasebeciyle Birlikte Çalışılan Yıla Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri.....	133
Tablo 54 : Müşteri Performansının Karşılaştırması.....	134
Tablo 55 : Muhasebeci Performansının Karşılaştırması.....	135

Tezin Başlığı: Muhasebe Hizmetlerinde Beklenti ve Memnuniyetin Karşılaştırmalı Analizi: Sakarya'daki Muhasebe Meslek Mensupları ile Müşterileri Üzerinde Bir Alan Araştırması

Tezin Yazarı: Ahmet ARDA

Danışman: Prof. Dr. Ahmet Vecdi CAN

Kabul Tarihi: 21.01.2022

Sayfa Sayısı: viii (ön kısım) + 154 (tez) + 6 (ek)

Anabilimdalı: İşletme

Bilimdalı: Muhasebe ve Finansman

Muhasebe mesleğinde genel anlamda bu hizmeti sunanlara muhasebeci, talep edenlere ise müşteri denmektedir. Muhasebeci – müşteri ilişkilerinde beklentilerin ve sorunların karşılıklı irdelenmesi, memnuniyetin verilere dayalı olarak ölçülmesi muhasebe hizmet kalitesiyle ilgili değerlendirmelerin yapılabilmesi için son derece önemlidir. Bu çalışmanın amacı da Sakarya'daki bağımsız muhasebecilerin müşterileriyle olan mesleki ilişkileri kapsamında ortaya çıkan sorunları tespit etmek, beklenti ve memnuniyetlerin karşılanma düzeylerini karşılıklı olarak ortaya koymaktır. Böylece hizmet kalitesini ve memnuniyet düzeylerini artırmak için neler yapılabileceğini verilere dayalı olarak tartışmak ve çözüm önerileri geliştirmek olanaklı hale gelecektir.

Bu amaçla Sakarya'daki muhasebecilere ve müşterilerine iki ayrı anket uygulanmıştır. Sakarya SMMM Odası'na kayıtlı 504 bağımsız muhasebe meslek mensubundan 117'sine mail, mesaj ve yüz yüze ulaşılmış ancak 112 anket analize tabi tutulmuştur. Aynı zamanda hizmet alan taraf olan çeşitli sektörlerde ve iş dallarında 41670 müşteriden 209'una yine mail, mesaj ve yüz yüze ulaşılarak anket doldurtulmuş olup 208'i analize tabi tutulmuştur. 2021 yılı içinde tamamlanan anketlerden elde edilen veriler, SPSS 25 programı kullanılarak bazı tanımlayıcı ve ilişkisel analizlerle incelenmiştir. İlişkisel analizlerde parametrik olmayan verilerin karşılaştırılması için kullanılan Mann-Whitney, Kruskal-Wallis ve Wilcoxon işaretli sıra testleri tercih edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre Sakarya'daki muhasebeciler ile müşteriler arasındaki kişisel ilişkilerin genel olarak iyi olduğu ancak bu durumun muhasebe mesleğine gösterilen saygıya aynı düzeyde yansımadağı gözlemlenmiştir. Muhasebeciler müşterileriyle olan ilişkilerinde ortalamanın altında bir memnuniyete sahip iken müşterilerin ortalamanın üzerinde bir memnuniyete sahip oldukları tespit edilmiştir. Her iki kesim de üzerlerine düşen görev ve sorumlulukları eksiksiz olarak yerine getirdiklerini ifade etmelerine rağmen, muhasebeciler özellikle ağır iş yükünden, hizmet tarifelerinin düşüklüğünden, tahsilat sorunlarından kaynaklanan memnuniyetsizliklerini dile getirmişlerdir. Müşteriler ise muhasebecilerin şahsını ve mesleklerini değerli görmelerine rağmen, yönetsel kararlarda danışmanlık yapılması, mevzuat ile ilgili konularda vakitlice bilgilendirme yapılması, borç ve alacakların ayrıntılı bir şekilde raporlanması, kar ve zararın doğru dürüst hesaplanması gibi hususlarda beklentilerinin tam olarak karşılandığı düşüncesinde değildirler. Müşteri ihtiyaç ve istekleri, muhasebe hizmetlerinin bugün sıkıştığı vergisel alandan çıkıp artık çeşitlenmesi, iş kollarına ve sektörlerle özgü kurumsal çözümler-sistemler-modeller kurgulayan uzmanlıklara evrilmesi, finansal ve yönetsel danışmanlık ve denetim alanlarına doğru genişlemesi gerektiğini göstermektedir. Muhasebecilerin sürekli eğitiminin yanı sıra müşterilerin de bilgi ve farkındalık düzeylerini artırıcı eğitimler planlanmalı ve katılımları teşvik edilmelidir. Sonuçlar muhasebecilerin iş yükünü hafifletici, ücret tahsil ve tatminini artırıcı çözümler bulunmasının; memnuniyet, aidiyet ve motivasyonu yükseltici önlemler alınmasının; meslekte uzmanlaşma ve şirketleşmeye gidilmesinin; KGK, TÜRMOB, muhasebe odaları başta olmak üzere iş dünyasının tüm paydaşlarının ve resmi otoritelerin mesleğin sorunlarına birlikte eğilmesinin elzem olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Muhasebe Mesleği, Muhasebe Meslek Mensubu (muhasebeci), Muhasebe Hizmet Kalitesi, Müşteri (mükellef) Memnuniyeti.

Title of the Thesis: A Comparative Analysis Of Expectations And Satisfaction In Accounting Services: A Field Research On Accounting Professionals And Customers In Sakarya

Author: Ahmet ARDA

Supervisor: Professor Ahmet Vecdi CAN

Date: 21.01.2022

Np: viii (pre text) + 154 (main body) + 6 (app.)

Department: Business Administration

Subfield: Accounting and Finance

In the accounting profession, those who generally provide this service are called accountants, and those who demand it are called customers (taxpayers). It is essential to examine the expectations and problems in accountant-customer relations and measure satisfaction based on data to assess accounting service quality. This study aims to identify the problems that arise within the scope of the professional relations of the independent accountants in Sakarya with their customers and to reveal their satisfaction and expectations levels mutually. Thus, it will be possible to discuss the opportunities to increase service quality and satisfaction by meeting expectations and developing solutions based on data.

For this purpose, two separate questionnaires were applied to accountants and customers in Sakarya. 117 of 504 independent professional accountants registered with Sakarya CPA Chamber were contacted by e-mail, messages, and face-to-face, but 112 questionnaires were analyzed. At the same time, 209 out of 41670 customers in various sectors and business branches that are service recipients were contacted by e-mail, message, and face-to-face for questionnaires, and 208 were analyzed. The data from the questionnaires completed in 2021 were analyzed using the SPSS 25 by descriptive and relational analysis. Mann-Whitney, Kruskal-Wallis, and Wilcoxon signed-rank tests were used for comparison analyses. According to the analysis results, it has been observed that the personal relations between accountants and customers in Sakarya are generally good. However, this situation is not reflected in the same level of respect shown to the accounting profession. It has been determined that while accountants have a below-average satisfaction in their relations with their customers, customers have above-average satisfaction. Although both groups stated that they fulfilled their duties, accountants expressed dissatisfaction, especially with the heavy workload, low service tariffs, and collection problems. On the other hand, customers do not think that their expectations are fully met in terms of consulting in managerial decisions, providing timely information on issues related to legislation, reporting debts and receivables in detail, and calculating profits and losses correctly. Customer needs and requests show that accounting services should get out of the tax area and evolve into specializations that build corporate solutions-systems-models specific to business lines and sectors and expand into financial and managerial consultancy and auditing. In addition to the continuous training of accountants, training to increase customers' knowledge and awareness levels should be planned, and their participation should be encouraged. It is evident that the increase in service quality is related to the increase in customer quality and accountant quality. All these results show that it is essential to find solutions to alleviate the workload of accountants and to increase wage collection and satisfaction, to take measures to increase satisfaction, belonging, and motivation, to specialize in the profession, and to incorporate. It is also vital that KGK, TÜRMOB, accounting chambers, all stakeholders, and relevant authorities should deal with the problems of the profession together.

Keywords: Accounting Profession, Professional Accountant (accountant), Accounting Service Quality, Customer (taxpayer) Satisfaction.

GİRİŞ

Tarihin en kadim mesleklerinden biri olan muhasebe, insanoğlunun hesaplama ihtiyacından doğmuş, kimilerine göre yazının, rakamların, paranın, ölçünün, takvimin hatta aritmetiğin ve daha birçok şeyin icadına vesile olmuştur. Tarihsel süreçte muhasebe, hem gelişmiş hem de geliştirmiş, yalnızca ticari ve iktisadi anlamda değil, yaşamın hemen her alanında karşılık bulmuş, medeniyetlerin merkezinde hep var olagelmıştır. Tarihin hemen her döneminde örgütlenmenin, yönetimin, denetimin, planlamanın, bölüşümün, paylaşımın, dağıtımın ve birikimin vazgeçilmez aracı olmuştur. Bu konuda devletin yönetiminden işletmelerin denetimine, kaynakların tahsisinden bütçelerin hazırlanmasına, vergilerin toplanmasından karların dağıtımına, ganimetin bölüşülmesinden mirasın paylaşılmasına, alacakların tahsilinden borçların ödenmesine, hasılatın izlenmesinden maliyetin hesaplanmasına, sermayenin arttırılmasından tasfiyeye gidilmesine, karşılıkların ayrılmasından maaşların tahakkukuna kadar birçok örnek sayılabilir. Görülüyor ki muhasebe bireysel, toplumsal, kurumsal ve kamusal anlamda çok önemli roller üstlenmiş ve üstlenmeye de devam etmektedir. Muhasebe bugün ahlaktır, felsefedir, bilimdir, disiplindir ama aynı zamanda halen eylemdir, faaliyettir, iştir ve meslektir. Muhasebe ve muhasebeci dün olduğu gibi bugün de özellikle iktisadi ve ticari hayatın içinde başrollerde yer almaya devam etmektedir. Yalnızca vergisel boyut, kayıt dışılıkla mücadele gibi makro açıdan ekonomiye nizam verme değil aynı zamanda özel girişimlerin ve yatırımların sürdürülebilirliğini güvence altına alan mekanizmaların ve sistemlerin sağlıklı yapılara kavuşturulmasında da önemli fonksiyonlar üstlenmektedir.

Günümüzde küreselleşme ile birlikte gelişen ve sınır tanımayan ticaretin boyutları artmakta, bilim ve teknolojiadaki yenilikler tüm sektörlerde etkisini her gün göstermektedir. Bu durum muhasebe mesleğinde de değişim ve dönüşümlere, muhasebe hizmetlerine duyulan ihtiyacın çeşitlenerek artmasına neden olmaktadır. Muhasebe mesleğinin hizmet kalitesi, artan bu ihtiyaç ve beklentilerin karşılanmasıyla yakından ilgilidir. Muhasebe hizmeti sunan meslek mensupları mevcut mevzuat düzenlemeleri ve etik ilkelerin dışına çıkmadan müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak durumundadır. Muhasebeci, müşteri memnuniyetini ve sadakatini sağlayabilmek için en azından kendisinden beklenene denk bir hizmet performansı ortaya koymak zorundadır. Aksi halde müşteri memnuniyetinden söz etmek mümkün olamayacaktır. Ancak bu

beklenti ve memnuniyet konusunun tek taraflı olmadığı da ortadadır. Müşterilerinin beklentilerini karşılamak için çaba sarf eden meslek mensuplarının da doğal olarak müşterilerinden beklentileri vardır. Öyleyse muhasebe hizmet kalitesi açısından ideal olan her iki kesimin de beklentilerinin karşılıklı en yüksek düzeyde realize edildiği bir sonuca ulaşılmasının sağlanmasıdır. Teoride izahı kolay olmakla birlikte uygulamada bu söylenildiği kadar kolay olamamaktadır. Zira uygulamada taraflar çıkar çatışması ve çıkar çatışması ile karşılaşabilmektedir. Çıkar çatışması daha çok taraflar arasında yaşanırken, çıkar çatışması ise tarafların dışındaki paydaşları tehdit eden bir konu olarak ele alınabilir. Tarafların menfaatleri gereği farklı yaklaşımlar içinde olmaları doğal olarak beklenti boşluğu yaratabilir. Müşteriler ihtiyaç, istek, talep veya beklentilerinin en yüksek kalite düzeyinde ancak en kısa sürelerde ve en düşük maliyetlerle karşılanmasını beklerken; özellikle bağımsız çalışan muhasebecilerin aynı düşünceleri paylaşmaması nedeniyle tam bir eşleşmeden söz edilmesi oldukça zordur. Zira bağımsız muhasebeci çoğu durumda en kazançlı çıkacak şekilde hareket etme eğiliminde olabilecektir. Örneğin angarya olarak gördüğü işleri muhtemelen geri çevirecek, ek maliyetlere katlanmaktan kaçınacak, yapmak zorunda olduğu vazife ve işler dışında kendisinden istenen karşılıksız ilave fedakarlıklara karşı isteksiz davranabilecek hatta direnç gösterebilecektir. Ancak mevcut müşteriye kaybetmemek ya da yeni müşteri kazanmak için gönülsüz ve rızasız olarak fazladan, gereksiz veya etik açıdan uygun olmayan bazı talepleri kabul etmek durumunda kalabilecektir.

Diğer yandan özensizlik, düzensizlik, güvensizlik, dikkatsizlik, saygısızlık, tecrübesizlik, kifayetsizlik, faydasızlık, boş boğazlılık, boş vermişlik gibi hizmet kalitesini tehdit eden durumlarda bir dizi hata, yanlış anlama, gecikme, aksama dolayısıyla yaşanacak olası mağduriyetler mesleğin ve mesleki ilişkilerin zarar görmesine neden olabilmektedir. Özellikle meşru, yasal, etik, normal veya adetten olmayan talep ve beklentiler sonucu ortaya çıkabilecek çatışmanın boyutu taraflar arasındaki ilişkilerin bozulmasına hatta müşteri bırakmaya veya muhasebeci değiştirmeye kadar gidebilecektir. Arzu edilen uzun süreli kalıcı ilişkiler, karşılıklı saygı ve anlayış çerçevesinde güvene, sadakate, empatiye, söz konusu beklentilerin karşılanmasına ve memnuniyetin sağlanmasına bağlı olduğuna göre hizmet kalitesinin bileşenleri arasında bu unsurlar da mutlaka aranmalıdır.

İşletmelerin mali anlamda kayıt, raporlama, analiz ve denetim gibi muhasebe kapsamında sayılan ihtiyaç, talep, yükümlülük veya sorumluluklarına ilişkin olarak

aldığı eğitimler, sahip olduğu bilgi ve tecrübeyle bu tür işleri kendisine meslek edinmiş, ruhsatlı ve bağımsız olarak çalışan profesyonel meslek mensuplarından yardım ve destek alması çok yaygın (zaruri) bir uygulamadır. Ücreti mukabilinde alınan bu muhasebe hizmetleri dolayısıyla işletmeler meslek mensuplarının müşterisi haline gelmektedirler. Amacı, önemi, kapsamı ve yöntemi aşağıda açıklanacağı üzere burada hizmeti alan taraf ile veren tarafların karşılıklı memnuniyet ve beklentileri, muhasebe hizmet kalitesiyle ilgili tespit ve önerilerde bulunmak üzere araştırmaya değer ve gerekli görülmüştür.

Çalışmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın genel amacı muhasebe mesleğinin gelişimine katkı sağlamaktır. Muhasebe mesleği niteliği gereği tüm toplumu ilgilendirmekte ve birçok paydaşı bulunmaktadır. Bununla birlikte mesleğin doğal ve en önemli müşterisi işletmelerdir. Devlet, toplum, ekonomi hasılı tüm paydaşlar ama özellikle işletmeler muhasebe mesleğinin hizmetine, yardım ve desteğine muhtaçtır. Ekonomik güven ortamının yaratılmasında, yönetilebilir ve denetlenebilir işletme ortamının tesisinde muhasebe mesleği anahtar konumda olduğundan bu mesleğin mensuplarına çok önemli görev ve sorumluluklar yüklemektedir. Muhasebe meslek mensupları bu görev ve sorumluluk bilinci içinde müşterilerine (asgari değil) daha üstün ve kaliteli hizmet sunmak suretiyle hizmet verdikleri işletmelerin mali yapılarını güçlendirerek büyümelerinde, gelişmelerinde, vizyon ve misyon belirlemelerinde, amaç ve strateji kurgulamalarında, rekabet edebilmelerinde ve sürdürülebilir (başarılı) performanslar sergilemelerinde etkin rol oynamalıdır. Muhasebeciye biçilen görev vergi muhasebesine indirgenerek yalnızca beyanname düzenlemekten ibaret olmamalıdır. Elbette muhasebecinin buradaki motivasyonu, sahip olduğu bilgi, tecrübe ve yetkinlik düzeyi kadar karşıya verdiği güven ile müşterisini buna açık hale getirmeyi hatta bunu sürekli talep eder hale getirmeyi başarmış olması gerekir. Hizmet kalitesini arttırarak işletmelerin karar verme süreçlerine katılmak ve yönetsel faaliyetlerinde daha etkin rol almak aynı zamanda muhasebecinin ve mesleğin itibarını ve değerini arttıracak bir husustur. O halde meslek mensuplarınca muhasebe mesleğinin müşterilerine sunulan muhasebe hizmetlerinin kalitesinin arttırılmasına yönelik çabalara odaklanılması önem arz etmektedir.

Bu çalışma muhasebe meslek mensuplarının bu konudaki motivasyonunu görmek ama aynı zamanda müşteri işletmelerin konuya yaklaşımını anlamak maksadıyla çapraz biçimde tasarlanmıştır. Mevcut tabloyu ortaya koymak için öncelikle her iki tarafında

karşılıklı memnuniyetlerine bakılmıştır. Zira meslek mensupları tarafından sunulan muhasebe hizmetlerinin kalitesiyle ilgili algının ortaya konması, muhasebeci - müşteri ilişkileri bağlamında yaşanan sorunların tespiti, tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesi, memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ve karşılıklı verilere dayalı olarak analiz edilmesi iyileştirme fırsatlarını göstermesi bakımından çok faydalı olabilecektir. Dolayısıyla bu çalışma, odaklandığı araştırma konusu, cevap bulmaya çalıştığı sorular, dayandığı karşılıklı analizler, araştırmanın yapıldığı coğrafi yer ve zaman dilimi, elde edilen bulgular ve ulaşılan sonuçlar bakımından değerli görülmektedir. Böyle bir araştırmanın daha önce Sakarya özelinde yapılmamış olması bu çalışmayı önemli hale getirmektedir. Araştırma sonuçlarının dikkatle irdelenmesinin uygulamada tüm paydaşlara ve diğer araştırmacılara katkı sağlayabileceği değerlendirilmektedir.

Çalışmanın Konusu (Problemi) ve Araştırma Soruları

Bu çalışmanın konusu kısaca muhasebe mesleğinde müşteri memnuniyetidir. Müşteri memnuniyeti ise muhasebe hizmet kalitesiyle yakından ilgilidir. O halde kaliteyi yükseltmek adına yapılması gerekenleri tespit etmek problemin ve konunun özünü oluşturmaktadır. Çünkü genel varsayım hizmet kalitesindeki artışın müşteri memnuniyetini ve dolayısıyla sadakatini artıracaktır; buna karşın tüm diğer unsurların sabit kaldığı durumda bile beklentileri karşılamayan yetersiz bir hizmet performansının memnuniyetsizlik doğuracağıdır. Ancak bu meslekte hizmeti sunan kadar hizmeti alan da hizmet kalitesinin belirleyicisi durumundadır. Zira muhasebecinin sunduğu hizmetin girdilerinin (veri, belge ve bilgi vb.) sağlayıcısı bizzat müşterinin kendisidir. Dolayısıyla muhasebe hizmet kalitesinin anlaşılması noktasında hizmeti veren taraf (muhasebeci) ile hizmeti alan tarafın (müşteri) karşılıklı memnuniyet ve beklentileri önemli hale gelmektedir. Müşterinin muhasebecisinden memnun olduğu kadar muhasebecinin de müşterisinden memnun olması önemlidir. Müşterinin muhasebecisinden beklentileri olacağı gibi muhasebecinin de müşterisinden beklentileri olacaktır. Muhasebe mesleğinin niteliği gereği bu konu çapraz sorgulama yöntemi ile araştırılmalıdır. Sakarya özelinde yapılan bu çalışmanın araştırma soruları bu amaca uygun olarak oluşturulmuştur. Araştırma kapsamında toplanacak veriler ile aşağıdaki iki ana soruya cevap verilmeye çalışılmıştır:

- Muhasebeciler hizmet verdikleri müşterilerinden memnun mu?
- Müşteriler hizmet aldıkları muhasebecilerinden memnun mu?

Bir kişinin bir hizmete ilişkin memnuniyet düzeyinin ve kalite algısının tespiti için doğrudan o kişiye söz konusu hizmetle ilgili temel soruların sorulması ve verdiği cevapların değerlendirilmesi gerekir. Bu çalışmada da yukarıdaki iki ana soru çerçevesinde iki ayrı anket tasarlanıp uygulanmış her iki tarafın da memnuniyet ve beklentilerinin karşılanma düzeylerine ilişkin bulgular ortaya konmaya çalışılmıştır.

Özetle bu çalışma muhasebe meslek mensupları ile müşterilerin hizmet sürecindeki ilişkilerini masaya yatırarak sunulan muhasebe hizmetlerinin kalitesini, hizmeti hem veren taraf (muhasebeci) hem de alan taraf (müşteri) açısından ele almakta ve tarafların karşılıklı beklenti ve memnuniyetleri üzerinden bunu araştırma konusu yapmaktadır.

Çalışmanın Yöntemi ve Kısıtları

Bu çalışmanın ilk bölümünde mevzuat ve temel kaynaklardan yararlanılarak araştırmanın konusunu oluşturan muhasebe mesleği, muhasebe meslek mensupları anlatılmış; ikinci bölümünde ise muhasebe hizmet kalitesi ile hizmetinin sunulduğu müşterilere ilişkin gerekli tanımlar ve sezgisel yöntemlere dayalı açıklamalar yapılmıştır. Ardından literatür taranarak bu veya benzeri konularda daha önce yapılan araştırmalar tespit edilmiş ve içerik analizine tabi tutulmuştur.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise araştırmanın amacına ve konusuna uygun olarak nicel bir araştırma yapılmış ve anket yöntemi ile sahadan veri toplanmıştır. Anketlerin tasarım sürecinde ise literatürdeki benzer çalışmalarda kullanılan anket örnekleri incelenmiştir. Bu örneklerden hareketle biri muhasebeciler için, diğeri müşteriler için olmak üzere iki ayrı anket taslağı oluşturulmuştur. Anket taslakları, pilot uygulamalardan alınan geri bildirimler sonucunda dönüştürülerek ve içinden geçilen pandemi dönemine uygun ilavelerle son halini almıştır. Anket tasarım sürecinin başından sonuna kadar Sakarya Üniversitesi'ndeki alan uzmanı akademisyenlerden, Sakarya SATSO ve SMMM Odası'ndan da destek ve onay alınmıştır. Ayrıca SAÜ Etik Kurulundan da gerekli resmi izin alınmıştır.

Pandemi nedeniyle anketler, odalar aracılığıyla üyelere mail olarak iletilmiş, zayıf dönüşler yüzünden bu işlemler tekrar edilmiş, sosyal medya araçlarıyla katılım sayılarının arttırılmasına çalışılmış, en son anketörler aracılığıyla işyeri ziyaretleri yapılmış ve yüz yüze anketler ile toplam 117 muhasebeci ile 209 işletmeye ulaşılabilmektedir. İstatistik alanında uzman bir öğretim elemanının desteğiyle her iki

tarafından toplanan verilerin ve ulaşılan bulguların karşılaştırmalı analizleri ve değerlendirmesi yapılmıştır.

Çalışmanın Türkiye’deki bir ilde yapılmış olması dolayısıyla Türk muhasebe ve meslek mevzuatının, toplumsal normlarının, örf ve adetlerinin, iş yapma biçimlerinin, teamüllerinin başta olmak üzere yerel kültür ve anlayışların izlerini taşıması kaçınılmazdır. Dolayısıyla araştırmanın yalnızca Sakarya özelinde yapılmış olması ve tüm çabalara rağmen katılımcı sayısının görece düşük kalmış olması çalışmanın en önemli kısıtları arasında sayılabilir. Katılımcı sayılarının düşük kalmasında etkili olduğu düşünülen pandemi şartlarının aynı zamanda anket sonuçlarına da yansımış olabileceği ihtimali de göz önünde tutulmalıdır. Özetle bu çalışma belirtilen kısıtlar altında hem nitel hem nicel araştırma yöntemlerinden yararlanılarak yapılmıştır.

Çalışmanın Kapsamı ve İçeriği

Çalışmanın ilk bölümünde muhasebe kavramının tanımı, önemi, muhasebecilik mesleği, tarihçesi, mesleğin özellikleri, muhasebe meslek mensubunun tanımı ve özellikleri ile ilgili izah, tespit ve değerlendirmeler yer almaktadır.

Çalışmanın ikinci bölümünde hizmet, kalite, müşteri ve memnuniyet kavramları açıklandıktan sonra muhasebe mesleğinde hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti hakkında bilgiler verilmiştir. Literatür taramasının ardından sözü edilen konuda yapılan daha önceki araştırmaların künyesi ve bulguları ortaya konulmuştur. Bu esnada Türkiye genelinde ve farklı iller özelinde birçok araştırma yapıldığı ancak Sakarya ilinde bu konuda bir araştırma yapılmadığı görülmüştür. Bu tespitten hareketle Sakarya ili kapsamında bir alan araştırması yapılmasına karar verilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise araştırmanın amacı, önemi, kapsamı, yöntemi ve sorularına ilişkin ayrıntılı bilgiler verilmiştir. Çalışmanın amacına ve konusuna uygun olarak burada nicel bir araştırma yapılmıştır. Sakarya’daki muhasebeciler ile müşterilerinin dahil edildiği bu çalışma kapsamında araştırma sorularını cevaplayabilmek için veriler anket yöntemi ile sahadan toplanmıştır. Bu amaçla biri muhasebecilere diğeri müşterilerine olmak üzere iki ayrı anket hazırlanmış ve uygulanmıştır. 117 muhasebe meslek mensubunun katıldığı ilk anket ile 209 müşteri işletmenin katıldığı ikinci anketten elde edilen veriler önce ayrı ayrı analiz edilerek her iki kesimin de beklenti ve memnuniyet düzeylerine ilişkin bir durum tespiti yapılmıştır. Yine bu beklenti ve memnuniyet düzeylerinin demografik ve diğer değişkenler ile

Çapraz ilişkilerine ilişkin analizler de yapılmıştır. Daha sonra her iki kesimin beklenti ve memnuniyet düzeyleri bu sefer karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir. Sonuç bölümünde genel tespit ve değerlendirmeler ışığında çözüm önerilerine yer verilerek çalışma sonlandırılmıştır.



BÖLÜM 1: MUHASEBE MESLEĞİ VE MESLEK MENSUPLARI

Bu bölümde ve izleyen bölümde öncelikle çalışma konusuyla ilgili kavramlara ve tanımlara yer verilmiştir. Bunun için öncelikle literatür incelemesi yapılmış ve çalışmada kullanılan kavramlar temel kaynaklardan ve mevzuatta yer alan düzenlemelerden yararlanılarak açıklanmıştır. Aşağıda muhasebenin tanımı ve önemi, muhasebe mesleğinin amacı ve önemi, mesleğin tarihsel gelişimi ve örgütlenmesi, muhasebe mesleğinin ve muhasebe meslek mensuplarının özellikleri, görev tanımları ve sorumlulukları ele alınmıştır.

1.1. Muhasebe ve Muhasebe Mesleği

Muhasebe iktisadi, mali ve finansal olayları konu alan sosyal bir bilimdir. Muhasebe bir bilim alanıdır ama aynı zamanda uygulama alanıdır. Muhasebe hem doğal hem de yasal bir meslektir. Muhasebe mesleği bir hizmet etkinliği ve sürecidir. Kısaca mesleğe muhasebecilik, mensubuna ise muhasebeci denir.

Muhasebe ve muhasebeci, muhasebe mesleği ve meslek mensubu, muhasebeci - müşteri ilişkisi, muhasebe mesleğinde müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi gibi kavramlar bu çalışmanın temelini oluşturduğundan önce bunların kısaca açıklanmasında yarar vardır. İnsanlık tarihi ile başlayan ve halen tüm iktisadi hayatın merkezinde yer alan muhasebe ve muhasebeyle ilişkili terimleri tanımlamakla bu çalışmanın kavramsal çerçevesi başlatılacaktır.

1.1.1. Muhasebenin Tanımı ve Önemi

Aslı Arapça kökenli bir kelime olan muhasebe, Arapçadaki sayma ve aritmetik anlamına gelen “*hisab*” sözcüğünden türetilmiştir (Sevilengül, 1996:9). Muhasebenin birçok açıdan tanımı yapılabilir. Sözlük anlamı “*genel olarak hesaplama, karşılıklı hesap görme, hesap işleriyle uğraşma, hesapların bütünü, hesap işlerinin yürütüldüğü yer*” biçimindedir. İktisadi bir terim olarak ise muhasebe; “*işletmelerin iktisadi etkinlikleri sonucu ortaya çıkan, varlıkları ve yükümlülükleri üzerinde değişme yaratan mali nitelikli işlemlere ilişkin bilgileri kaydetme, sınıflandırma, özetleme, çözümleme ve yorumlama ilke ve yöntemleri*” şeklinde tarif edilmektedir (www.tdk.gov.tr, erişim tarihi: 17.01.2020). Benzer biçimde yapılan diğer tanımlardan bazıları aşağıdadır:

- Muhasebe, bir örgütün ihtiyacı olan kaynaklarının oluşturulmasını, nasıl kullanılacağını ve çeşitli işlemler neticesinde bunlardaki artış ve azalışları, örgütün finansal açıdan durumunu ortaya koyan bilgileri üreten ve tüm bunları ilgili kişi ve kurumlara aktaran bir **bilgi sistemidir** (Terzi, 2010:7).
- Muhasebe, finansal karakterli olup, parasal olarak ifade edilebilen işlem ve faaliyetlerin kaydedilmesi, sınıflandırılması, özetlenerek raporlar haline getirilmesi, sunulması ve yorumlanması **sanatıdır** (Kızıllı, 1998:1).
- Muhasebe, fonksiyonları göz önünde bulundurularak, mali nitelikli işlemlerin ve hadiselerin, parayla ifade edilerek kayıt altına alınması, tasnif edilerek, özetlenerek raporlanması ve sonuçların yorumlanması **bilim ve sanatıdır** (Sevilengül, 2008'dan aktaran; Terzi, 2010:7).
- Muhasebe, işletmelerin faaliyetlerinin ekonomik yönüyle kontrolü, işletmeyi yönetenlerin geleceğe dönük faaliyetlerinin planlanması ve bu faaliyetler ile ilgilenen tarafların vereceği kararlara yardımcı olmak maksadıyla, işletmedeki mali olaylara dair bilgilerin kayıt altına alınıp saklanmasını ve raporlanmasını üstlenen bir **sosyal bilimdir** (Karabınar,2012:3).
- Muhasebe, işletmelerin finansal olaylarının sistematik olarak kaydedilmesi, bu olayların zamanlı, ilgili, güvenilir bir biçimde ve karşılaştırılabilir bilgilere dönüştürülerek karar vericilere **sunulmasıdır** (Lazol, 2017:3).
- Genel olarak muhasebe; firmaların belirli bir dönemdeki faaliyetleri sonucunda mali çerçevede oluşan değişimleri değerlendiren **sistematik süreçlerin tamamıdır** (Meriç, 2018:4).

Yapılan tanımlara bakıldığında muhasebe kimine göre (sosyal) bilimdir, kimilerine göre sanattır, kimilerine göre de her ikisidir. Bu tartışmalar eskiden beri sürmektedir. İster bilim, ister sanat, ister sistem, ister eylem, isterse süreç olarak tanımlansın muhasebenin amacı, önemi ve işlevleri değişmeyecektir. Muhasebe, işletme içine ve dışına, kısaca tüm paydaşlarına faydalı bilgiler üreten çok önemli bir bilgi üretim ve karar destek sistemidir. Üretilen bilgiler, kullanıcılarının davranışlarını etkileyen çok farklı süreçlerin birleşerek oluşturduğu sistemli bir bütünü ifade etmektedir (Kısakürek ve Pekcan, 2005:107-108). Muhasebenin ürettiği, ekonomik değeri olan bu bilgiler farklı farklı amaçlar için kullanılabilmekte, başta işletme yöneticilerinin, ortaklarının, yatırımcılarının ve alacaklılarının alacağı kararlardan ulusal kararlara kadar toplumun tamamı için büyük önem taşımaktadır (Gözütok, 2014:6). Zira bilgi belirsizliği ortadan

kaldırır veya azaltır. Ancak bu bilginin tam, doğru, geçerli ve güvenilir olması, açık, anlaşılabilir ve karşılaştırılabilir olması, gereksindiği anda veya zamanında ihtiyaca ve gerçeğe uygun biçimde sunulması kalitesini (faydasını) belirleyen nitelikler arasındadır. Bu niteliklere sahip bilgiler işletmeler açısından kritik önemdedir, zira istikamet belirleyicisidir ve amaçlar doğrultusunda sürdürülebilirliğe hizmet eder. Bilgi yokluğu, eksikliği, yetersizliği veya zayıflığı belirsizliğin artmasına neden olur ve karar almayı zorlaştırır. Yanlış bilgi ise tüm paydaşları yanlış kararlar almaya sevk eder. Dolayısıyla muhasebe sistemlerinin, faydalı bilginin sahip olması gereken niteliksel özellikleri sürekli sağlayacak şekilde kurulmuş olması gerekir. Bu noktada muhasebe içinde en az o kadar önemli olan denetim kavramı ile karşılaşılır. Muhasebe ve denetim aslında ayrılmaz bir bütündür. Ne denetimsiz muhasebe olur, ne de muhasebesiz denetim. Çünkü denetim, muhasebenin ürettiği bilgilerin mevzuata, ilkelere ve standartlara uygun olarak üretildiğine ilişkin makul bir güvence verir. Denetim bir bakıma muhasebenin kalite kontrolü anlamına gelip kalite güvence sisteminin diğer adıdır. Bir bilgi üretim sistemi olarak muhasebenin ürettiği bilgilerin ve sistemin kalitesinin değerlendirilmesidir.

Muhasebe işletmenin dilidir, kendini ifadesidir. İşletme bu dili kullanarak kendisini hem anlamaya hem de anlatmaya çalışır. Kullanılan ortak dil aynı zamanda kıyaslama imkanı verir. Nitekim muhasebenin bilgi üretirken temel amaçlarının başında işletmelerin anlaşılabilir ve karşılaştırılabilir olması gelmektedir. Bunun için belli düzen, yasa, kural, ilke, format ve standartlara sahip olması gerekir.

Kısaca muhasebe ekonomik hayatta yönetimin, denetimin ve karar vermenin en önemli aracı durumundadır. Bu araç ne kadar amacına uygun ve etkin kullanılabilirse o denli fayda sağlayabilecektir.

1.1.2. Muhasebe Mesleğinin Amacı ve Önemi

Arapça kökenli bir kelime olan meslek, *“belli bir eğitim ile kazanılan, sistemli bilgi ve becerilere dayalı, insanlara yararlı mal üretmek, hizmet vermek ve karşılığında para kazanmak için yapılan, kuralları belirlenmiş iş”* olarak tanımlanır. İktisat terimleri bağlamında ise *“bir kimsenin geçimini sağlamak için sürekli yaptığı; bilgi, eğitim veya yaratıcı güç gerektiren etkinliktir”* (www.tdk.gov.tr, erişim tarihi: 25.03.2020). Geniş anlamıyla meslek, *“insanoğlunun geçimini sağlayarak ayakta kalabilmesi için çeşitli*

mal ve hizmet üretim alanlarından birinde kendi enerjisini özel bir hünere dönüştürmesi” demektir (Güneş, 1997:55).

Dolayısıyla insanların psikolojik, sosyolojik, akademik ve/veya ekonomik nedenlerle süreklilik arz edecek şekilde yaptığı, ancak öncesinde gerekli eğitimlerin alınması ve başarıyla tamamlanması sonucunda kazanılan bilgi, beceri, yetkinlik ve deneyime dayanan işlere/faaliyetlere meslek denmektedir. Mesleğin insanın kendini ve yetilerini geliştirme yöntemi olduğu anlaşılmaktadır. Meslek aynı zamanda, insanın kişilik özelliklerini, hayallerini, dünya görüşünü ve değerlerini de belirlediğinden, kişi seçmiş olduğu meslek ile kendisine belli bir çalışma alanı ile birlikte belli bir yaşam tarzı da seçmiş olur (Ömürbek ve Usul, 2008:164-165). Meslek olgusu toplumda kabul edilmeyi ve topluma girebilmeyi sağlayan belli başlı unsurlardan biri olup aynı zamanda statüyü de belirler, yani kişinin toplumdaki pozisyonunu ve toplumsal rolünü de açıklar (Terzi, 2010:7). Bu bakımdan hiçbir meslek sırf para kazanmak gayesiyle yapılan bir iş olarak izah edilemez. Toplumsal kabul açısından saygın, faydalı, değerli, gerekli, yasal ve meşru olması önem arz eder. Dolayısıyla kazanç sağlayan her uğraş toplumda meslek olarak görülmeyebilir. Makul ve haklı kazanç sağlamakla birlikte mesleği ilgilendiren yasal düzenlemelerin yapılmış olması, meslek standartlarının oluşturulması ve mesleğin etik ilkelerinin belirlenmesi toplum tarafından bu uğraşının meslek olarak değerlendirilmesinde, mesleğe itibar ve mesleğin mensuplarına ise güvenin sağlanmasında önemli bir rol oynadığı ifade edilmelidir (Yıldız, 2010: 157).

Muhasebe mesleği de, mensupları aracılığıyla ülke ekonomisi için önemli olan vergiler ile bu vergilerin sağlandığı işletmelerin muhasebe ve denetimini kanunlara, kurallara, muhasebe ve denetim standartlarına, genel kabul görmüş muhasebe ilkelerine ve yöntemlerine uygun olarak şeffaf, anlaşılır, tutarlı, tarafsız, nesnel ve güvenilir bir tutumla gerçekleştirildiği bir alandır (İbiş, 2002: 134). Benzer bir diğer tanım göre *“muhasebe mesleği; ülkenin iktisadi bütünlüğünü oluşturan kurum, işletme, vakıf, dernek, sendika, siyasal parti gibi hesapsal birimlerin muhasebe işlerini yasalara, kurallara, ilkelere, yöntemlere uygun, tarafsız, nesnel, sır tutar ve güvenilir bir tutumla, belirli bir yerde ve kendi sorumluluklarında yapan kişilerin sürekli olarak edindikleri iş ve uğraş alanıdır”* (Yazıcı, 1990:8). Mesleğin amacı ise 3568 sayılı kanunun 1.Maddesinde, *“işletmelerde faaliyetlerin ve işlemlerin sağlıklı ve güvenilir bir şekilde işleyişini sağlamak, faaliyet sonuçlarını ilgili mevzuat çerçevesinde denetlemeye, değerlendirmeye tabi tutarak gerçek durumu ilgililerin ve resmi mercilerin istifadesine*

tarafsız bir şekilde sunmak ve yüksek mesleki standartları gerçekleştirmek” olarak ifade edilmiştir.

Muhasebe, tarih boyunca hemen tüm toplumlarda etkin rol almış bir meslek olup bugün de gerek vergisel açıdan gerekse kayıt dışılığa karşı “Ekonomik Denetim Düzeni”nin en önemli araçlarından biridir. Mesleğin, mikro açıdan işletmelerin sürekliliğinin makro açıdan da dengeli ve istikrarlı bir ekonomik kalkınmanın sağlanması noktasında önemli etkisinin olduğu giderek daha iyi anlaşılmaktadır (Aysan, 2005:6-16). Zaman içinde bazı meslekler ömürlerini tamamlarken muhasebe mesleğine olan talep halen artarak devam etmektedir (Arıkan, 2009:9). Ancak mesleğin etik kurallara ve çağın ihtiyaçlarına uygun olarak icra edilmesi, toplumsal değişimlere ve teknolojik dönüşümlere ayak uydurması, oluşan yeni gereksinimlere çeviklikle cevap verebilmesi son derece önemlidir. Zira dijital dönüşüm sürecinde bilişim teknolojileri alanında yaşanan gelişmeler birçok meslekte olduğu gibi muhasebe mesleğinin de geleceğini tehdit etmeye başlamıştır. Dün el ile yapılan işler bugün (gelişmiş programlar, ileri yazılımlar, yapay zeka, makine öğrenmesi vb. sayesinde) bilgisayarlar tarafından devralınmıştır. Bu gelişmeler karşısında muhasebecilik mesleğinin de artık vergi odaklı bir anlayıştan sıyrılıp nitelikli bilgi ve strateji odaklı bir anlayışa doğru evrilmesinin elzem olduğu düşünülmektedir.

1.1.3. Muhasebe ve Muhasebe Mesleğinin Tarihsel Gelişimi

Dünyanın en eski mesleklerinden biri olan muhasebenin geçmişinin insanlık tarihiyle başladığı varsayılmaktadır. Bilinen yönetim araçlarının en eskisi olan muhasebenin, tüm bilim ve teknik alandaki uygulamaların da en eskisi olduğu kabul edilmektedir. Muhasebe tarihçilerinin bir kısmı yazı ve rakamların, insanların muhasebe ihtiyacından doğmuş ve gelişmiş olduğunu ileri sürmektedirler (Can, 2007:2).

Muhasebe tarihinin başlangıcı hakkında kesin bir bilgi yoktur. Mevcut kaynaklarda Sümer, Babil, Asur, Akad, Elam, İbraniler, Eski Mısır, Eski Yunan, Eski Roma gibi birçok eski uygarlık ve medeniyetlerin adı geçmekte; o dönemlerin kimi uygulamalarından örnekler verilmektedir. Arkeolojik araştırmalar mağara veya bina duvarları, dikili taşlar, kaya, mermer, deri, kemik, kil tablet, papirüs gibi maddelerin üzerinde hesaplama metinlerinin bulunduğunu ve hesap icmallerinin yapıldığını göstermiştir. Yine bu araştırmalarda, Eski Mısır’da tapınakların ve bankaların hesaplarının tutulduğu tespit

edilmiştir. Ziraî ürünlere ilişkin envanter yapıldığı, ambar stok kayıtlarının tutulduğu ve iç kontrol sistemine benzer uygulamaların olduğu bilinenler arasındadır.

İlk Çağ'ın sonlarında Romalıların hesap tutma tekniği bakımından oldukça ileri seviyelere ulaştıkları anlaşılmaktadır (İmamoğlu, 2016:5). Romalılar'da kayıt tutma işlemlerinin tarım ve ticaret, bankerlik ve devlet olmak üzere üç farklı alanda geliştiği görülmektedir. O dönemlerde tarım ve ticaretin önemli derecede gelişmiş olması sebebiyle yaygın biçimde kullanılan kişisel kayıtlarda tahsilât ve ödemeler, bankerlerin kayıtlarında parasal işlemler ve mal hareketleri, devletin tuttuğu kayıtlarda ise vergi ve bireysel zenginliğin ön plana çıktığı belirtilmektedir. Milat ile birlikte başlayan ve devam eden dönemlerde daha çok Romalılar'dan söz eden kaynaklar gelişmelerin 15.yy sonlarına kadar Venedikliler ile sürdüğünü yazmaktadır (Can, 2007:2). Batı Roma İmparatorluğu'nun yıkılmasıyla birlikte kullanılan kayıt tekniklerinin de ortadan kalktığı, sonraki dönemlerde, Ortaçağ İtalya'sında, günümüzde halen geçerliliğini koruyan “*çift yanlı kayıt tutma yöntemi*”nin kullanıldığı, ancak bu yöntemin kimler tarafından bulunduğu ve geliştirildiğinin kesin olarak bilinmediği ifade edilmektedir (Yücel, 1982: 220-221).

Türklerde yerleşik hayata geçilmesiyle birlikte, Uygurlar döneminde devlet tarafından kayıt altına alınan ve günümüze kadar ulaşan bu belgeler, her ne kadar düzenli kayıt değeri olan bir muhasebe işlemi özelliği taşımasa da hukuki belge olma niteliği bulunmakta ve dolayısıyla Uygurların o dönemdeki hukuk düzeninin varlığını göstermektedir. 840-1211'li yıllarda Karahanlılar, dönemin en önemli ticaret yolu olan ipek yolu güzergahında bulunan bir devlet olarak, Araplar ile yakın ilişkiler kurmuşlar, ticaret yolunun güvenliğini sağlayarak kervansaraylar inşa etmişler ve tedbirler almışlardır. Dönemin yazılı en önemli eserlerin biri olan “Kutadgu Bilig”, devlet işleri ve hesap düzeni hususunda, muhasebe ve muhasebeciye dair ilk ciddi görüşleri ortaya koyan bir kaynak özelliği taşımaktadır (Avder, 2007). Osmanlıdaki devlet muhasebesi, Türklerin ortaya koyduğu Anadolu muhasebe kayıt geleneğinin izlerini taşımaktadır. Anadolu muhasebe kayıt sistemi, sekiz yüz yıl boyunca varlığını muhafaza ederek, son dört yüz yılı ise ayrıntılı bir şekilde ortaya koyabilen Türk muhasebe tarihinin kayda değer ve başarılı bir merhalesini oluşturmuştur (Güvemli, 2015:17).

Köklü bir geçmişe sahip olmasına rağmen muhasebenin profesyonel manada bir meslek oluşu İngiltere'de 19. yüzyılın ortalarında olmuştur. Daha sonra ise Almanya ve dönemin gelişmiş ülkelerinde mesleğin gelişim süreci devam etmiştir. Mesleğin

standartları, kuralları, ilkeleri, meslek mensuplarında aranan şartlar, ruhsatlandırma işlemleri, meslek örgütlerinin oluşması, muhasebe mesleğinin profesyonellik kazanmasında etkili olmuştur.

Türkiye’de ise muhasebecilik mesleği ancak 90’lı yıllardan itibaren hukuki manada profesyonel bir altyapıya sahip olabilmıştır (Aykın, 2015:1). Muhasebe mesleğine ilişkin yasal standartlar ilk olarak, 1989 yılında çıkarılan 3568 Sayılı “*Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu*” ile ortaya konmuştur. Bu Kanun ile meslek mensupları, Serbest Muhasebeci (SM), Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM) ve Yeminli Mali Müşavir (YMM) olarak üç gruba ayrılmış, daha sonra 2008 yılında çıkarılan 5786 Sayılı Kanun ile SM unvanı 3568 Sayılı Kanun’dan çıkarılmıştır. İlgili Kanunlar ile meslek mensuplarının şartları, işleri, görevleri ve sorumlulukları açık bir şekilde belirlenmiştir (Akgün, 2018:1). Daha önce tam manasıyla hukuki altyapısı olmayan muhasebecilik mesleği, meslek mevzuatı olarak ifade edilen 3568 Sayılı kanunun yürürlüğe girmesiyle yasal bir zemine oturmuş ve saygınlığı artmıştır. Aynı zamanda mesleğin örgütlenmesi kolaylaşarak hızlanmış, kentlerde muhasebe ayrı ayrı meslek odaları kurulurken başkentte ise bu odaların bağlı olduğu üst birlik olan “*Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği*” (TÜRMOB) kurulmuştur. TÜRMOB’un ve muhasebe odalarının çabaları ile mesleğin ülke ekonomisindeki konumu zamanla güçlenmiş, meslek bir yandan kurumsallaşırken diğer yandan da mükellef ve muhasebeci ilişkilerinde önemli gelişmelerin önünü açmıştır (Suadiye ve Yükselen, 2001).

1.1.4. Muhasebe Mesleğinin Özellikleri

Daha önce de açıklandığı üzere her iş veya uğraş bir meslek değildir. Bir işin veya uğraşının meslek olarak kabul edilebilmesi için genel olarak aranan bazı önemli şartlar bulunmaktadır. Bir uğraş; karmaşık bilgiler içeriyorsa, sürekli gelişen ve yenilenen bir yapıdaysa, uygulamada karşılaşılan sorunların çözümünde mesleki yargı kullanılıyorsa, kamu yararına hizmet edecek mesleki bir sorumluluk taşıyorsa ancak o zaman meslek olarak kabul edilmektedir (Meigs & Meigs 1993:32’den aktaran Marşap, 1996:119). Bu şartlar adeta muhasebe mesleğini tarif etmektedir. Bazı meslekler bu şartları tam olarak sağlayamazken muhasebe mesleğinde bunların tümü ziyadesiyle mevcuttur. Muhasebe mesleği belirtilen bu şartlar açısından ele alınacak olursa şu tespit ve değerlendirmelere ulaşmak mümkündür (Kaya ve Yanık, 2011:294-295):

- Muhasebe mesleği karmaşık bilgiler içeren çok disiplinli bir alandır. Gelişen ve değişen kapsam ve niteliklerine uygun bir şekilde çağın işletmecilik anlayışı ile ekonomik ve sosyal gerçeklerine uygun bilgi üretimini gerçekleştirirken, muhasebe teorisi ve uygulaması yanında hukuk, ekonomi, maliye, finans, teknoloji gibi alanlarda bilgi sahibi olan uzman kişilerle de iletişim kurmakta ve bu yönüyle karmaşık bir bilgi yapısını gerektiren meslek olma özelliği sergilemektedir (Marşap, 1996:119).
- Muhasebe mesleği, işletme ile ilgili ihtiyaç duyulan finansal nitelikteki bilgileri üretip bunları raporlar aracılığıyla ilgililere sunarken (Bilginoğlu, 1994:177) aynı zamanda ekonomik, sosyal ve teknolojik alanlardaki gelişmelerin etkisiyle de ürettiği bilgilerin kapsamını genişletmekte ve niteliklerini değiştirmektedir (Marşap, 1996:119). Hem teknolojik gelişmelerin hem de mevzuat değişikliklerinin paralelinde paydaşlarına yeni bilgiler vermesi yönüyle sürekli gelişen ve yenilenen bir yapıya sahiptir.
- Muhasebe mesleği, uygulama tarafı ağır basan bir meslektir. Bu nedenle meslek mensupları, işlerini yaparken ortaya çıkan problemlerin çözümünde muhasebe mevzuat, kural, ilke, varsayım veya standartlarını kapsayan düzenlemeler doğrultusunda mesleki yargılarıyla karar verip uygulamak durumundadırlar.
- Muhasebe mesleği kapsamında üretilmiş olan veri ve bilgiler, bireysel yatırımcılardan toplumun tamamını kapsayacak kadar geniş bir kitleye fayda ve hizmet vermektedir. Meslek mensuplarının sorumlu olduğu paydaşların farklı olmasının yanında, her birinin beklentilerinin de farklı olması mesleğin özelliği olarak teknik ve sosyal yönünün daha hassas bir titizlikle incelenmesini gerektirir (Çukacı, 2006: 94). Özellikle “sosyal sorumluluk” kavramı muhasebenin en önemli temel kavramlardan biri olup meslek mensuplarına kamu hizmeti sorumluluğu yüklemektedir.

Diğer yandan muhasebe mesleğinin özelliklerini eğitim, etik ve uzmanlaşma olmak üzere aynı zamanda birbiriyle yakından ilintili şu üç ana başlık altında toplamak mümkündür (Subaşı, 2006:5-6):

- Eğitim: Muhasebe mesleği eğitim temellidir, eğitim olmazsa olmazdır. Zira muhasebe faaliyetleri temel olarak zihinsel etkinliklerdir. Ancak muhasebecinin nitelikli hizmet sunması sadece mesleki temel eğitimle olmaz. Meslek

mensupları, yaşam boyu öğrenme anlayışı içinde bilgilerini güncelleyebilmek için sürekli mesleki eğitim programlarını takip ederek bu eğitimlere dahil olmalıdırlar.

- Etik; mesleğin adeta sembolüdür. Teknik ve etik bu meslekte bileşiktir. Meslek mensuplarının mesleki sorumluluklarının bilincinde olmasını sağlar. Muhasebe meslek kuruluşları ile etik standartları tanımlanmış ve geliştirilmiştir. İdealdeki mesleki eğitim, etik eğitimle birlikte düşünülür. Bağımsızlık ve dürüstlük etiğin uygulamadaki sonuçlarındandır.
- Uzmanlaşma; Muhasebecilik bir uzmanlık işidir. Muhasebe mesleğinin yapılabilmesi için bu alanda uzmanlaşmak gereklidir. Yasal açıdan mesleğin gerektirdiği zorunlu eğitim alınmalı, belirli bir süre staj yapılmalı, meslekle ilgili ruhsatlandırma sınavları başarılmalı, mesleki standartları haiz olunmalı ve aynı zamanda etik kurallara bağlı da kalınmalıdır. Tüm bunlar ile birlikte meslekte uzmanlaşmaya katkı sağlayacak esas unsur belli sektör ve iş kollarındaki pratikler ile zaman içinde kazanılacak deneyimlerdir.

Meslek olmanın gerektirdiği genel şartları sağlamanın yanı sıra her mesleğin kendine özgü karakteristikleri olabilir. Muhasebe mesleğinin de kendine has öne çıkan bazı önemli hususlarının burada kısaca vurgulanmasında fayda vardır (Kaya ve Yanık, 2011: 295-296):

- **Muhasebe mesleği önemlidir:** Muhasebe ve denetim sisteminin düzgün bir biçimde işlemesi işletmelerin verimli çalışmalarına ve gelişmelerine yardımcı olur. Muhasebeciler iktisadi ve mali yapının sağlıklı bir şekilde işlemesinde çok önemli görevler üstlenmektedirler. Bu bakımdan mesleğin, işletmeler ve devlet başta olmak üzere tüm paydaşlar açısından önemi her geçen gün daha da artmaktadır.
- **Muhasebe mesleği nitelikli bilgiye ihtiyaç duyar:** Muhasebe mesleği, muhasebecilerin mesleki teknik bilgileri dışında özellikle maliye, hukuk, iktisat, finans, işletme vb. alanlarda da yeterli bilgi sahibi olmasını hatta yabancı dil biliyor olmasını gerektirir. Küresel ekonomi ve ticaret mesleğin paydaşlarını uluslararası nitelikli hale getirdiğinden yabancı dil, eskiye oranla çok daha önemli hale gelmiştir.

- ***Muhasebe mesleği deneyime ihtiyaç duyar:*** Muhasebe mesleği sadece teoriden ibaret olmayıp uygulama tecrübesi isteyen bir meslektir. Tam anlamıyla ve layıkıyla icra edilebilmesi, uzun zamanda elde edilebilen ciddi bilgi birikimi ve deneyim gerektirir.
- ***Muhasebe mesleği sorumluluk duygusu ile icra edilir:*** Muhasebe mesleği ile üretilen bilgiler, birçok paydaş tarafından kullanıldığı için bu mesleğin sorumluluğu büyüktür. Muhasebe tüm toplumu ilgilendiren yapısıyla sosyal sorumluluk yönü ağır ağır basan bir meslektir.
- ***Muhasebe mesleği sırdaşlık yapabilmelidir:*** Muhasebe meslek mensupları işlerinin niteliği gereği müşterilerinin en önemli sırlarına vakıf olabilirler. Ancak bu sırları yasal bir zorunluluk olmadığı sürece üçüncü kişilerle paylaşamaz, farklı kişisel çıkar ve amaçlarla kullanamazlar.
- ***Muhasebe mesleği yoğun temposu nedeniyle zordur:*** Muhasebe mesleği zihinsel eforu yüksek olan bir meslektir. Hata ve gecikme kabul etmez. Sorumluluğu ağır, yükü fazla, temposu yüksek, zaman baskısı çoktur. Bu yönüyle zorlu ve stresli bir meslektir.

Anlaşılabacağı üzere muhasebe mesleği herkes tarafından yapılabilecek sıradan bir mesguliyet alanı değildir. Bu alanda kariyer planlayanların yukarıda sayılan hususları göze alabilmesi gerekir. Nitekim Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu (IFAC), muhasebe mesleğinin misyonunu, yüksek profesyonellik ve performans seviyesinde çalışarak kamu başta olmak üzere tüm paydaşların ihtiyaçlarını karşılamak şeklinde ifade etmektedir.

1.2. Muhasebe Meslek Mensubu

Buraya kadar olan kısımlarda muhasebe ve muhasebe mesleğine ilişkin tanımlar ve açıklamalar yapıldı. Bu kısımda ise muhasebe meslek mensubunun tanımı, özellikleri, genel ve özel şartları, görev ve sorumlulukları ele alınmıştır.

Muhasebe meslek mensubunun tanımına girmeden önce muhasebeci ile meslek mensubu ifadelerinin kullanımına açıklık getirmek gerekebilir. Her şeyden önce muhasebeci için sadece “meslek mensubu” denmesi çok uygun olmayabilir. Zira burada dünyada sanki tek bir meslek varmış o da muhasebecilikmiş gibi amacını aşan bir anlam yüklemesi yapılmış olur ki bu doğru değildir. Dünyada binlerce meslek vardır, her

meslekten birçok insan vardır, meslek sahibi her insan kendi mesleğinin üyesidir yani kendi mesleğinin mensubudur. Meslek erbabı olan herkes meslek mensubudur. Meslek mensubu dendiğinde herhangi bir mesleğin mensubu olabilir, her zaman muhasebeci anlaşılmayabilir. Özellikle muhasebe camiasının dışına muhasebeci tarif edilirken “meslek mensubu” yerine “muhasebe meslek mensubu” denmesine dikkat edilmelidir.

Diğer yandan “muhasebeci” ile “muhasebe meslek mensubu” arasında da fark var mıdır? Her muhasebeci “muhasebe meslek mensubu” mudur veya “muhasebe meslek mensubu” muhasebeci midir? Muhasebe ile pratik olarak meşgul olanların yanı sıra konuyla teorik olarak ilgilenen akademisyenler de vardır. Örneğin muhasebe dersi veren eğitmen, öğretmen veya öğretim elemanı muhasebe camiasının dışında mıdır? Muhasebe hocası veya muhasebe öğretmeni bir muhasebeci midir? Ruhsatı veya unvanı olmadığı halde bir muhasebe bürosunda veya departmanında çalışan muhasebe elemanı bu mesleğin bir mensubu mudur? Muhasebe meslek mensubu sayılmak için odaya kayıtlı, ruhsatlı veya bağımsız olmak zorunlu mudur?

Muhasebeci, bağımlı-bağımsız, unvanlı-unvansız, ruhsatlı-ruhsatsız olabilir ve mesleğin dolaylı – dolaysız tüm mensuplarını kapsayan şemsiye bir tabir olarak anlaşılabılır. Muhasebe mesleği geniş anlamda denetim mesleğini de kapsadığından denetçi, iç denetçi, bağımsız denetçi gibi kavramlar da yine meslek mensubu tanımına girmektedir. Muhasebe odalarına üye olan veya olmayan, aktif üye veya pasif üye olanlar olabileceği gibi muhasebe alanında araştırma yapan akademisyen, eğitim ve ders veren öğretim elemanları da geniş anlamda muhasebe camiasının üyeleridir. Mali müşavir, serbest muhasebeci, serbest muhasebeci mali müşavir, yeminli mali müşavir, muhasebe müdürü, muhasebe şefi, mali işler koordinatörü, muhasebe uzmanı, muhasebe elemanı, muhasebe personeli, muhasebe çalışanı, muhasebe stajyeri gibi farklı unvan, yetki veya pozisyonlara ilişkin kavramlarının hepsi bu geniş yelpazenin içerisine girebilmektedir. Muhasebeci ve muhasebe meslek mensubu kavramları o kadar iç içe geçmiştir ki çoğu yerde eş anlamlı kullanıldığı görülmektedir. İş, uğraşı, hizmetleri ve faaliyetleri muhasebeyle ilgili olan ve bu kapsamda değerlendirilen herkes burada yer alabilmektedir. Bununla beraber muhasebe meslek mensubu muhasebeciye göre daha dar anlamda ve yasadaki unvanlarla sınırlı biçimde kullanılmaktadır.

Türkiye’de muhasebe mesleği yasalaşmadan önce yani mesleğin kanuni tanımı yapılmadan önce mesleki faaliyetlerde bulunanlar; mali müşavir, muhasip, vergi uzmanı ve serbest hesap uzmanı gibi kendilerince belirledikleri unvanları kullanmış,

alışmalarını yıllarca bu unvanlar altında sürdürmüşlerdir (Sayım ve Usman, 2016: 107). Meslek yasasıyla birlikte unvanlar da açıkça tanımlanmıştır. Aşağıda izah edileceğı üzere her muhasebeci bir yeminli mali müşavir değıldir. Veya her muhasebe meslek mensubu serbest muhasebeci değıldir. Diğeryandan her ikisi de muhasebe mesleğinin geniş anlamda bir mensubu olup bilimsel anlamda muhasebeci tanımına karşılık gelmektedirler. Ancak Türkiye’de SM, SMMM ve YMM gibi unvanları kullanmak için ruhsat ve yetki almış olmak gerekir. Bu veya benzeri unvanların haksız kullanımı kanunen yasaklanmıştır. Dolayısıyla mevzuata göre muhasebe meslek mensubu yalnızca SMMM ve YMM olanları ifade etmektedir.

1.2.1. Muhasebe Meslek Mensubunun Tanımı

Bir işletmenin ekonomik faaliyetleriyle alakalı finansal bilgilerini ölçmek ve çok farklı kullanıcılara bu bilgileri zamanında raporlayabilmek için gerekli eğitimleri almış, bu işi kendine meslek edinmiş, bu hizmeti karşılığında kazanç elde eden kişilere muhasebeci denir. Muhasebeci, işletmelerin faaliyetlerinden kaynaklanan işlemlerinin uygun şartlarda ve güvenilir olarak devamlılığını sağlamakta, faaliyet sonuçlarını mevcut kanunlar dahilinde denetime tabi tutmakta ve değerlendirmekte, daha sonra bunları yetkililere ve tüm çıkar gruplarına sunmaktadır. Muhasebeci muhasebe mesleğinin bir mensubudur. Muhasebeci ve muhasebe meslek mensubu ile ilgili yapılan bazı tanımlar ise şöyledir:

- *“Muhasebe Meslek Mensubu; Bir işletmedeki finansal nitelikli işlemler ile ilgili olayları kaydeden, sınıflandıran, özetleyen, analiz eden, yorumlayan ve sonuçları ilgililere raporlayan, bütçeleme ve denetim amacıyla bilgi üreten, yönetim faaliyetlerini izleyen, muhasebe politikalarını oluşturan, hesap planını oluşturan ve finansal raporları tasarlayan, muhasebe faaliyetlerini yürüten, yönetimin gereksinim duyduğu özel raporları üreten, vergi ile ilgili işlemleri yürüten ve beyannameleri düzenleyen kişi olarak tanımlanır”* (Bektre ve Sözbilir, 2007:17).
- *“Muhasebe meslek mensubu, işletmelerde çalışmaların ve işlemlerin doğru ve güven içerisinde işleyişini sağlamak ve kaydetmek, oluşan sonuçları mevcut mevzuat içerisinde denetlemek, değerlendirerek, gerçek durumu ilgili tüm paydaşlara tarafsız olarak sunmak görevlerini yerine getiren, yüksek mesleki standartları kazanmış, sosyal sorumluluk bilinci içerisinde ve aynı zamanda*

3568 sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu'nun tüm şartlarını taşıyan kişilere denir" (Gözütok, 2014:8).

- "Muhasebe mesleğinin standartlarını taşıyan, sosyal sorumluluk duygusu içerisinde hareket eden, 3568 sayılı Kanunu'nun 2/A ve 2/B maddelerin ortaya koymuş olduğu işleri yapmakla mükellef olan ve kanunun 4., 5. ve 9. maddelerinde açıkça geçen genel ve özel şartlara haiz kişilere muhasebe meslek mensubu denir" (Ayboğa, 2003:331).
- "Muhasebeci, aldığı eğitim ve edindiği deneyimlerini kendi müşterilerine, işletmelere, bireylere ve tüm paydaşlara, muhasebecilik mesleğinin mevcut yasalarının ve mesleki kuruluşların ortaya koyduğu sınırlar çerçevesinde aktararak hayatını kazanan bir profesyoneldir" (Arıkan, 2009:10).
- "Muhasebe mesleğini icra eden meslek mensupları, 3568 sayılı yasa da öngörülen uygulama ve teorik eğitimler sonrasında mesleki bir unvan altında, kazandığı bilgi, beceri ve deneyimlerle mesleki standartlara ve mevzuata bağlı kalarak, muhasebe bilgi kullanıcılarına finansal hizmetler veren profesyonellerdir" (Özdemir, 2020:74).

Toplumsal meslek mensuplarından beklentisi; diğer fertlerden farklı olarak, herkes tarafından itibarlı ve kabul gören, ahlaki açıdan yüksek seviyeli bir davranış içinde olmalarıdır. Bu beklenti noktasında muhasebe mesleği kavramı; toplumun belirlediği ve yasaların da üzerinde bir sorumluluğu ifade etmektedir (Selimoğlu 2006:438). Yani muhasebeci dendiğinde yasal ve etik sınırlar içinde sadece defter tutan ve raporlar hazırlayan değil, işletmenin sürdürülebilirlik amacı doğrultusunda yönetsel faaliyetlerine katılan, karar süreçlerinde etkin rol alan kişi anlaşılmalıdır. Nitekim Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu (IFAC), yayınladığı mesleki belgelerde, günümüz muhasebecileri için, "muhasebe bilgisi ve yeteneklerinin dışında, gerektiğinde bir iş insanı, yatırımcı, iş ortağı, finansal analist, iyi birer satış personeli, profesyonel bir iletişimci, yeterli nitelikte bir arabulucu, halkla ilişkiler personeli veya birinci sınıf bir müdür olmalıdır" şeklinde değerlendirmelerde bulunmaktadır.

1.2.2. Muhasebe Meslek Mensubunun Özellikleri

Dünyada bugün birçok meslek bulunmaktadır. Her mesleğin kendine has özellikleri olduğu gibi, her meslek mensubunun da taşıması gereken birçok özellik ve haslet vardır.

Dünya çapında profesyonel manada muhasebe meslek mensuplarında olması gereken genel özellikler şunlardır (Aydın, 2006:13):

- Üniversite eğitimi alma,
- Staj programını tamamlama,
- Mesleki yeterlilik sınavını geçme.

Muhasebe meslek mensupları kendilerinde aranan bilgi, beceri ve yetkinlikler kapsamında kişisel, mesleki ve ahlaki özelliklere sahip olmalıdırlar. Muhasebeci, özellikle üst seviyede iletişim kabiliyetine ve teknik uzmanlık bilgisine sahip olmalıdır ki bilgi ekonomisinin gereksinimleri doğrultusunda kendisinden istenen bilgilerin raporlamasını başarabilsin (Arıkan, 2009:9).

Küreselleşme ile bilgi teknolojisindeki yenilikler sonucunda meslek mensuplarının, başarılı olabilmeleri için sürekli olarak kendi becerilerini geliştirip üzerine yenilerini eklemeleri gerekmektedir. Muhasebe meslek mensuplarında bulunması gereken temel yetenekler ve akademik altyapı aşağıdaki gibi sıralanabilir (Özyürek, 2012:142):

- İletişim Becerisi
- Entelektüel Beceri
- Kişisel Özellik ve Beceri
- Genel Bilgi
- Örgüt ve İşletme Bilgisi
- Muhasebe Bilgisi
- Sosyal Sorumluluk
- Bağımsızlık

Muhasebecilerde bulunması gereken yukarıda sıralanan bu kişisel özellik ve yetenekler ile duygu, davranış, bilgi, beceri ve yetkinliklerin her biri önemine binaen aşağıda kısaca açıklanmıştır.

1.2.2.1. İletişim Becerisi

İletişim becerisi, görüşleri formel ve informal şekilde yazılı veya sözlü olarak aktarabilme, tartışıp savunabilme, anlayıp dinleyebilme, bilgiyi kaynağından alıp

düzenleyebilme, yabancı dilde de etkili bir şekilde iletişim kurabilme, takımıyla beraber hareket edebilme yeteneğidir. İletişim becerisi, aynı zamanda bugün bilgi ve iletişim teknolojilerine de üst düzeyde vakıf olmayı gerektirir (Başar, 2005). Dolayısıyla yazılı ve sözlü iletişim günümüzde artık yabancı dil ve dijital gereklilikler ile birlikte düşünülmelidir.

Yaşamın her alanında söz konusu olan iletişim özellikle hizmet sektöründe ayrı bir öneme sahiptir. Muhasebecilik hem yazılı hem de sözlü beceriye fazlasıyla ihtiyaç duyulan bir meslektir. Hizmet ilişkisine girilen kesimle kurulacak doğru ve etkili iletişim, anlamanın ve anlatmanın, istenileni tam olarak yerine getirebilmenin en önemli şartıdır. Muhasebeci hem hizmet verdiği müşterileri çok iyi anlayabilmeli hem de kendisi ve mesleği ile alakalı konuları karşısındakilere çok iyi anlatabilmelidir. Aynı zamanda birlikte çalıştıkları veya yanında çalışanlar ile takım olabilmeli ve takım içinde takım ruhuyla hareket ederek doğru ve etkili iletişim kurabilmelidir.

Muhasebe meslek mensupları mesleklerini icra ederken yalnızca müşterileri ile değil vergi ve sosyal güvenlikle ilgili devlet kurumları başta olmak üzere piyasadaki tüm paydaşlar ve toplumla iletişim halindedir. Muhasebeci farklı iş ve sektörden, meslek ve yetenekten, bilgi ve birikimden, inanç ve kültürden, cinsiyet ve yaştan, eğitim ve entelektüel seviyeden, değişik düşünce yapısına sahip kişilerle ihtiyacı karşılayabilecek etkili iletişim kurabilme yeteneğine sahip olmak mecburiyetindedir.

1.2.2.2. Entelektüel Beceri

Muhasebe mesleği akademik ve entelektüel nitelikli bir meslektir. Muhasebecilik entelektüel bir işçiliktir. Alın terinden ziyade akıl teriyle ifade edilebilir. Entelektüel becerisi olmayan muhasebecilik yapamaz. Dolayısıyla muhasebe meslek mensuplarında olması gereken temel yeteneklerden biri de entelektüel becerilerdir. Bu beceriler, bilginin önemine vakıf olabilmeyi, doğru bilgiye ulaşabilmek için doğru sorular sorulabilmeyi, neden sonuç ilişkisi kurabilmeyi, gerekli kanıtları toplayabilmeyi, yanlış anlama ve anlaşılmalara meydan vermeyecek şekilde karşısındakini doğru anlayabilmeyi ve kendini doğru ifade edebilmeyi kapsar. Ayrıca farklı farklı bireyler, nesneler, olaylar, işlemler, durumlar, süreçler, yöntemler, sonuçlar, bulgular ve bilgiler arasında ilintiler kurarak mantıklı analizler ve değerlendirmeler yapabilmeyi de ifade eder (Başar, 2005). Geçmiş izah, geleceği tahmin gücü büyük oranda entelektüel

beceriyle alakalıdır. Entelektüel becerisi olmayanların izah ve tahminleri yetersiz veya geçersiz olur.

Hızlı okuma, anlama, araştırma, yazma, doğru ve isabetli kararlar verebilme, ani gelişen sorunlara çözüm sunabilme, sorunları önceden teşhis edip öngörebilme, riskleri ve krizleri etkili yönetebilme, karmaşık problemlere makul çözümler üretebilme, kıt kaynaklar çerçevesinde öncelik sırasını belirleyebilme, imkanı ve zamanı etkin kullanabilme, taleplere zamanında cevap verebilme, beklentileri yüksek tatmin düzeyinde karşılayabilme, gerektiğinde örgüt içerisinde koordinasyonu sağlayabilme, aynı zamanda mevzuata, etik ve ahlaki değerlere sahip çıkabilme gibi bir dizi beceri entelektüel beceriler kapsamında değerlendirilebilir.

İçinde bulunulan ortam yalnızca hukuki ve siyasi açıdan değil aynı zamanda ekonomik, teknolojik ve sosyolojik açıdan da sürekli değişim ve dönüşüm içerisindedir. Bu süreçler her zaman yaşamın doğal akışı içinde olağan bir gelişim seyri izlemeyebilir. Küresel düzeyde tüm dünyayı uzun süre etkisi altına alabilen (örneğin pandemi, iklim değişikliği, finansal kriz vb.) olağandışı olayların yanısıra bölgesel (örneğin göç, savaş, terör vb.), yerel veya zaman zaman sektörel (örneğin grev vb.) olaylar yüzünden piyasalarda konjonktürel dalgalanmalar yaşanabilmektedir. İşte muhasebeci, genellikle hesap edilemeyen, öngörülemeyen ve beklenmedik bu olaylar karşısında işletmelere yol gösterebilmeli, müşterilerinin karşılaştıkları sorunlara hızlı ve etkili çözümler sunabilmeli, belirsizlik ve krizlerle mücadelede onlara rehberlik edebilmelidir. Bu ise bilgi ve tecrübeyle birlikte yüksek entelektüel beceriler gerektirmektedir.

1.2.2.3. Kişisel Özellikler ve Beceri

Kişisel özellikler ve beceriler insandan insana farklılaşabilir. Her insanın aynı özellik ve becerilere sahip olması mümkün değildir. Bununla beraber muhasebecilerin genel olarak doğru, dürüst, tarafsız, güvenilir, sadık, sözünde duran, inisiyatif alabilen, sorumluluğunu bilen, farkındalığı yüksek, makul, ihtiyatlı, tutarlı, sabırlı, anlayışlı, uyumlu, disiplinli, azimli, iradeli, ufku geniş ve vizyon sahibi insanlar olması beklenir.

Muhasebe meslek mensuplarının kişisel özellik ve becerileri onların düşünce, tutum ve davranışlarıyla da yakından ilgilidir. Bu becerilerin iyileştirilmesi kişisel gelişim ve öğrenimlerine yardımcı olur. Bu özellik ve beceriler aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Köse ve Yılmaz, 2003:13):

- Kendi kendine öğrenebilme

- Kendi kendini kontrol ve yönetebilme
- İnisiyatif alabilme ve etki edebilme
- Sınırlı kaynaklar içerisinde seçme ve önceliği ayırabilme
- Alternatifler arasında en isabetli veya makul olanı tercih edebilme
- İşleri zamanında yetiştirebilecek şekilde organize edebilme
- Değişime hızlı uyum sağlayabilme

TÜRMÖB tarafından yayınlanan etik yönetmeliğinde, tüm meslek mensupları için dürüstlük, tarafsızlık, mesleki yetkinlik ve itina, sır sadakati ve mesleki davranış temel etik kurallar olarak sıralamıştır (Yalçın, 2011:56). Muhasebe meslek mensuplarının kişisel özellikleri ile yakından ilgili olan kavramlar muhasebeciler için olmazsa olmazları ifade etmektedir (Özyürek, 2012:145).

1.2.2.4. Genel Bilgi

Muhasebe meslek mensupları hem kişisel özelliklerinin hem de işlerinin gereği sürekli okuyan, düşünen, genel bilgi ve görgü seviyesi yüksek insanlar olmalıdır. Bunun için genel ekonomi, hukuk, felsefe, edebiyat, sosyoloji, psikoloji, matematik ve istatistik gibi belli alanlarda yeterli bir bilgi seviyesine ulaşmış olmaları gerekir.

Muhasebeci kadim medeniyet ve kültürlerden haberdar olmalı, önemli tarihsel olayların seyrini ve sonuçlarını bilmelidir. Bireysel ve sosyal değerlerin farkında, iktisadi, sosyal ve siyasal konularda değerlendirmeler yapabilecek düzeyde genel bilgi ve birikimiyle (Başar, 2005) gündemi yakından takip etmeli, etrafında olup bitenden her daim haberdar olmalıdır. Bu konu, onun hem şahsına hem de mesleğe yönelik gösterilecek saygı ve itibar açısından son derece önemlidir.

1.2.2.5. Örgüt ve İşletme Bilgisi

Muhasebe mesleğinin en önemli paydaşı örgütler ve işletmelerdir. Muhasebe mesleğinde kariyer planlayan kişilerin tartışmasız örgüt ve işletme bilgisi sahibi olması gerekir. Örgüt ve işletme yapılarını, bu yapıların hiyerarşisini ve işleyişini, iç ve dış çevresini, kuruluş aşamasından tasfiyesine kadar tüm süreçleri bilmek muhasebe meslek mensubu için son derece önemlidir. Örgütsel bilgi ve işletmecilik bilgisi aşağıda belirtilen konuları büyük ölçüde içine almaktadır:

- Makro ve mikro iktisat

- İş dünyası ve ticaret
- Girişimcilik ve yeni iş modelleri
- İşletme yönetimi, faaliyetleri ve örgüt çevresi
- Finansal kurumlar ve piyasalar
- Sayısal yöntemler, yön-eylem ve istatistik
- Örgütsel kuram ve davranış
- Üretim ve hizmet yönetimi
- Pazarlama ve müşteri ilişkileri yönetimi
- Küreselleşme ve rekabet
- Uluslararası işletmecilik ve dış ticaret yönetimi
- Kurumsal yönetim ve iş ahlakı
- Teknoloji yönetimi ve dijital dönüşüm
- Çevresel sorunlar ve sürdürülebilir kalkınma
- Değişim mühendisliği ve değişim yönetimi
- Etkili iletişim, takım çalışmaları ve grup dinamikleri
- İnsan kaynakları yönetimi
- Strateji, taktik, vizyon, misyon, değerler, amaçlar, hedefler ve planlar

Muhasebeciler gerek ilgili lisans ve/veya lisansüstü programlar, gerekse mesleğe girişte, staj dönemlerinde ve sonrasında aldıkları sürekli eğitimler esnasında ihtiyacı karşılayacak örgüt ve işletme bilgisini edinmektedirler. Örgüt ve işletme eğitimi ile muhasebecilere, yukarıda belirtilen alanlarda gerekli bilgi altyapısı sağlanmaktadır. Bu sayede muhasebeciler, kime, ne için, ne zaman, ne kadar, hangi esaslar ve usuller ile nasıl bir hizmet vereceklerini öğrenir, anlar ve bilirler. Muhasebenin, paydaşların ihtiyacı olan bilgileri üretmedeki, kurumsal yönetimdeki, iş ahlakındaki ve stratejik amaçlara ulaşmadaki rolünü ortaya koyabilmek için muhasebecilerin belirtilen tüm bu alanlarda yeterli bilgiye sahip olması ve mesleki faaliyetlerinde bu bilgileri etkin olarak kullanabilmesi gerekmektedir (Köse ve Yılmaz, 2003:8).

1.2.2.6. Muhasebe Bilgisi

Tıp bilgisi olmayan doktor, hukuk bilgisi olmayan hakim, savcı veya avukat, din bilgisi olmayan imam, vaiz, müftü olamayacağı gibi muhasebe bilgisi olmayan da muhasebeci veya denetçi olamaz. Muhasebeci olabilmenin en önemli şartı muhasebe bilgisine sahip olmaktır. Muhasebe meslek mensupları muhasebe bilgisi kapsamında genel muhasebe, finansal muhasebe, vergi muhasebesi, şirketler muhasebesi, uluslararası muhasebe, maliyet muhasebesi, yönetim muhasebesi, muhasebe teorileri, muhasebe standartları, meslek mevzuatı, finansal analiz, denetim gibi dersler ve eğitimler almaktadırlar. Bununla birlikte kendilerine muhasebe bilgisini destekleyici maliye, hukuk, ekonomi, matematik ve istatistik ile ilgili alanlarda da gerekli görülen dersler verilmektedir.

Muhasebeci, formel eğitim ve uygulamalarla kazandığı muhasebe bilgi, beceri ve deneyimlerini muhasebe, denetim ve finansal işlemler çerçevesinde hizmet talebinde bulunan birey ve işletmelere, mesleki yasaların ve kuruluşların ortaya koyduğu standartlar ve sınırlar dahilinde sunarak hayatını idame ettiren bir profesyoneldir (Civelek ve Durukan, 1997:131). Dolayısıyla muhasebe meslek mensubunun mesleğe girişte, gerekli temel muhasebe bilgilerini, sistemlerini, yöntemlerini, tekniklerini, usul ve esaslarını ayrıca bunları nasıl kullanacağını öğreten bir yükseköğretim kurumunu başarıyla tamamlamış olması gerekir. Yetersiz muhasebe bilgisi ile yeterli bir hizmet performansı ortaya konması ve meslekte başarılı olunması kuşkusuz mümkün değildir. Asgari şartların sağlanmasından sonra mesleğe giriş sınavlarının başarılmaması teknik bilgi ve becerinin görünür ifadesidir (Yıldız, 2010:158). Bununla beraber muhasebecinin yüksek lisans ve doktora programlarına dahil olması, iş deneyimleri ile kendini geliştirilmesi mesleki ilerlemesine önemli katkılar sağlayabilecektir. Muhasebe hizmet kalitesi çok büyük oranda muhasebecinin muhasebe bilgisinin derinliğine, kendisini yetiştirmesine ve geliştirmesine bağlıdır.

1.2.2.7. Sosyal Sorumluluk

Sorumluluk kelime olarak sözlükte *“kişinin kendi davranışlarının veya kendi yetki alanına giren herhangi bir olayın sonuçlarını üstlenmesi, sorum, mesuliyet”* gibi anlamlara gelmektedir (www.tdk.gov.tr, erişim tarihi: 20.03.2020). Sosyal sorumluluk ise bir kişinin ya da örgütün topluma karşı olan sorumluluklarını kendisinin veya örgütün amaçlarından ve çıkarlarından önde ve üstün tutması düşüncesidir (Özyürek, 2012:145). Sosyal sorumluluk, bireysel veya kurumsal faaliyetlerin karar verme

aşamalarında sosyal sistem üzerindeki etkilerini sürekli değerlendirme mecburiyetidir (Yalçın vd., 2018:342-343). İşletmeler açısından sosyal sorumluluk kavramı, mal veya hizmetlerin üretim aşamasından nihai tüketimine kadar, öncesinde ve sonrasındaki tüm süreçlerde, yani yaşam seyri boyunca verebileceği muhtemel zararları sınırlayan bir anlayışı ifade etmekte, örgütün tüm faaliyetlerinde bu düşünceyi koruma ve geliştirme konusundaki taahhüt ve yükümlülüklerini belirtmektedir (Tütüncü, 2008:171-172).

Muhasebe açısından ise sosyal sorumluluk kavramı, muhasebenin görev ve işlevlerini yerine getirirken nasıl bir anlayış içinde hareket etmesi gerektiğini, dolayısıyla muhasebenin kapsamını, anlamını, amacını ve konumunu göstermektedir. Muhasebe organizasyonunda, uygulamalarının yerine getirilmesinde ve finansal tabloların düzenlenmesi ve sunumunda sadece belli kişi veya grupların değil, tüm toplumun çıkarlarının gözetilmesi ve bilgi üretiminde gerçeğe uygun, dürüst ve tarafsız davranılmasını ifade eder. Örneğin işletmenin finansal durumunun veya performansının işletme sahibinin, ortaklarının veya yöneticilerinin talebi üzerine olduğundan farklı raporlanması sosyal sorumluluk anlayışıyla bağdaşmayan bir davranıştır (Kaygusuz vd., 2012:10).

Muhasebe mesleği sosyal sorumluluk yönü ağır basan bir meslektir. Meslek doğası gereği mensuplarına ağır toplumsal sorumluluklar yüklemektedir. Muhasebe meslek mensuplarının vermiş oldukları hizmetler kapsamında üretmiş oldukları bilgiler tüm toplumu ilgilendirmektedir. Dolayısıyla üretilen bilgilerin herhangi bir nedenle gerçeğe veya ihtiyaca uygun olmaması tüm paydaşları ve toplumu olumsuz yönde etkileyebilecektir. Bu nedenle muhasebecilerin doğru, dürüst, tarafsız, ön yargısız, hilesiz, adaletli, hakkaniyetli, dikkatli ve özenli tutum ve davranışlar içinde olmaları aynı zamanda sosyal sorumluluklarının bir gereğidir.

1.2.2.8. Bağımsızlık

Muhasebe mesleğinin temeli bağımsızlık ve etikdir. Muhasebe mesleği kapsamında üretilen bilgilerin gerçeğe uygunluğu muhasebecinin bağımsız ve etik olmasıyla yakından ilgilidir. Zira *“bağımsızlık deneyim veya bilgi seviyesi ile ilgili olmayıp, ahlaki bir davranış biçimidir”* (Atağan, 2007’den aktaran Selimoğlu ve Tiğre, 2021:24). Bağımsız olmayan tarafsız olamaz. Muhasebeci tarafsızlığına gölge düşürecek biçimde hareket etmekten şiddetle kaçınmalıdır. Bu şekilde hareket eden meslek mensubu bağımsızlık özelliğini kaybeder. Muhasebe meslek mensupları, sosyal sorumluluklarının

bir gereği olarak mesleki hizmet faaliyetlerini, hiçbir baskı ve etki altında kalmadan, tam bir bağımsızlık içerisinde, mesleki öz yargı ve uzmanlıklarıyla yürütmelidirler (Selimoğlu ve Tiğre, 2021:24). Mesleğin temelini oluşturan bağımsızlık düşüncesinden herhangi bir neden ile vazgeçmek, sapmak, uzaklaşmak veya taviz vermek düşünülemez (Seviğ, 2002:36).

Muhasebe meslek mensupları hizmet sundukları müşterilere karşı sorumluluklarını yerine getirirken tam bir bağımsızlık ve tarafsızlık içinde davranmak mecburiyetindedirler. Nitekim YMM'lerin mesleğe başlarken mahkeme huzurunda etmek zorunda oldukları yemin metninde de bu husus açıkça vurgulanmaktadır. Muhasebe hizmeti aynı zamanda bir kamu hizmeti niteliğinde olduğundan muhasebeciler topluma karşı sorumluluk bilinci içinde işlerini yapmalı, kamu yararını ön planda tutmalı, yasalara ve etik ilkelere uymalı, mesleğini icra ederken bu konuda daha dikkatli ve titiz davranmaya azami çaba ve özen göstermelidir.

İş dünyasının giderek karmaşık hale gelen problemleri karşısında tüm marifet ve kabiliyetlerini göstermekle yükümlü olan muhasebecilerin aynı zamanda bağımsızlık ve etikle ilgili konulardaki hassasiyetleri, onlara önemli katkılar yapma fırsat ve yeteneği kazandırmaktadır (Aydın, 2006: 13).

1.2.3. Muhasebe Meslek Mensubu Olabilmenin Genel ve Özel Şartları

Türkiye’de muhasebe meslek mensubu olabilmenin şartları ilk olarak, 13 Haziran 1989 Tarihli ve 20194 Sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 3568 Sayılı “*Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu*” ile ortaya konmuştur. Bu Kanun ile meslek icrasına hak kazanan mensuplar, Serbest Muhasebeci (SM), Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM) ve Yeminli Mali Müşavir (YMM) olarak üç gruba ayrılmıştır. Daha sonra bu unvanlar, 26 Temmuz 2008 Tarih ve 5786 Sayılı Kanun ile yeniden güncellenmiş olup SM unvanı 3568 Sayılı Kanun’dan çıkarılarak unvan sayısı ikiye düşürülmüştür. "Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik" ve "Yeminli Mali Müşavirlik" meslekleri ve hizmetlerinin esaslarını düzenleyen bu Kanun ile SMMM ile YMM olabilmenin genel ve özel şartları, her birinin ayrı ayrı görev ve sorumlulukları açık bir şekilde belirtilmiştir. İlgili Kanun’un 4.Maddesine göre Türkiye’de muhasebe meslek mensubu olabilmenin genel şartları şunlardır:

- a) *T.C. vatandaşı olmak (yabancı serbest muhasebeci mali müşavirler hakkındaki hüküm saklıdır).*
- b) *Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip bulunmak.*
- c) *Kamu haklarından mahrum bulunmamak.*
- d) *Türk Ceza Kanununun 53 üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile; kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına ya da affa uğramış olsa bile devletin güvenliğine karşı suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, zimmet, irtikâp, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama veya kaçakçılık suçlarından mahkûm olmamak.*
- e) *Ceza veya disiplin soruşturması sonucunda memuriyetten çıkarılmış olmamak.*
- f) *Meslek şeref ve haysiyetine uymayan durumları bulunmamak.*

Muhasebe meslek mensubu olabilmenin bu genel şartlarının yanı sıra aşağıda izah edileceği üzere SMMM ve YMM olabilmek için ayrı ayrı özel şartlar söz konusudur.

1.2.3.1. Serbest Muhasebeci Mali Müşavir Olabilmenin Özel Şartları

İlgili Kanun'un 5. Maddesine göre Türkiye'de serbest muhasebeci mali müşavir olabilmek için yukarıda belirtilen genel şartların yanı sıra aşağıdaki özel şartlar aranır:

- a) *Hukuk, iktisat, maliye, işletme, muhasebe, bankacılık, kamu yönetimi ve siyasal bilimler dallarında eğitim veren fakülte ve yüksekokullardan veya denkliği Yükseköğretim Kurumunca tasdik edilmiş yabancı yükseköğretim kurumlarından en az lisans seviyesinde mezun olmak veya diğer öğretim kurumlarından lisans seviyesinde mezun olmakla beraber bu fıkırdaki belirtilen bilim dallarından lisanüstü seviyesinde diploma almış olmak.*
- b) *En az üç yıl staj yapmış olmak.*
- c) *Serbest muhasebeci mali müşavirlik sınavını kazanmış olmak (Kanunları uyarınca vergi inceleme yetkisini almış ve mesleki yeterlilik sınavında başarılı olduktan sonra yeminli mali müşavirlik sınavını vermiş olanlarda, serbest muhasebeci mali müşavirlik sınavını kazanmış olma şartı aranmaz).*

d) Serbest muhasebeci mali müşavirlik ruhsatını almış olmak

Yukarıda belirtilen şartları sağlamayan hiç kimse Türkiye’de SMMM olarak görev yapamaz, büro açamaz ve bu veya benzer bir unvanı kullanamaz, bu veya benzer bir unvan altında faaliyet gösteremez, hizmet veremez.

1.2.3.2. Yeminli Mali Müşavir Olabilmenin Özel Şartları

İlgili Kanun’un 9.Maddesine göre Türkiye’de yeminli mali müşavir olabilmek için yukarıda belirtilen genel şartların yanı sıra aşağıdaki özel şartlar aranır:

- a) En az 10 yıl serbest muhasebeci mali müşavirlik yapmış olmak,*
- b) Yeminli mali müşavirlik sınavını vermiş olmak,*
- c) Yeminli mali müşavir ruhsatını almış olmak.*

Yukarıdaki şartları sağlayarak yeminli mali müşavirlik mesleğine kabul edilenler, bu görevlerine fiilen başlamadan önce, ilgili Kanun’un 11.Maddesine göre, Asliye Ticaret Mahkemesinde aşağıda yazılı şekilde yemin ederler:

"Yeminli mali müşavirlik mesleğinin, bir kamu hizmeti olduğunu bilerek, Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına, mesleki kurallara ve meslek ahlakına uyacağıma, mesleğimi tam bir bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlikle yerine getireceğime, üzerime aldığım işleri dikkat ve özenle yapacağıma, namusum ve şerefim üzerine yemin ederim."

Meslek mensubu olabilmek için kanunen yukarıda belirtilen genel ve özel şartları sağlamış olmak gerekmektedir. SMMM ve YMM unvanlarını ancak kanunen hak edenler kullanabilir. Zira Kanun, meslek unvanlarının haksız olarak kullanılmasını yasaklamaktadır. İlgili Kanunun 3.Maddesine göre, SMMM ve YMM unvanlarının veya bu unvanları çağrıştıracak, bu kavramlara karışacak, buna benzer her türlü unvan, ibare, işaret, logo veya remizlerin kanunen kullanmaya yetkisi olmayanlar tarafından kullanılması yasaklanmıştır.

1.2.4. Muhasebe Meslek Mensuplarının Görev ve Sorumlulukları

3568 sayılı Kanun’un 2.Maddesinde mesleğin konusu ifade edilmiş, ilgili maddelerinde muhasebe meslek mensuplarının görev ve sorumlulukları açıklanmıştır. Aşağıda açıklanacağı üzere Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ile Yeminli Mali Müşavirler görev ve sorumluluk bakımından bazı noktalarda birbirinden ayrılmıştır.

- **Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM):** Muhasebecilik ve mali müşavirlik mesleğinin konusunu gerçek ve tüzelkişilere ait teşebbüs ve işletmelerin aşağıda sayılan işleri oluşturmaktadır. Dolayısıyla SMMM unvan ve yetkisine sahip olan meslek mensuplarının görevleri şunlardır (3568 sayılı Kanun, Madde 2 – A):

a) Genel kabul görmüş muhasebe prensipleri ve ilgili mevzuat hükümleri gereğince, defterlerini tutmak, bilanço, kar-zarar tablosu ve beyannameleri ile diğer belgelerini düzenlemek ve benzeri işleri yapmak.

b) Muhasebe sistemlerini kurmak, geliştirmek, işletmecilik, muhasebe, finans, mali mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işlerini düzenlemek veya bu konularda müşavirlik yapmak.

c) Yukarıdaki bentte yazılı konularda, belgelerine dayanılarak, inceleme, tahlil, denetim yapmak, mali tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş vermek, rapor ve benzerlerini düzenlemek, tahkim, bilirkişilik ve benzeri işleri yapmak.

Yukarıda sayılan bu işleri kanundan aldığı yetkiye dayalı ve bağımsız olarak yani bir işyerine bağlı olmaksızın yapanlara serbest muhasebeci mali müşavir denmiştir. SMMM’ler tuttukları defterlerin, düzenledikleri rapor ve belgelerin doğruluğundan sorumludurlar. Bunların doğru olmaması halinde, kapsamı ile sınırlı olmak üzere, ziyaa uğratılan vergilerden ve kesilecek cezalardan mükellefle birlikte müştereken ve müteselsilen sorumlu olurlar.

- **Yeminli Mali Müşavir (YMM):** Yeminli mali müşavirlik mesleğinin konusu ise ilgili Kanun maddesinin yukarıda (A) fıkrasının (a) bendi dışında (b) ve (c) bentlerinde yazılı işleri yapmanın yanında ayrıca tasdik işlerini yapmaktır. Tasdik ve tasdikten doğan sorumluluk ilgili Kanun’un 12.Maddesinde açıklanmıştır. Buna göre “*yeminli mali müşavirler, gerçek ve tüzel kişilerin veya bunların teşebbüs ve işletmelerinin mali tablolarının ve beyannamelerinin mevzuat hükümleri, muhasebe prensipleri ile muhasebe standartlarına uygunluğunu ve hesapların denetim standartlarına göre incelediğini tasdik ederler*”. YMM’ler yaptıkları tasdik doğruluğundan sorumludurlar. Yaptıkları tasdik doğru olmaması halinde, tasdik kapsamı ile sınırlı olmak üzere, ziyaa uğratılan vergilerden ve kesilecek cezalardan mükellefle birlikte müştereken ve

müteselsilen sorumlu olurlar. Tüm bu işleri kanundan aldığı yetkiye dayalı ve bağımsız olarak yapanlara yeminli mali müşavir denmiştir.

Yukarıdaki açıklamalardan da anlaşılacağı üzere SMMM'ler ile YMM'lerin görev ve sorumlulukları bazı noktalarda ortaktır. Ancak SMMM'ler YMM'lerin örneğin tasdik gibi yaptıkları bazı işleri yapamazlar, onlar ile ortak olamazlar. TÜRMOB dışında odaları bile ayrıdır. Buna karşın YMM'ler de muhasebe ile ilgili defter tutamazlar, muhasebe bürosu açamazlar ve muhasebe bürolarına ortak olamazlar. Bu nedenle yeminli mali müşavirler bu çalışmanın kapsamı dışında bırakılmış ve burada yapılan araştırma kapsamına yalnızca serbest muhasebeciler ve mali müşavirler dahil edilmiştir.



BÖLÜM 2: MUHASEBE MESLEĞİNDE HİZMET KALİTESİ ve MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Önceki bölümde muhasebe ve muhasebe mesleğine ilişkin kavramlar tanımlanmış, mesleğin tarihsel gelişimi ve örgütlenmesi, muhasebe mesleğinin ve muhasebe meslek mensuplarının özellikleri, görev tanımları ve sorumlulukları ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Bu bölümde ise hizmet ve kalite kavramlarına değinilerek hizmet kalitesi açıklanmış, hizmet kalitesinin özellikleri, boyutları ve ölçümü muhasebe mesleği ile ilişkilendirilmiştir. Müşteri ve memnuniyet kavramları üzerinden muhasebe mesleğinde müşteri memnuniyeti ve önemi konusuna yer verilmiştir. Ardından literatür taraması yapılmış ve ilgili yazında bu çalışmanın kapsamına girdiği görülen yayınların içeriği analiz edilmiştir.

2.1. Hizmet ve Kalite Kavramları

İnsanların dolaylı veya dolaysız ihtiyaçlarına dönük fayda sağlayan işletmelerin kimisi somut malların üretimini gerçekleştirirken kimisi de soyut şeylerin üretimiyle meşgul olur. Üretim veya ticaret değil de yalnızca hizmet faaliyetleriyle meşgul olan işletmelere hizmet işletmeleri denmektedir. İktisadi faaliyetlerin ana niteliğine göre ekonomide ticaret sektörü, üretim sektörü ve hizmet sektörü olarak üçlü bir ayrıma gidilir. İş hayatının üç ana sektörü içerisinde bulunan hizmet, soyut bir kavram olması sebebiyle diğerlerinden farklılaşan ve ölçümü en zor olan sektördür.

İnsanlara hizmet sağlayan her meslek grubu hizmet sektörü kategorisinde yer alır. Muhasebe mesleği de hizmet sektörü kategorisindedir. Muhasebe mesleği bir hizmet etkinliğidir. Etkinliğin beklentileri karşılması için yeterli düzeyde olması gerekir. Dolayısıyla etkinliğin kalitesi ile müşteri tatmini arasında sıkı bir ilişki vardır. Bu durum muhasebe mesleğinde hizmet kalitesi konusunu önemli hale getirmektedir. Muhasebe meslek mensupları, müşterilerine sundukları muhasebe hizmetlerine ilişkin kalite algısını koruyabilmek için kendilerinden beklenen hizmet performansını ortaya koymaları gerekir. Müşteri memnuniyetini sağlamanın yolu kısaca hizmet kalitesini arttırmaktan geçmektedir. Aşağıda hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti konuları muhasebe mesleği kapsamında ele alınmıştır. Fakat bundan da önce hizmet ve kalite kavramları kısaca açıklanmış ve hizmet kalitesi üzerinde durulmuştur.

2.1.1. Hizmet Kavramı

Hizmet kavramı ilk defa 17. yüzyıl sonlarında zirai faaliyetlerin dışındaki faaliyetleri ifade etmek için kullanılmıştır. Arapça kökenli bir kelime olan hizmet *“birinin işini görme veya birine yarayan bir işi yapma, görev, iş”*, iktisat terimleri sözlüğünde ise *“gereksinimleri karşılama ve üretildiği anda tüketilme özelliklerine sahip her türlü etkinlik”* olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr, erişim tarihi: 13.03.2020).

İktisadi anlamda tarihte hizmet kavramından ilk söz edenler 1700’lü yılların sonlarına doğru fizyokratlar olmuştur. Hizmetin tarımsal üretim dışında kalan bir faaliyet olarak tanımlandığı görülmektedir (Öztürk, 2000’den aktaran Altunışık, 2015:16). Klasik ekonomistlerden Adam Smith (1723-1790), hizmetlerin ürünlerden farklı olduğunu vurgulayarak, hizmetleri somut bir ürünle son bulmayan faaliyetler olarak tanımlamıştır. Mahreçler yasasını ortaya koyan Fransız iktisatçı Jean-Baptise Say (1767-1832) ise hizmetleri somut üretime destek olan fonksiyonlar olarak ele almış ve üretim dışı tüm faaliyetler olarak tanımlamıştır.

Günümüzde çok çeşitli hizmet türlerinin söz edilebilir. Hizmet türlerinin tamamını kucaklayan tek bir hizmet tanımı yapmak neredeyse imkansızdır (Altunışık, 2015:16). Bununla birlikte hizmeti genel olarak *“müşteriler ve hizmeti sunanlar arasındaki etkileşimle var olan ve müşterilerin belirli bir ihtiyacını karşılayarak tatmin duygusu yaşatan ve her müşteri için ayrı ayrı bir tecrübeyle sonuçlanan faydalar bütünü”* olarak tarif etmek mümkündür (Alan, 2019:8). Diğer bazı tanımlara göre hizmet *“doğrudan satışa sunulan ya da ürünlerin satışıyla birlikte sağlanan yararlar ve doyumluklar”* (Tenekecioğlu, 1992:159; Sevimli, 2006:1); *“zaman, yer, biçim ve psikoloji bakımından fayda sağlayan ekonomik faaliyetler”* (Parasuraman vd., 1985:41); *“tüketici ihtiyaçlarının tatmin edilmesi amacıyla meydana getirilen maddi niteliği olmayan bir ürün”* olarak tanımlanmaktadır (Kuriloff vd, 1993:247; Goetsch ve Davis, 1998: 104; Rahman vd, 2007:39). Kotler’e göre ise hizmet *“doyum ya da yarar sağlamaları için bir bedel karşılığında tüketicilere sunulan aktiviteler”*dir (Akbaba ve Kılınç, 2001:162; Koçbek, 2005:28). Başka bir tanımda ise *“tüketicilerin mülkiyetle ilgisi olmaksızın satın aldıkları faydalardır”* denmiştir (Mucuk, 2004: 299). Bu tanımlar ile birlikte hizmet için şu genel tespitler yapılabilir (Charlene, 2000’den aktaran Yanık, 2012:594):

- Hizmetler bir veya daha çok eylem içeren süreçlerdir.
- Hizmetler genellikle, üretildiği anda tüketilir.

- Müşteri hizmet üretim sürecinde yer almaktadır.
- Hizmeti fiziksel mallardan ayıran en belirgin farkı dokunulamaz olmasıdır.
- Hizmetin stoklanması mümkün olmadığı gibi fiziki olarak taşınması da mümkün değildir.
- Soyutluk, ayrılmazlık, dayanıksızlık ve sahiplik hizmetin özellikleri arasında sayılabilir.

Burada vurgulanan genel özellik hizmetin fiziksel bir yapısının olmayışıdır. Hizmetin üretim aşamasında girdilerin ve çıktıların soyut olması sebebiyle hizmetlerin tasarım ve sunum süreçlerini belirli bir kavrama oturtmak oldukça zordur. Ancak soyutluk kavramının getirdiği fonksiyonlardan söz edilebilir. Sonu müşteriye bağlanan tüm hizmetlerde ister istemez kalite kavramı peyda olmaktadır.

2.1.2. Kalite Kavramı

Kalite kavramı özellikle 1980'li yıllardan itibaren işletmelerin en önemli meselelerinden biri haline gelmiştir. Aslı Latince kökenli olup, Türkçe'ye Fransızca'dan okunduğu gibi geçen “*kalite*” kelimesinin sözcük anlamının “*nitelik*” olduğu bilinmektedir. Hayatın hemen her alanında çok yaygın biçimde kullanıldığı görülmektedir. Kullanıldığı yere, zamana, kişiye göre farklı manalara gelebilmektedir. Çoğu zaman bir beğeni ifadesi olarak olumlu manada herhangi bir şeyle ilgili performans, üstünlük, sağlamlık, güvenlik, estetik, yararlılık, mükemmellik, verimlilik veya uygunluk gibi hususları belirtmek için kullanılmaktadır.

Kalitenin farklı açılardan birçok tanımı yapılmıştır. İşletme literatüründe üretimde sıfır hata, israfın önlenmesi, çevreye duyarlılık, müşteri memnuniyeti, çeşitliliğe uygunluk ve mükemmellik gibi hususlarla ifade edilmeye çalışılmıştır. Bazı tanımlarda müşteri perspektifinde sürekli değişen taleplerin ve ihtiyaçların karşılanması veya daha üstün seviyelere çıkılması olarak değerlendirilmektedir (Yumuşak: 2006: 18). İşletmeler açısından kısaca, “*müşterinin talep ve ihtiyaçlarına uygunluk derecesi*” olarak tarif edilebilir.

Amerikan Ulusal Standartlar Enstitüsü (American National Standards Institute - ANSI) kalite için, “*mal veya hizmetlerin ihtiyaçları karşılayabilmesini sağlayan niteliklerin bütünüdür*” demektedir. Avrupa Kalite Kontrol Birliği (EQQC) benzer bir tanımla kaliteyi “*bir mal veya hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilmesi için yeterliliklerini*

ortaya koyan özelliklerin bütünüdür” şeklinde ifade etmektedir. Daha geniş bir tanımla kalite, “kaynakların verimli bir şekilde kullanımına imkan tanıyan, ürün ve hizmetlere kullanım ergonomisi ve pratiği kazandıran yani müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayacak seviyede uyumlu üretim ve hizmet düşüncesini ön plana çıkaran, böylece örgütlerin kurumsal olarak görev ve sorumluluklarını uygun bir şekilde yerine getirebilme fırsatı tanıyan bir performans boyutudur” (Doğan, 2000’den aktaran Mohammed, 2017: 21).

Kalite, kimilerine göre bir çıktı olmaktan ziyade, bilakis işletme stratejisinin karmaşık ve en önemli girdisidir. Ülkelerin ekonomik kalkınmasında, işletmelerin karlılığında ve müşterilerin tatmininde önemli bir güç olarak görülmektedir. Kalitenin, mal veya hizmetlerin insanlarda yarattığı tatmin düzeyiyle ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Ancak kalite, müşteriler tarafından açık ve net bir şekilde belirtilmezken, mevcut şikâyetlerle kaliteyle alakalı sorunlar tarif edilmeye çalışılmaktadır (Yanık vd., 2012:595). Diğer yandan kalitenin aynı özellikteki farklı mal veya hizmetleri birbirlerinden ayırt edebilmeye olanak sağlayan bir performans kriteri olma özelliğinden de söz edilmektedir. Özetle bir mal veya hizmet müşterisine sağladığı tatmin kadar kalitelidir.

2.2. Hizmet Kalitesi

Tabiatı ve niteliği itibarıyla fiziki ürünler üzerinden kalite tanımı yapmak hizmete göre çok daha kolaydır. Çünkü beklentiler ürünün somut özelliklerine bağlı olarak oluşmakta, talep ya da ihtiyaçların karşılanması noktasında söz konusu özelliklerin buna uygunluğu “kalite” olarak değerlendirilmektedir. Yani ürün kalitesi, ürünün ve özelliklerinin müşterilerin talep ve ihtiyaçlarına uygunluk derecesini ifade etmektedir. Fakat daha önce de açıklandığı üzere hizmetlerin soyut oluşu, hizmeti verene ve alana, zamana ve mekana göre değişebilmesi, üretim ve tüketimin eş zamanlı oluşu gibi sebepler yüzünden hizmet kalitesinin tanımının yapılması pek kolay değildir (Altunışık, 2015:60). Zira burada şekilsel faydadan ziyade bir malın biçimsel yapısında herhangi bir farklılaşma yaratmayan veya değişikliğe yol açmayan faaliyetler söz konusudur. Bununla birlikte hizmet kalitesi, yapılabilecek şeyin sözünün verilmesi, taahhüt edilenin eksiksiz yerine getirilmesi, hatta daha fazlasının yapılması anlamına gelmektedir (Koçoğlu ve Aksoy, 2012:5).

Hizmet türünden bağımsız olarak müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmesinde bazı genellemeler yapılmıştır. Literatürde hizmet kalitesine ilişkin olarak “müşteri gereksinimlerini belirleyebilme ve beklentilerini karşılayabilme derecesi” (Edvardsson,

1998:142); “*mevcut performans ve ideal standartlar arasındaki kıyaslama*” (Teas, 1993:27); “*beklenen hizmet ve algılanan hizmet performansının karşılaştırılması*” (Parasuraman vd, 1985:42) şeklinde tanımlar yapıldığı görülmektedir (Gökdelen, 2007:20’den aktaran Sarıışık ve Dikkaya, 2015:39). Benzer şekilde hizmet kalitesi “*hizmetten beklenen ile oluşan performans arasındaki fark*” olarak tanımlanmaktadır (Parasuraman vd, 1988’den aktaran Altunışık, 2015:60). Diğer bir tanıma göre ise hizmet kalitesi; “*müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda istek ve beklentilerinin işletme tarafından uygulanan standartlara tutarlılık çerçevesinde uyumudur*” (Murat ve Çelik, 2007:2). Verilen hizmetin belirlenmiş olan standartların altına düşmemesi önem arz eder. Zira müşterinin yeterli bulmadığı bir hizmetten tatmin olması mümkün değildir. Dolayısıyla hizmet kalitesi ile tatmin arasında güçlü bir bağ bulunmaktadır. Hizmet hakkındaki beklentilerin önceki deneyimlerle ilişkisi değerlendirildiğinde oluşan psikolojik fark tatmin olarak tanımlanabilir. Yani tatminden söz edebilmek için müşteri beklentilerini karşılayan bir hizmet performansının ortaya konması gerekir. Tüm bu hususları göz önünde bulundurarak hizmet kalitesinin temel özellikleri hakkında şu saptamaları yapmak mümkündür (Koçoğlu ve Aksoy, 2012: 5):

- Hizmetler ve hizmet kalitesi soyut bir özelliğe sahiptir.
- Hizmetin kalitesini ölçmek, bir ürünün kalitesini ölçmekten farklı ve zordur.
- Hizmet kalitesi, hizmetin üretim ve sunum süreciyle birlikte düşünülür.
- Hizmet kalitesi, hizmet ilişkisi sürecinde hizmeti alan ile hizmeti sunanın birbirleriyle etkileşiminden ortaya çıkar.
- Hizmet kalitesi müşteri algısıyla oluşan bir kavram olup müşterinin şahsi bir değerlendirmesini yansıtır.

Diğer taraftan müşteri, işletmeden aldığı bir hizmeti yeterli bulurken aynı işletmenin hizmet kalitesini yüksek olarak görmeyebilir. Bu iki durum esasında birbiri ile ilişki içindedir. Zaman içinde tatmin duygusu hizmet kalitesi algısına dönüşecektir (Parasuraman vd., 1988’den aktaran Ustaahmetoğlu, 2011:172). Hizmet kalitesinin derecesi, hizmetin ne zaman, nerede, nasıl ve kime verildiğine bağlı olarak değişebilir, dolayısıyla sabit bir kalite seviyesini sağlamak çoğu zaman mümkün değildir (Atrek ve Bayraktaroğlu, 2012: 424). Hizmet kalitesi, kaliteyi etkileyen birçok unsura bağlı olarak farklılaşabilmektedir.

2.2.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Hizmet kalitesini etkileyen birçok faktör veya unsurdan söz edilebilir. Nitekim bununla ilgili olarak bugüne kadar çok sayıda akademik çalışma yapılmıştır. Bu konuda önemli öncü çalışmaları yapan isimlerin başında Parasuraman ve arkadaşları gelmektedir. Hizmet kalitesine etki eden boyutları kapsamlı olarak ele almış ve sonunda on başlık altında özetlemişlerdir. Bunlar güvenilirlik, heveslilik, yetkinlik, ulaşılabilirlik, nezaket, iletişim, itibar, güvenlik, müşteriye anlamak ve fiziksel varlıklar olup her biri aşağıda kısaca açıklanmıştır (Parasuraman vd, 1985:47):

- **Güvenilirlik:** Hizmet ilişkisinde itimat ve vaad ile ilgili bir kavramdır. Hizmetin daha en başından itibaren yalansız-dolansız, doğru-dürüst bir şekilde yerine getirilmesi, verilen sözlerin tam-eksiksiz tutulması, işlerin taahhüt edildiği biçimde ve takvimde tamamlanması anlamına gelir. Satınalma kararlarında etkilidir. Müşteri güvenilir bulmadığı bir yerden hizmet almak istemez veya almışsa da almayı sürdürmez. Dolayısıyla müşteri sadakati üzerinde de etkilidir.
- **Heveslilik:** Hizmet sunanların hizmetin gereklerini yerine getirme konusundaki istekliliği, yüksek motivasyonu veya duygusal hazır bulunuşluluğu ile ilgili bir kavramdır. Hizmetin saksaklanmadan zamanında yetiştirilmesi, işlerin dikkatle takip edilip itina ile yapılması, müşteri aramalarına ivedilikle dönülmesi, ödeme bilgisinin ve teyidinin gönderilmesini vb. hususları kapsar. Literatürde aynı zamanda “sorumluluk”, “karşılık verebilirlik”, “karşılık verme”, “cevap verebilirlik”, “cevap alınabilme”, “isteklilik”, “muamele” ve “çalışma coşkusu” kavramları ile birlikte ele alındığı da görölmektedir (Sarışık ve Dikkaya, 2015:40).
- **Yeterlilik:** Hizmeti yerine getirecek kişilerde gereken bilgi, deneyim ve yeteneğe sahip olma durumudur. Müşteri ile yakın temasta bulunan ve operasyona destek veren personelin bilgi, beceri ve yetkinliği ile organizasyonun kapasitesini içerir. Bilgisizlik, tecrübesizlik veya beceriksizlik yüzünden yeterlilik koşulunu sağlayamayan bir hizmetin kaliteli olarak algılanması doğal olarak beklenemez.
- **Ulaşılabilirlik:** Müşterinin hizmete engelsiz olarak ulaşabiliyor olmasıyla ilgilidir. Temasa geçme kolaylığını ifade eder. Yani müşterinin hizmete veya hizmetle ilgili personele doğrudan kolaylıkla ve çok süratle erişebilmesidir.

Zaman, mekan ve imkan açısından kısıtların söz konusu olması ulaşılabilirliği zorlaştıran hususlardır. Dolayısıyla uygun zaman, uygun yer ve uygun personel organizasyonu ve koordinasyonu çok önemli hale gelmektedir.

- **Nezaket:** Hizmet sunum sürecinde özellikle müşteri ile doğrudan temasta bulunan personelin saygı çerçevesinde, kibar, nazik ve dostça davranışlar göstermesini ifade eder. Kılık kıyafet, saç baş, kişisel temizlik ve bakım vb. temsil ile ilgili konular da bu kapsamda düşünülebilir. Örf-adetten spora ve siyasete, zevk ve tercihlerden ideolojiye, etnik kökenden cinsiyet ve inançlara kadar bir çok konuda dikkatli olunması, yersiz söylemlerden, nefret çağrışımı konuşmalardan uzak durulması, engellilik, rahatsızlık, hükümlülük veya buna benzer haller ile ilgili küçümseyici, aşağılayıcı söz ve davranışlardan şiddetle kaçınılması gerekir. Hizmet sürecinde yaşanacak olası ilgisizlik, samimiyetsizlik, ciddiyetsizlik, nezaketsizlik vb. durumlar müşterilerin hoş görmek bir yana kolay affedebileceği şeyler olmayabilir. Hatta hizmet kalitesiyle ilgili algıyı bir anda yerle bir edebilir.
- **İletişim:** Müşteri ile etkili iletişim hizmet sürecinde yaşanabilecek olası olumsuzlukların ve yanlış anlamaların önüne geçebilecek tedbirlerin başında gelmektedir. Bu kavram müşteriye göre yaklaşım içerisinde olunması, hizmetler ve maliyetler hususunda bilgi aktarımının eksiksiz yapılabilmesi, müşterinin dinlenmesi ve sorununun çözüme kavuşturulması, müşteriyle aynı dilin konuşulması, hatta her müşteriye göre farklı üslup geliştirilmesi yeteneğiyle ilgilidir. İletişim sorunları memnuniyete dolayısıyla hizmet kalitesine ilişkin algıya olumsuz olarak yansıyabilecektir.
- **İtibar:** Hizmet verenin inanılır, güvenilir ve dürüst olmasıdır. Firma ismi, ünü, müşteriyle temas halinde bulunan personelin kişisel özellikleri ve satış teknikleri itibar kavramı içerisinde düşünülür.
- **Güvenlik:** Tehlikeden uzak olma, risksiz, kaygısız veya şüphesiz olma halini ifade eder. Fiziksel ve finansal güvenlik hatta firma mahremiyeti vb. konuları içerir. Müşterinin hizmet ilişkisi sürecinde kendisini güvende hissedeceği atmosferin oluşturulması son derece önemlidir. Bu konuda ortaya çıkabilecek endişelerin yaratacağı rahatsızlık müşteri memnuniyetini tehdit edebilecektir.

- **Müşteriyi anlamak:** Müşterinin ihtiyaçlarını anlamak için çaba göstermektir. Empati burada anahtar bir kavram olarak düşünülebilir. Müşteriye özel ilgi göstermek, değer vermek, müşterinin ihtiyaçlarını öğrenmek, beklentilerine cevap vermeye gayret etmek son derece önemlidir. Devamlı ve düzenli müşterilerin farkında olmak, onlara hak ettikleri özel muameleyle karşılık vermek, müşteri memnuniyeti ve sadakati açısından önemlidir.
- **Fiziki Varlıklar ve Özellikler:** Personelin, kullanılan araç-gereç ve eşyaların, iletişim malzemelerinin ve binaların görünümüdür. Hizmetin fiziksel elemanlarını içerir. Tesisler, araçlar, ekipmanlar, personelin giyim kuşamı gibi hususlar bu kapsamda ele alınabilir. Hizmet sağlanan ortamın fiziki koşullarının yetersiz olması, gerekli yenilemelerin ve bakımların zamanında yapılmamış olması, çok eski ve yıpranmış araç-gereçler, temizlik ve düzen konusundaki görünüm hizmet kalitesine ilişkin algıyı ve dolayısıyla memnuniyeti ve bağlılığı olumsuz yönde etkileyebilecektir.

Hizmet kalitesinin boyutları olarak ifade edilen bu hususlar aynı zamanda hizmet kalitesinin sağlanmasının asgari koşulları olarak da değerlendirilebilir. Kaliteli bir hizmet, sayılan bu özellikleri taşıması gerekir. Bunların bir veya birkaçında görülecek eksiklik veya yetersizlik hizmet kalitesi algısını olumsuz yönde etkileyebilecektir. Bu açıdan bunların hepsi önemlidir ama hangisi diğerinden daha önemlidir sorusuna cevap vermek oldukça zordur. Müşteri değerlendirmeleri kişiden kişiye, hizmetten hizmete, sektörden sektöre değişebileceği için subjektif olup açık ve kesin bir hiyerarşiye müsaade etmeyebilir. Bununla beraber belirli sektör, belirli iş, belirli müşteri, belirli hizmet, belirli zaman ve belirli mekan kısıtları altında yapılacak odaklanmış araştırmalar söz konusu boyutların önceliklerine ve önem düzeylerine dair ipuçları ve bulgular verebilir. Bulgular üzerinde yapılacak analizlerle konu hakkında fikir veya kanaat sahibi olunabilir.

2.2.2. Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Önemi

Hizmet işletmelerinin uzun süreli ilişkiler kurabilmesi, sunduğu hizmetin kalitesine bağlıdır. Sunulan hizmetin kalitesi, müşterinin algısını, satın alma davranışını, tatmin duygusunu, memnuniyetini ve bağlılığını büyük oranda etkilemektedir. Bu sebeple, müşterilerin kalite ve değer algılarını yönlendirebilmek ve rekabette avantaj sağlamak için hizmet kalitesini ölçülebilir kılmak büyük önem arz etmektedir (Altunışık,

2015:66). Lakin fiziki testlere tabi tutulamayan özelliği dolayısıyla hizmet kalitesinin ölçümünün kolay olmadığı daha öncede belirtilmiştir. Ancak hizmetlerin sunumu esnasındaki mevcut fiziki koşullar gözlemlenebilir niteliktedir. Her ne kadar gözlemlenebilen koşulların test edilmesiyle kalitenin durumu belirlenmeye çalışılsa da hizmet sektöründe kalitenin ölçümü diğer sektörlerle göre zordur. Bu zorluğun üç temel sebebi aşağıdaki gibi özetlenebilir (Yayla ve Cengiz, 2006:178):

- Hizmette performans ile kalite doğru orantılıdır. Sürekli yüksek performanslı tutarlı davranışlar sergilenmesi kolay olmadığından kalitede standardı yakalamak oldukça zordur.
- Bir hizmet boyutunu, bazı müşteriler beğenmezken bazıları da beğenebilir. Bunun sonucu olarak da hizmette kalite uyumsuzluğundan söz edilir.
- Hizmet sürecinde, hizmeti talep edenlerin sayısı arttıkça, hizmeti sunanların kalite üzerindeki etkisi düşmektedir.

Hizmet işletmeleri, sundukları hizmetlere ilişkin güncel kalite standartlarını takip etmek ve yaptıkları işlerin kalitesinin buna uygunluğunu sürekli kontrol etmek zorundadırlar. Hizmet kalitesinin ölçümüne gereken önemi vermeyen işletmelerin rekabet avantajı elde etmeleri ve bunu koruyarak devam ettirebilmeleri güçleşir. Özellikle müşteriden alınacak geri dönüşler hizmet kalitesinin iyileştirilmesinde öncelikli öneme sahiptir. Hizmet işletmeleri, müşteri geri bildirimlerini mevcut deneyimleriyle bütünleştirerek hizmet kalitesini yükseltmek için gereken tedbirleri vakitlice almak ve uygulamak durumundadırlar (Zengin ve Erdal, 2000: 50-51). Hizmet kalitesine ilişkin kıyaslamalar sadece hizmet çıktısına göre değil, hizmet sunum sürecinin değerlendirilmesine de bağlıdır. Müşteriler hizmetin sadece nihai durumunu değil, aynı zamanda hizmetin verilmiş biçimini de değerlendirmektedirler (Aymankuy, 2005: 11). Bu nedenle, hizmet işletmelerinin yoğun rekabet ortamında varlıklarını koruyabilmek için sürekli olarak müşterilerin değer beklentilerini karşılayabilecek hatta daha fazlasını sunabilecek mekanizmaları kurmuş olmaları gerekmektedir (Chase ve Hayes 1991: 16).

2.2.3. Muhasebe Mesleğinde Hizmet Kalitesi

Muhasebe ve kalite kavramları arasında çok farklı açılardan ilişkilendirmeler yapılabilir. Muhasebe kalitesi ifadesi farklı anlamlara gelebilir. Muhasebe kalitesini etkileyen birçok boyut veya unsurdan söz edilebilir. Bu çalışmada muhasebe mesleği ve hizmetleri açısından kalite konusuna yaklaşılmıştır. Bununla beraber muhasebe

mesleğinde ve hizmetlerinde kalite konusu kendi içinde birçok ayrı başlık altında ele alınmayı gerektirmektedir. Muhasebe mevzuat kalitesi, muhasebe sistem ve organizasyon kalitesi, muhasebe bilgi kalitesi, muhasebe denetim kalitesi, muhasebe eğitim kalitesi, muhasebeci kalitesi ve müşteri kalitesi bunların başında sayılabilir. Muhasebe mesleğinde hizmet kalitesi kavramı burada sayılan başlıkların tümüyle doğrudan veya dolaylı olarak ilişki içerisinde. Bu nedenle yukarıda belirtilen başlık veya konular birbirine bağlı bir döngü içinde ele alınabilir.

Muhasebe mesleğinin kaliteli hale gelmesi mensuplarının başlıca amacı, paydaşlarının ise başlıca beklentisi olmalıdır. Dolayısıyla muhasebe mesleğinin en önemli amaçlarından biri muhasebe kalitesini ve hizmet kalitesini yükseltmektir. Muhasebe mesleğinin kalitesi, büyük oranda verilen mesleki hizmetlerinin kalitesine bağlıdır. Dolayısıyla muhasebe mesleğinin kalitesini yükseltmek için her şeyden önce hizmet kalitesini yükseltmek gerekmektedir. Muhasebe hizmetlerinin kalitesi ise büyük oranda hizmeti veren meslek mensuplarının kalitesine bağlıdır. Yani hizmet kalitesini sağlamak için kaliteli muhasebeciler yetiştirilmesi gerekir. Bu durum ise staj ve eğitim kalitesini gündeme getirmektedir. Muhasebe mesleğinde çalışacak olanların kaliteli bir eğitim ve staj döneminden geçmiş olması gerekir. Zira muhasebe çalışanlarının hizmet kalitesi büyük oranda aldıkları muhasebe eğitim kalitesine bağlıdır. Muhasebe eğitiminin küresel düzeyde kalitesi ise *“bilgiye kısa sürede ulaşabilen, bu bilgiyi üretime yönlendirebilen ve değişimde kullanabilen, değişen dünya şartlarına her zaman ayak uydurabilen, bilinmeyen bulup insanlığın faydasına sunabilen, risk alabilen, kararlarında istikrar sağlayabilen, çözüm önerileri sunabilen, sorgulayabilen, cevap vermekten çekinmeyen, düşüncelerini rahatça söyleyebilen, dinleyen, becerikli insan gücünün yetiştirilmesine bağlıdır”* (Ayboğa, 2002:51). Ancak iyi yetişmiş muhasebecilerin ortaya koyacağı performans ile muhasebe mesleğinde hizmet kalitesi artırılabilir.

Kısaca kaliteli hizmet için kaliteli muhasebeci, kaliteli muhasebeci için kaliteli eğitim gerekir. Ancak muhasebe sistem ve meslek mevzuatı da bunu destekleyecek altyapıya sahip olmalıdır. Dolayısıyla muhasebe sistem ve mevzuat kalitesi de son derece önemlidir. Bununla birlikte hizmet kalitesini talep edecek ve büyük oranda belirleyecek olan müşteri olduğuna göre müşteri kalitesi de burada göz ardı edilmemelidir.

2.3. Müşteri ve Memnuniyet Kavramları

Yukarıdaki kısımlarda hizmet ve hizmet kalitesi anlatılırken müşteri ve müşteri memnuniyetinden sıkça söz edilmek durumunda kalınmıştır. Bu kısımda ise müşteri ve müşteri memnuniyeti kavramı biraz daha ayrıntılı olarak ele alınmış ve özellikle muhasebe mesleği açısından anlamı ve önemi üzerinde durulmuştur.

Müşteri, ekonomide tüm sektörler içerisinde iktisadi anlamda talebi temsil etmektedir. Bu konumda olan kişi, kurum, kuruluş, topluluk veya devlet olabilir. Ancak bu rol kalıcı ve kesin olmayabilir. Müşteri talep eden olduğu gibi bazen arz eden, veren veya sunan da olabilir. Özellikle hizmet sektörünün bazı dallarında hizmet sürecinde müşteri ile hizmet veya hizmeti sunan öylesine bütünleşik bir yapıdadır ki bazen bu roller birbirine girer. Örneğin bir muhasebe hizmet sürecinde muhasebeci başlangıçta müşterisinin müşterisidir. Zira gerekli veri, bilgi ve belgeleri müşterisi olan işletmeden tedarik edecektir. Girdilerin temini ile sürecin tamamlanması sonrası talep eden durumdan arz eden duruma geçecektir.

2.3.1. Müşteri Kavramı

Arapça kökenli olan “müşteri” kelimesi her alanda çok yaygın olarak kullanılmakta ve genellikle alıcı, kullanıcı, tüketici manasına gelmektedir. Türkçe sözlükte müşteri “*hizmet, mal vb. alan ve karşılığında ücret ödeyen kimse*”; “*mal veya hizmetler için ödeme yapan kişi*” olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr, Erişim Tarihi 07.03.2020). Ancak bu tek taraflı, tek seferlik veya nihai olamayabilir. Nitekim müşteri aynı zamanda, bir mal veya hizmeti sürekli olarak satın alan anlamında da kullanılmaktadır (Altunışık vd., 2016:118). Bununla beraber arz ve talebe ilişkin roller daimi ve kalıcı olmayabilir. Geniş anlamda bir ekonomide veya toplumda herkes bir gün birbirinin müşterisi veya tedarikçisi olabilir.

Diğer yandan müşteri her zaman gerçek kişi olmayabilir. Dolayısıyla müşteri, mutad olarak bir kuruluştan ödeme karşılığında mal veya hizmet alımı yapan kişi veya kuruluşlar olarak da tanımlanabilir (Çelik, 2012: 33). Yani bir ürün veya hizmeti satın alan müşteri gerçek kişi olabileceği gibi birden fazla kişi, grup, topluluk, şirket, firma, işletme, kurum, kuruluş ve devlet olabilir. Hatta müşteri kavramı yalnızca satın alanları değil, geniş anlamda üretilen mal ve hizmetlerden etkilenenleri de kapsamaktadır (Eroğlu, 2005: 9).

Burada müşteri ile genellikle eş anlamlı kullanılan tüketici kavramından da söz etmek gerekebilir. Türkçe sözlükte üretici karşısı olarak tüketici için “*mal ve hizmetlerden yararlanan, satın alıp kullanan, tüketen kimse*” denmektedir (www.tdk.gov.tr/, Erişim Tarihi 05.04.2022). Müşteri ile tüketici girift kavramlardır. Tanımdan da anlaşılacağı üzere iç içe geçmiş bu iki kavram arasında kesin bir ayrım yapmak zordur. Kimilerine göre müşteri, mal veya hizmeti tüketmek amacıyla olsun veya olmasın satın alan iken kimilerine göre müşteri ürün ya da hizmeti hem satın alan hem de tüketendir (Agbor, 2011:6). Yani bir müşteri tüketici olabilir, ancak bir tüketici mutlaka bir müşteridir.

Her iki kavram da tüm sektörlerde kullanılabilirken tüketici kavramının daha çok hizmet dışı sektörleri çağrıştırdığı, hizmet sektöründe ise müşteri kavramının tercih edildiği değerlendirilmektedir. Ayrıca kaynaklarda iç müşteri ve dış müşteri kavramlarından da bahsedilmektedir. Tüketici kavramı için de endüstriyel tüketici ve nihai tüketici ayrımıyla karşılaşılmaktadır. Tüketici üretici karşısı olarak ele alındığında iç müşteri ile üretici, dış müşteri ile tüketici kavramlarının yakınlığı düşünülebilir. Aynı şekilde endüstriyel tüketici iç müşteri kavramıyla yaklaşılarak üreticiyi çağrıştırırken, nihai tüketici ile de dış müşteriye atıf yapıldığı değerlendirilmektedir. Ancak bu tartışmalar bu çalışmanın amacını ve kapsamını aşmaktadır. Bu çalışmada muhasebe mesleği açısından müşteri kavramı tercih edilmiştir.

2.3.2. Bir Müşteri Olarak Mükellef

Mesleği muhasebecilik olan herkesin genel adı “*muhasebeci*”dir. Muhasebecilerin müşterilerine ise genellikle “*mükellef*” dediği bilinmektedir. Arapça kökenli bu kelime farklı manalara gelebilmekle birlikte en yaygın kullanımı “*vergi mükellefi*” anlamındadır. Nitekim Türkçe sözlükte mükellef “*yükümlü, vergi vermekle yükümlü olan kimse veya kuruluş*” olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr, Erişim Tarihi 07.03.2020).

Muhasebeci hizmet sektörünün bir mümessili olarak muhasebe hizmeti sunan ve bundan geçimini sağlayan bir meslek erbabıdır. Her mesleğin bir müşteri portföyü vardır. Muhasebecilerin de müşterileri “*vergi mükellefleri*”dir. Vergi mükellefi olmayanların muhasebecilerden hizmet almaları pek sık rastlanan bir durum değildir. Dolayısıyla “*vergi mükellefi*” olmakla muhasebeciye müşteri olmak arasında güçlü bir neden sonuç ilişkisi söz konusudur. Muhasebeciye müracaat eden müşteri sırf bu sebeple geldiği için olsa gerek kendisine kısaca “*mükellef*” denmektedir. Muhasebe

meslek mensubunun müşteri olan mükellef, bir kişi veya kişiler olabilirken, tüzel kişiliğe sahip şirketler ve hatta holdingler de olabilmektedir. Yani bir müşteri olarak mükellef burada aynı zamanda kendi müşterileri için üretim, ticaret veya hizmet alanında faaliyette bulunan işletmedir.

Devlet, mükelleflerinin kendisine ödemekle yükümlü olduğu vergilerin hesaplanması ve beyan edilmesi noktasında bu işler için muhasebecileri angaje etmekte, mükelleflerini ise bu hizmeti almak için doğruca muhasebe meslek mensuplarına yönlendirmektedir. Devlet bu konuda muhasebe meslek mensuplarına önemli görev ve sorumluluklar yüklemektedir. Mevcut sistemde muhasebeciler, devlet ile mükellef arasında köprü vazifesi görmektedirler. Vergisel kaygı ve amaçlar muhasebecileri başrol oyuncusu haline getirmektedir. Muhasebeciler bu düzende fiilen maaşlarını mükelleflerin ödediği devletin sivil (vergi) memurlarına dönüştürülmektedirler. Halbuki muhasebeciliğin yegane varlık nedeni vergicilik midir? Devlet yalnızca paydaşlardan biri değil midir? Muhasebe her şeyden önce müşterinin bizzat kendisi yani işletmenin yönetimi ve denetimi için değil midir? İşletmenin bizzat kendisine faydası olmayan muhasebenin diğer paydaşlarına katkısı olabilir mi? Aşırı vergi odaklı bir anlayışın muhasebeyi esas yörüngesinden çıkarma riskini beraberinde getirmekte olduğu değerlendirilmektedir. Muhasebenin, üreteceği kaliteli bilgiler aracılığıyla isabetli kararlara sağlayacağı altyapı desteği neticesinde asıl katkısının işletmenin stratejilerinde, verimliliğinde, karlılığında ve sürdürülebilirliğinde aranması gerekir. Muhasebecilerin bilgi birikimlerini, dikkat ve enerjilerini bu istikamette değerlendirebilecekleri bir yapının kurulmasına ve ortamın oluşturulmasına fırsat verilmelidir.

Diğer hizmet sektörlerinde faaliyette bulunan meslek mensupları görece daha esnek bir yapıda, ağırlıklı olarak müşteri talep ve beklentilerine göre hizmet verirken, muhasebeciler daha sıkı düzenlemeler dahilinde, belirli standartlar, ilkeler ve kanunlar çerçevesinde, aynı zamanda ağır yükler, koşullar ve sorumluluklar altında hizmet vermek zorunda bırakılmaktadırlar. Bu durum hizmet performanslarına yansımaktadır. Yönetmelik faaliyetlere daha fazla katılarak işletmelerin geleceğine yön veren çalışmalar içerisinde yer alınması hem muhasebecinin itibarı hem de mesleğin repütasyonu açısından çok önemli ve değerlidir. Bu konuda ortaya konacak yüksek performans, muhasebenin potansiyel gücünün daha iyi anlaşılmasına, hizmet kalitesinin yükselmesine, müşteri beklentilerinin karşılanarak aşılmasına, müşteri memnuniyeti ve

sadakatinin sağlanmasına vesile olacaktır. Müşterilerin talep ve beklentilerinin yakın gelecekte bu doğrultuda çeşitlenerek gelişeceği öngörülmektedir.

Muhasebecilerin müşterileri için yaygın olarak mükellef tabirini kullandıkları görülmektedir. Bunun ne kadar doğru veya uygun olduğu çeşitli açılardan ayrı bir tartışma konusu olup bu çalışmanın amacını ve kapsamını aşar. Her ne kadar muhasebeciler müşterilerini mükellef olarak isimlendirseler de bu çalışmada mükellef yerine müşteri tabirinin kullanılması tercih edilmiştir. Zira mükellef tabiri tartışmalıdır belki ama müşteri tabiri tartışmasızdır.

2.3.3. Memnuniyet Kavramı

Memnuniyet Arapça kökenli bir kelime olup “*memnun olma, sevinç duyma, sevinme*” gibi manalara gelmektedir (www.tdk.gov.tr/, Erişim Tarihi 21.03.2020). Memnuniyet geniş anlamda tüm canlılarla ilgili bir kavram olarak düşünülebilse de esasen insan ile ilgili olumlu bir duygu halidir. Saadet, bahtiyar olma, şad olma, mest olma, mesud olma çoğu zaman mutlu veya memnun olma ile eş anlamlı kullanılır. İnsanın iyi olma halini tarif eder. Mutlu olmak bir memnuniyet ifadesidir. Mutluluklar kısa veya uzun süreli, küçük veya büyük olabilir. İhtiyaçları karşılanan, hayalleri, arzuları, talepleri, beklentileri gerçekleşen insanın mutlu olması beklenir. Fakat her şeyden mutlu olabilen insanlar olduğu gibi hiçbir şeyden mutlu olmayan insanlar ile karşılaşmak da mümkündür. İnsan aslında kendi mutluluğunun mimarıdır. Fakat burada kastedilen insanın yalnızca kendi mutluluğunu düşünmesi değildir. Bireyin kendi mutluluğunu diğerlerinin mutsuzluğu üzerine kurması kabul edilemez. Meşhur klişedir: “*mutluluk paylaşıldıkça çoğalır*”. Asıl mesele bireysel mutluluktan ziyade toplumsal mutluluk yani topyekün insanlığın mutluluğudur. Tarih boyunca insanlık en çok buna kafa yormuştur.

Her ne kadar eş anlamlı kullanılsa da psikolojik açıdan mutluluk ile memnuniyet kavramlarının farklı olduğu ifade edilmektedir. Mutluluk bazı kaynaklarda bilinenin aksine bir duygu hali değil oluş halidir denmektedir. Mutluluk daha çok anlık, geçici, kısa süreli yaşanan sınırlı bir duygu halini ifade ederken memnuniyet daha kalıcı ve kapsamlı bir duygu ifadesi olup anlamı daha derindir. Belki de bu nedenle iktisat ve işletme alanında memnuniyet kavramının daha çok tercih edildiği görülmektedir.

İnsani ilişkilerde ideal olan karşılıklı memnuniyettir. Tarafların birbirinden karşılıklı olarak memnun olması esastır. Tek taraflı memnuniyetinin uzun süre devam etme

olasılığı zayıftır. İktisadi ve ticari faaliyetlerde de bu geçerlidir. Dolayısıyla müşteri memnuniyeti çok önemli olmakla beraber tedarikçi memnuniyeti de, iş gören memnuniyeti kadar işveren memnuniyeti de önemlidir. Tüm sektörler açısından tüm paydaşların memnuniyeti önemlidir. Özellikle hizmet sektöründe hizmeti sunan tarafın memnuniyeti doğrudan hizmet performansına yansıdığı için müşteri memnuniyeti ile döngüsel bir ilişki söz konusudur. Dolayısıyla burada memnuniyet konusunun karşılıklı olarak ele alınması gerekir. Daha önce de açıklandığı üzere bu çalışmanın temeli işte bu karşılıklı memnuniyet varsayımına dayanmaktadır.

2.3.4. Müşteri Memnuniyeti ve Önemi

Yukarıda genel olarak açıklanan memnuniyet kavramı müşteri açısından ele alındığında, *“müşteri ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla bir ürün veya hizmetin tatmin edici bir şekilde sunulması müşteride bıraktığı algı durumu”* şeklinde tanımlanmaktadır (Bakır vd., 2016:98). Yani bir mal veya hizmetin algılanan durumuyla bir şahsın veya kurumun beklentileriyle kıyaslaması sonucundaki memnuniyet halidir (Kotler, 2000’den aktaran Kaya ve Yanık, 2011:298). Anlaşılacağı üzere müşteri memnuniyeti, müşterinin bir mal veya hizmetten beklentisinin karşılanması sonucu oluşan iyi olma hissini veya zevkini ifade eden psikolojik içerikli bir kavramdır (Pizam ve Ellis, 1999:327). Bu psikoloji, müşterilerin mal ve hizmet alımları öncesindeki beklentileri ile sonrasındaki vaziyetin karşılaştırılması sonucunda ortaya çıkan olumlu duygu haliyle tarif edilebilir. Başka bir ifadeyle müşterinin tatmin olmaya vermiş olduğu duygusal tepkidir (Yüksel, 2018:24). Günümüzde müşteriler, aldıkları ürün ve hizmetlerin artan çeşitliliği karşısında hizmet, işlev, kalite, fiyat vb. değer algılarına göre seçim yaptıklarından işletmelerin başarısı, müşteri memnuniyetiyle yakından alakalıdır (Kaya ve Yanık, 2011:298).

Hizmet sektöründe ise memnuniyet, hizmetin sunumu sırasında müşteri beklentilerinin karşılanmasıyla oluştuğundan müşteri beklentileri ile algılamalarının kıyaslanması gerekir (Midilli, 2011:30-31). Algılanan kalite ve beklentilerin karşılanma düzeyi müşteri memnuniyetinin temel belirleyicisidir. Algılanan kalite beklentilerin altında kalmışsa, memnuniyetsizlikten söz edilir. Bu durumda müşteri, beklentilerini karşılayacak başka bir ürün ve hizmeti satın alma temayülünde olacaktır. Müşteride marka sadakati olmadığı gibi, olumsuzluk algılamalarını ilişki içinde oldukları ile paylaşarak firmanın pazardaki izlenimini olumsuz olarak etkileyebilecektir. Bu durum sadakatli müşterilerin kaybedilmesine de neden olabilmektedir (Öztürk ve Seyhan,

2005:172). Müşteri portföyünün korunabilmesinde müşteri memnuniyetinin doğrudan etkisinin olduğu ifade edilmektedir (Kaya ve Yanık, 2011: 298).

İşletmeleri, var eden müşterileridir. Yani müşteri varsa iş vardır, iş varsa işletme vardır. Müşterilerini yaratamayan işletmelerin sonu tasfiyedir. İşletme varlığı müşteri varlığına bağlı olduğuna göre işletme sürekliliği de müşteri sürekliliğine bağlıdır. Müşteri sürekliliği ise müşteri bağlılığı ile sağlanır. Ne yapılırsa yapılsın sadık olmayan müşterilerin elde tutulması zordur. Ancak müşteri sadakati için memnuniyet şarttır. Memnun olmayan müşteriler de elde tutulamaz. Müşteri bağlılığını sağlayan şey müşteri memnuniyetidir. Müşteri memnuniyeti için müşterilerin tatmin olması gerekir. Müşterinin tatmin olması için sunulan hizmeti kaliteli bulması daha doğrusu algılaması gerekir. Müşteri, ihtiyacının giderildiğinden emin olmadıkça, isteklerinin yerine getirildiğini bilmedikçe, beklentilerinin karşılandığını görmedikçe tatmin olmayacaktır. Tatmin düzeyi bu ihtiyaç, istek ve beklentilerin karşılanma düzeyine bağlı olarak değişebilecektir. Müşteri beklentilerinin sürekli değişmesi, işletme faaliyetlerinde süreklilik için, müşteri odaklılığı önemli hale getirmektedir (Özer ve Günaydın, 2010: 128). Dolayısıyla müşteriye merkeze almayan, müşteri odaklı stratejiler geliştirmeyen, müşteri tatminine ve memnuniyetine önem vermeyen işletmelerin geleceği risk ve tehdit altındadır. Müşteri memnuniyeti, genellikle ürün veya hizmet üreten bir şirketin başarısı ve uzun vadeli rekabet gücünün anahtarı olarak görülür (Henning-Thurau & Klee, 1997:737). Yüksek kaliteli hizmet müşterilerin memnuniyetine ve müşteri sayısının artmasına, dolayısıyla müşteri bağlılığına ve sürekliliğine katkı sağlayacaktır (Tayfun ve Kara, 2007: 274). İşletmenin sürekliliğinin güvence altına alınmasının yolu müşterilerin sürekliliğinin sağlanmasından geçmektedir.

2.3.5. Muhasebe Mesleğinde Müşteri Memnuniyeti ve Önemi

Hizmet sektöründeki işletmelerin, mevcut müşterileri kaybetmemek için sundukları hizmetlerde en azından asgari tatmin düzeyinin altına düşmeyecek bir performans sergilemeleri gerekir. Ancak daha fazla müşteri kazanmanın en etkili yollarından biri de hizmet kalitesini yükseltmekten geçer. Müşteri portföyünü genişletmek ve müşteri bağlılığını artırmak büyük oranda müşteri memnuniyetinin sağlanmasıyla ilgilidir.

Bir hizmet sektörü olan muhasebecilik mesleği de diğer sektörler gibi mevcut rekabet ortamından etkilenmektedir. Muhasebe mesleğine olan ihtiyaçla birlikte artan talep muhasebe bürolarının ve meslek mensuplarının sayısında artışa neden olmuştur. Bu

nedenle muhasebe bürolarında üretilen hizmet kalitesi ve mükelleflerin beklentileri önemli hale gelmiş, bu konuda daha özenli olunması ihtiyacını doğurmuştur (Yayla ve Cengiz, 2006: 176-177).

Hizmet kalitesi, müşterinin tatmin derecesiyle yakından ilgilidir. Hizmetin algılanan kalitesini anlamak için tatmin derecesi ölçülmeli ve müşteri memnuniyeti buna göre değerlendirilmelidir. Hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini ölçmek suretiyle yükseltmek muhasebeci açısından önem arz etmektedir. Müşteri memnuniyetini yükseltmek, müşterilerin memnun olmadıkları hususları tespit etmek ve bunları ancak düzeltmekle mümkündür. Muhasebe mesleği, belirli bir bölgede birçok muhasebe meslek mensubunun bulunması, muhasebecilerin muhasebe ve mesleğe ilişkin birçok standart, düzen, kural, kaide, yönetmelik ve kanunlara uymak mecburiyetinde olması, sunulan hizmetlerde farklılaşmanın mümkün olmaması veya kısmen olması gibi sebeplerle hizmet kalitesinin ölçülmesini ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasını diğer hizmet sektörlerine göre daha anlamlı kılmaktadır (Banar ve Ekeril, 2010: 44).

Muhasebe mesleği, muhasebeci ile müşterisinin uzun süreli birlikteliği temeline dayanır. Muhasebe hizmetlerinin çoğu anlık ve kesikli değil bilakis devamlılık arz eden süreçlerden meydana gelir. Uzun süreli sağlıklı ilişkilerde karşılıklı saygı, ilgi, güven, empati, etkili iletişim vb. konular anahtar rol oynar. Müşterek ve müteselsil sorumluluk gibi yasal nedenlerle birlikte burada sayılan psikolojik, sosyal ve ahlaki nedenler bu birlikteliği meslekte hayati bir noktaya taşır. İktisadi nedenlerle birlikte müşteri memnuniyeti ve bağlılığı hususu bu birlikteliğin ömrünü belirlemede kritik hale gelir. Zira müşteriler almış oldukları hizmetten memnun kaldıkları sürece bu birliktelik devam eder. Müşteri, muhasebe hizmeti aldığı yerden ne kadar memnun olursa, ilişkiler de o kadar sağlamlaşır ve bağlılık artar. Müşteri bağlılığı, memnuniyet temelinde uzun süreli ve faydalı bir birlikteliği ifade eder. Bu tür bir birliktelik her iki tarafın da menfaatleri açısından önemlidir. Özetle, her sektörde olduğu gibi muhasebecilikte kaliteli hizmet memnuniyet yaratır, memnuniyet müşteri bağlar, artan müşteri ise artan gelir demektir. Memnuniyetsizlik ise müşteri bağlılığını azaltır, müşteri kaybı ise gelir kaybı demektir. Bu durum zamanla itibar kaybı gibi daha büyük kayıpları tetikleyen boyutlara ulaşma riskini de doğurabilir.

Muhasebe mesleği esasen, hizmet kalitesini arttırarak faaliyetlerini sürdürmenin ve müşteri memnuniyetini sağlamanın öneminin farkındadır. Ne var ki muhasebe mesleğinde müşteri memnuniyetini sağlamak pek kolay değildir. Zira meslek doğası

gereği sert yasal düzenlemelerin ve sıkı denetimlerin egemen olduğu bir alandır. Müşterinin her talebine veya beklentisine mukabele edecek genişlikte bir esnekliğin olmayışı müşteri memnuniyetini artırmanın önünde engel olarak görülmektedir. Muhasebe mesleğini çevreleyen yasal ve etik kısıtlar diğer mesleklerle göre daha yoğun çatışma alanlarının doğmasına neden olabilmektedir.

2.4. Literatür Taraması

Bu çalışmanın konusu hatırlanacağı gibi “*Muhasebe Hizmetlerinde Memnuniyet ve Beklentilerin Karşılaştırmalı Analizi*” üzerinedir. Söz konusu analizi yapabilmek için ise burada “*Sakarya’daki Muhasebe Meslek Mensupları ile Müşterileri Üzerinde Bir Alan Araştırması*” yapılmıştır.

Önceki kısımlarda çalışmanın kavramsal çerçevesi ortaya konmuş, bu bağlamda yapılan araştırmada geçen kavramlar üzerinde ayrıntılı olarak durulmuştur. Bu kısımda ise araştırma kapsamında yapılan literatür taramasına yer verilmiştir. Literatür taraması yapılırken öncelikle bu çalışmanın kapsamına giren yayınlar tespit edilmiş, benzer veya yakın çalışmalar olmasına dikkat edilmiştir. Bu tespit, en başta yayınların başlıkları, varsa anahtar kelimeleri ve özetlerine bakılarak yapılmıştır. Sonrasında ise bu yayınlar üzerinde derinlemesine inceleme gerçekleştirilmiş ve araştırma kapsamına girdiği tespit edilen yayınların içeriği analiz edilmiştir.

İlk etapta, bu alanda Türkiye’de yayınlanmış lisansüstü tezler taranmıştır. Ulusal Tez Merkezi olan YÖK tez veri tabanından erişime açık tezler incelenmiştir. 2021 yılından geriye doğru burada yer alan 11 tez inceleme kapsamına alınmıştır. Bu tezlerden 10’unun yüksek lisans tezi, birinin de doktora tezi olduğu anlaşılmıştır. Tezlerden 7’si muhasebeciler üzerinde, 4’ü ise müşteriler üzerinde yapılan alan araştırmasına dayanmaktadır. İncelenen bu tezlerde muhasebe hizmet kalitesi ve kalite algısı ile müşteri memnuniyeti konularının ön plana çıktığı tespit edilmiştir. Ayrıca bu tezlerden ikisinde muhasebecilik mesleğinde haksız rekabet konusunun işlendiği, diğer bir tezde ise artan müşteri sayıları karşısında hizmet kalitesinin düşmemesi için muhasebe meslek mensuplarının tutulabilecekleri ideal defter sayılarının ne olması gerektiği sorusuna cevap bulunmaya çalışıldığı görülmüştür.

İkinci etapta, bu alanda yazılmış makaleler taranmış olup ulusal ve uluslararası platformda yayımlanmış 33’ü yerli olmak üzere toplam 35 makale çalışması inceleme kapsamına alınmıştır. Burada ulusal çalışmalara daha fazla ağırlık verilmiş olmasının

nedeni çalışmanın kapsamının daha önce de belirtildiği üzere Türkiye/Sakarya ile sınırlı olmasıdır. Ülkelerin muhasebe alanıyla ilgili farklı düzenlemelere sahip olması mesleğin sorunlarının ülkeden ülkeye farklılaşmasına yol açtığından uluslararası çalışmaların da bu araştırmaya olan katkısını sınırlandırmaktadır. Bu nedenle çalışmanın amacı doğrultusunda yerli kaynaklardan daha fazla yararlanma yoluna gidilmiş ve daha çok ulusal makalelerin incelemesi üzerine yoğunlaşmıştır.

Çalışma kapsamında incelenen 35 makalenin 19'unun muhasebeciler üzerinde, 11'inin ise müşteriler (mükellefler) üzerinde yapılan genellikle nicel araştırmalardan oluştuğu, ayrıca bir makalenin de bibliyometrik tarzda literatür analizine dayalı olarak yapıldığı görülmüştür. Mesleğin sorunlarının tartışıldığı bu makalelerde daha çok muhasebecilerin ihtiyaç ve beklentileri üzerinde durulduğu, hizmet kalitesi kapsamında müşteri memnuniyetini araştıran çalışmaların sayıca daha az olduğu, hem muhasebeciyi hem de mükellefi birlikte ele alan ve karşılaştırmalı saha araştırması yapan yalnızca 4 çalışma olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan literatür taramasının sonuçları Tablo 1'de kronolojik sırada ve toplu olarak verilmiştir. Tablo 1'in ilk kısmında 2000-2022 yılları arasında çalışma kapsamına giren konularda yazılmış ulusal ve uluslararası makalelerin özet bilgilerini göstermektedir. Tablo 1'in son kısmında ise 2010-2022 yılları arasında çalışma kapsamına giren konularda Türkiye'deki yükseköğretim kurumlarında yazılmış lisansüstü tezlerin özet bilgilerini göstermektedir. Burada yapılan çalışmalar aşağıda yer alan tabloda da amaç, kapsam ve sonuç bakımından özetlenmiştir. Daha sonra da sınıflandırılarak analiz edilmiş ve genel bir değerlendirmesi yapılmıştır.

Tablo 1: Literatür Taraması (Ulusal - Uluslararası Makaleler ve Tezler 2000-2022)

Yıl	Yazar Adı	Amaç	Kapsam	Sonuç
2000	Timothy J. FOGARTY, Jagdip SINGH, Gary K. RHOADS, Ronald K. MOORE	Yapılan çalışma muhasebecilerin meslekleri çerçevesinde yaşamış oldukları stresin ve tükenmişlik hissinin sebeplerini ortaya koymayı amaçlamaktadır.	American Institute of Certified Public Accountants kurumuna üye muhasebecilere çalışma kapsamında anket uygulanmış ve 188 anket elde edilmiştir.	Yapılan analizler sonucunda rol çatışmalarının, rol belirsizliğinin ve aşırı iş yükünün muhasebecilerde duygusal tükenmişliğe yol açtığı, hem de iş tatmin düzeylerini ve performanslarını düşürdüğünü göstermiştir. Ayrıca sayılan bu faktörler muhasebecilerin meslektan ayrılma oranlarını arttırmaktadır.
2001	Gülhan SUADIYE ve Cemal YÜKSELEN	Antakya ilinde çeşitli mesleklere sahip mükelleflerin muhasebe meslek mensuplarından beklentilerini ve aldıkları hizmetin kalitesini değerlendirme biçimlerini, hem de muhasebecilerin mükelleflerden ve oda yönetimlerinden beklentilerini saptamaktır.	Mükelleflere yapılan araştırmada Antakya Ticaret ve Sanayi Odası ile Esnaf ve Sanatkar Odaları Birliği'ne üye 500 mükelleften ancak 261 mükelleften yanıt alınabilmiştir. Serbest Muhasebeci ve Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler üzerinde yapılan araştırmada fiilen çalışan 435 üyeden kişisel görüşme yoluyla 210'undan yanıt alınmıştır.	Sağlıklı iletişimin yanında meslek mensuplarının söz konusu ilke ve kurallara uymaları, hata yapmamalarını sağlayacağı gibi, muhasebecilerin kendilerini yetiştirmelerine zaman bulabilmelerini, böylece güvenin de kurulmasını sağlayacaktır. Meslek mensuplarının eğitim konusundaki ihtiyaçları Oda yönetimlerinin bu alanda "sürekli eğitim" programlarını planlamaları gerekliliğini ortaya koymaktadır.
2006	Şeref KALAYCI ve Ömer TEKŞEN	Isparta il merkezinde faal olan muhasebe meslek mensuplarının güvenilirlik, yetki, sosyal sorumluluk ve işin niteliği çerçevesinde karşılaştıkları sorunları tespit etmek ve mükelleflerinden, Odalardan ve TÜRMOB'tan taleplerini ortaya koyarak karşılaştıkları problemlere çözüm önerileri getirmektir.	Isparta il merkezinde aktif toplam 94 muhasebe meslek mensubuna anket formu gönderilmiş olup 52 adet anket değerlendirmeye alınmıştır.	Muhasebe meslek mensupları gezi gibi sosyal aktivitelerin artırılmasını, kanunlardaki değişikliklerin hızlı bir şekilde bildirilmesini, resmi kurumlarda karşılaştıkları sorunların çözümüne yardımcı olunmasını ve meslek içi eğitim programlarının yapılmasını istemektedirler.

Yıl	Yazar Adı	Amaç	Kapsam	Sonuç
2007	Mikail EROL	Muhasebe meslek çalışanlarının ofis hizmetlerinden mükelleflerin memnuniyeti noktasında hangi özelliklere sahip olması gerekir? sorusuna cevap aramak maksadıyla bu araştırma yapılmıştır.	Biga merkezinde faaliyette bulunan gelir ve kurumlar vergisi mükelleflerinden 400'üne tesadüfi yöntemle postalanarak anketler Mart-Nisan 2007 tarihleri arasında yollanmıştır. 182 ankete dönüş olmuş ve 181 anket analiz edilmiştir.	Muhasebe mesleğinde hizmet sunanların hizmet kalitesini yükseltmesi ve uzun süre istikrarlı bir şekilde bunu sürdürebilmeleri için özenli olmaları, gerekli mesleki donanım içerisinde ve etik kurallarına uymaları, mükelleflerinin tatmini noktasında hassas olmaları gerekmektedir. Bu amaç çerçevesinde; iletişim, sorumluluk, bilgi ve davranış konularının meslek mensuplarının mükelleflerini tatmininde önemli olduğu sonucuna varılmıştır.
2008	Cemal ELİTAŞ ve Tuğrul KANDEMİR	Türkiye genelinde serbest muhasebeci mali müşavirlerin hizmet alıcıları olan işletmeler tarafından algılanışını ortaya koyabilmek ve yeterlilik açısından incelemek amaçlanmıştır.	Ocak 2006 - Aralık 2006 tarihleri arasında Türkiye genelinde rasgele seçilen ve muhasebe hizmetinden yararlanan 600 işletme yöneticisi ile yüz yüze olmak kaydıyla anket uygulanmıştır.	İşletme yöneticilerinde SMMM'lerin mesleki yeterlilik algısının olması durumunda SMMM'ine güven duyduğu, bağlılığının arttığı ve onu çevresine, dostlarına ve soranlara referans gösterdiği sonucuna varılmıştır
2008	Nilüfer TETİK, Fatma KINAY ve Ayşegül CİĞER	SM ve SMMM'lerin mesleği icrasında durum tespiti ve geleceğe bakışlarının ortaya konması, meslek mensuplarının eğitim düzeyleri, mesleğin uygulanmasındaki sorunlar, çalıştırdıkları personel tercihlerinde aranan özellikler, teknolojiden yararlanma ve mesleğin geleceği vb. konular araştırılmıştır.	Antalya ili genelinde büro faaliyetlerinde bulunan bağımsız olarak faaliyette olan 1443 meslek mensubundan 200 örneklem seçilmiş, 121 geri dönüş sağlanmıştır	Meslek mensuplarının teknolojiyi, sadece mükellefe hizmet noktasında kullandıkları anlaşılmıştır. Ancak teknolojinin, paket programlardan ziyade, elektronik haberleşme, veri entegrasyonu ve pratikte mükelleflerin kendisine ait verilere uzaktan erişiminin sağlanması gibi konularda, zamandan ve maliyetten tasarruf, hizmetin kalitesini ve verimliliği artırma amaçlı kullanılmasının mesleği daha iyi noktalara çıkartacağı ifade edilmiştir.
2010	Engin DİNÇ, Hasan ABDİOĞLU ve Ahmet BÜYÜKŞALVARCI	Muhasebe meslek mensuplarının müşterileri ile olan davranışsal nitelikteki ilişkilerinin, meslek mensubunun kazancına etkisini ortaya koymak amaçlanmıştır.	Türkiye'nin 7 bölgesinden 34 şehirde 2228 muhasebe meslek mensubunun anketi değerlendirilmiştir.	Muhasebe meslek mensuplarının müşterileri ile ilişkilerindeki davranış şekillerinin kazançlarına herhangi bir etkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır.

Yıl	Yazar Adı	Amaç	Kapsam	Sonuç
2010	Faik ARDAHAN	Antalya şehir merkezinde bağımsız çalışan ve serbest muhasebeci ve mali müşavirlerin mesleki problemlerini belirlemek, mesleği algılama biçimlerini ve iş tatmin seviyelerinin ne durumda olduğunun belirlenmesi amaçlanmıştır.	Antalya şehir merkezinde faaliyet gösteren, toplam 966 adet mali müşavirden 197'sine anket düzenlenmiştir.	İş tatminleri yüksek olan meslek mensuplarının meslek yasası ve meslek odasıyla ilgili algılarında tatminsizlik bulunmaktadır. Odalarının kendilerini kısmen temsil ettiklerini ve problemlerine sahip çıktıklarını dile getirirken, meslek yasasının kendilerini korumadıklarını düşünmektedirler. Mükelleflerin ise sorumluluklarını yeterince yerine getirmediklerini, belgeleri zamanında ulaştırmadıkları, ücret ödemelerini geciktirdiği gibi birçok problem tespit edilmiştir.
2010	Kerim BANAR ve Vedat EKERGİL	Eskişehir ilinde faal durumdaki işletmelerin muhasebe meslek mensuplarından aldıkları hizmetleri “kaliteli hizmet” olarak nasıl nitelendirdikleri ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkinin SERVQUAL ölçeğinde hangi boyutlarından daha fazla etkilendiği araştırılmıştır.	Eskişehir’de faaliyet gösteren ve e-posta adreslerine ulaşılan 1672 işletme ile araştırmanın çerçevesi oluşturulmuştur, 269 anket analiz edilmiştir.	Muhasebe meslek mensuplarının verdiği hizmetlerin kalitesinin müşteri memnuniyetini doğrudan etkilediği tespit edilmiştir. Muhasebe meslek mensuplarının müşteri memnuniyetini arttırabilmesi için; sürekli olarak nitelikli eğitim ile sektörel bazda uzmanlaşma, iletişim yollarının çeşitlenmesi ve mesleği defter tutan kimlikten öte finansal danışmanlık rolünün kazandırılması beklenmektedir.
2012	Ahmet GÖKGÖZ ve Mustafa ZEYTİN	Bilecik ve Yalova illerinde aktif olarak çalışan muhasebe meslek mensuplarının mesleklerini icra ederken karşı karşıya kaldıkları sorunları tespit etmeyi ve iş çevrelerinden, maliyeden ve Odalardan beklentilerini ortaya koyarak çözüm önerileri getirmeyi hedeflemektedir.	Bilecik ve Yalova illerinde faaliyette olan 127 meslek mensubuna anket yoluyla ulaşılmıştır. Elde edilen veriler istatistiksel paket programı yardımıyla analize tabi tutulmuştur.	Meslek mensupları, meslek hukukunun korunmasıyla haksız rekabetin önüne geçilebileceğine inanmaktadırlar. Muhasebe meslek mensuplarının karşılaştıkları sorunların başında iş yükünün fazlalığı, ücretlerin azlığı, bürokratik işlemlerin çokluğu, evrakların zamanında ulaştırılmaması, muhasebe ücretlerinin zamanında veya hiç alınamaması şeklinde olduğu görülmektedir.
2012	Ahmet YANIK, Güler DİNÇEL, Ferah YILDIZ ve Sami KARACAN	Muhasebe meslek mensuplarının ideal hizmet kalitesini nasıl algıladıklarını inceleyerek vermiş oldukları mevcut hizmet kalitesi arasında bir farklılık olup olmadığını bulmaktır.	Kocaeli’de Oda kaydı olan ve aktif olarak muhasebecilik yapan 600 kişi arasından tesadüfi örneklem yöntemi ile seçilen 250 muhasebe çalışanına anket uygulamasına gidilmiştir.	Muhasebe meslek mensuplarının hizmet kalitesi algılama ve beklentilerinin fiziksel, güvenilirlik ve empati boyutlarında farklılık gözlemlendiği fakat heveslilik ve güven boyutlarında bir farklılığın olmadığı sonucuna varılmıştır.

Yıl	Yazar Adı	Amaç	Kapsam	Sonuç
2012	Hayrettin USUL ve Güler F. UYAR	Mükelleflerin muhasebeci seçerken algıladıkları ile bu algıya paralel olarak göstermiş oldukları davranış şekillerini belirlemek ve bu kişi veya kurumların muhasebecilere bakış açılarını ortaya koymaktır.	Antalya ilindeki faaliyette olan 120 mükellefe yüz yüze anket uygulaması yapılmıştır.	Muhasebe hizmeti talebinde bulunan kişiler muhasebeci seçimlerinde hafızalarında oluşmuş muhasebeci şekline göre hareket ederler. Muhasebe hizmeti talep eden kişilerin muhasebe algısına bakıldığında muhasebe mesleğinin ana işlevinin dışında olduğu gözlemlenmektedir. Bu durumun, muhasebecinin alacağı ücretten, işletme muhasebeci ilişkisine kadar oldukça etkin bir alanda olduğu düşünülmektedir.
2012	Özgür BİYAN	Muhasebe meslek mensuplarının mesleki problemlerine ve sıkıntılarına çözüm önerileri getirebilmek amaçlanmaktadır.	Ülke genelinde 2740 meslek mensubuna yapılan anket sonucuna göre değerlendirme yapılmıştır.	Öteden beri devam eden problemlerin aynı hızda devam ettiği tespit edilmiştir.
2015	Abdülkadir IŞIK	Muhasebe meslek mensuplarının sorunlarının tespit edilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, iş tatminlerinin artırılması için düzenlemeler yapılması ve vergi bilincinin oluşmasının sağlanması amaçlanmıştır.	Tekirdağ ilinde oda nezdinde iletişime geçilerek faaliyette olan 179 muhasebeciye anket uygulanmıştır.	Muhasebe meslek mensuplarının çoğunluğunun mesleği saygın bulmadığı anlaşılmış, memnuniyetsizliğin baş sebebinin gelirlerinin düşük olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Katılımcıların ayrıca mesleği monoton olarak değerlendirmişlerdir. Mesleğin saygın algısının yerleştirilebilmesi adına mesleki ve ekonomik koşullarda iyileştirme yapılmasının zaruri olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2015	Ahmet TERZİ	Rize ilinde faal olan muhasebe meslek mensuplarının mesleğe bakışını incelemek amacıyla yapılmıştır. Meslek odalarına, muhasebe meslek mensuplarına, muhasebe eğitimi veren kuruluşlara, konuyla ilgili tüm paydaşlara bilgi ve katkı sağlamak amaç edinilmiştir.	Rize ilinde aktif olarak muhasebecilik ve mali müşavirlik bürolarında çalışan 95 meslek mensubuna anket yapılmıştır.	Muhasebe meslek mensuplarının çoğunluğu üniversitelerde verilen muhasebe eğitiminin yetersiz olduğunu düşünmektedirler. Toplumda, muhasebe meslek mensuplarına bir defter tutucu nazarıyla bakılmasının temelinde muhasebecilerin bilgi ve donanımı konusundaki eksiklikleri yatmaktadır. Muhasebe mesleğinin daha çok ticari kaygılarla yapılmakta olduğu düşünülmektedir. Müşteriler ile iyi ilişkiler kurarak iş birliğini artıran meslek mensuplarının kazançlarını da yükselttiği sonucuna varılmıştır.

Yıl	Yazar Adı	Amaç	Kapsam	Sonuç
2015	Oğuzhan AYDEMİR	Muhasebe meslek mensuplarının faaliyetlerini sürdürürken mükellefler, mevzuattaki değişiklikler, bürokratik işlemler vb. konularda karşılaştıkları sorunlar belirlenmeye çalışılmıştır. Mesleğin geleceğine yönelik görüşler ve çözüm önerileri sunmak amaçlanmıştır.	Türkiye’de faaliyette bulunan muhasebe meslek mensupları arasında basit tesadüfi örnekleme ile bir hafta içerisinde 428 adet geri dönüş sağlanarak anket düzenlenmiştir.	İş yükünün ağırlığı, bazı meslek mensuplarının ucuz defter tutması, mükelleflerin ücretlerini ödememesi veya geciktirmesi, mesleki sorumlulukların ağırlığına göre muhasebe meslek mensuplarının gelirlerinin az olmasının en önemli sorunlar olarak algılandığı tespit edilmiştir.
2015	Oya ERU ve Çağrı KÖROĞLU	Kulaktan kulağa pazarlamanın mükelleflerde, muhasebeci seçimine etkisi incelenmiştir.	Marmaris merkez kapalı çarşı esnaflarından 84 kişiye anket çalışması yapılmıştır.	Kulaktan kulağa pazarlamanın muhasebeci seçimine etkisinin olduğu sonucuna varılmıştır. Mükelleflerin çevrelerindeki tavsiyeleri önemsedikleri, çalışmak istediği muhasebeci hakkındaki olumlu veya olumsuz değerlendirmeleri önemsedikleri sonucuna varılmıştır.
2015	Selami GÜNEY ve Şakir DIZMAN	Bilimsel ve teknik çerçevede, muhasebe meslek çalışanlarının mükellef beklentilerini karşılama düzeylerinin hangi seviyede olduğunun tespitine çalışılmıştır.	Erzincan ilinde faaliyet gösteren işletmelerden 61’i örnekleme olmaktadır.	İşletmelerin talep ve beklentileri çerçevesinde, muhasebe eğitiminin teorik ve uygulamalı olmasının, güncel gelişmeler doğrultusunda gerekli olduğu sonucuna varılmıştır.
2016	Meral GÜNDÜZ ve Ercan ÖZEN	Uşak ilinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının sorunları ve çözümüne yönelik beklentilerinin neler olduğunun tespit edilmesi amaçlanmaktadır.	Uşak ilindeki aktif muhasebe meslek mensuplarıyla yüz yüze görüşülerek 182 meslek mensubundan 140 tanesine anket doldurtulabilmiştir.	İş yüklerinin fazlalığı, özel hayatlarına zaman ayıramadıkları, alınan ücretlerin emeklerini karşılamadığı, diğer taraftan haksız rekabetin olması meslek mensuplarının en temel sorunlarıdır. Mükelleflerinin ücretlerini zamanında ve tam ödememesi, belgelerini zamanında ve eksiksiz teslim etmemesi diğer sorunlar olarak dile getirilmiştir. Devletten beklentiler ise bürokratik işlemlerin azaltılması hususu, vergi mevzuatında yapılacak değişikliklerde muhasebeci görüşlerinin alınması ve kısa zamanda bilgilendirme yapılmasıdır.

Yıl	Yazar Adı	Amaç	Kapsam	Sonuç
2017	Ali DERAN ve Beyhan BELLER	Niğde ilinde faal olan muhasebe meslek mensuplarının mesleklerini icra ederken mükellefler ile karşılaştıkları sorunlar ve meslek odasından beklentileri ile demografik özellikler arasında anlamlı farklılıkları incelemek amaçlanmıştır.	Niğde ilinde odaya kayıtlı olarak çalışan 77 muhasebe meslek mensubundan 45 tanesine anket doldurtulmuş ve analize tabi tutulmuştur.	Muhasebe meslek mensuplarının bağlı oldukları meslek odasından, Sosyal Güvenlik Kurumu ile meslek mensupları arasında yaşanan sorunların çözümünde etkili olmaları, mükelleflerden alınan ücretin tüm meslek mensupları arasında standart bir şekilde bölüşülmesi, denetim ve düzenlemeler getirilmesi yönünde beklentilerin olduğu tespit edilmiştir.
2017	Emin YÜREKLİ ve Serkan ÖZDEMİR	Mükelleflerin muhasebe bilgisi yetersizliklerinin ve muhasebe meslek mensuplarının yaşadığı sorunların tespiti ve çözüm önerilerinin sunulması amaçlanmıştır.	Denizli ilindeki 1198 muhasebe meslek mensubundan 50'sine anket yapılmıştır. Açık uçlu sorular sorulmuş ve cevaplar içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir.	Mükellefler ile muhasebeciler arasında yaşanan sorunların başında mükelleflerin temel muhasebe bilgisi eksiklikleri gelmektedir. Bu durum, vergi kayıp kaçaklarına sebep olabilmektedir. Mükelleflerin muhasebe bilgi altyapısının artırılması için yapılması gerekenlere yönelik meslek mensuplarına, Odalara ve ilgili tüm kamu kurumlarına önemli görevler düşmektedir.
2017	İsmail ATABAY, Fatih KOÇ, Mustafa M. ODER ve Bayram ALAMUR	Muhasebe meslek mensuplarından hizmet alan gerçek usulde vergi mükellefi olan işletmelerin hizmet kalitesini nasıl algıladıklarının, müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisinin, bunun da davranışsal niyetlere yansımalarının tespit edilmesi amaçlanmıştır.	Balıkesir ilinde muhasebe meslek mensuplarından hizmet talep eden gelir vergisi mükellefi 1.070 kişiye anket uygulanarak analize tabi tutulmuştur.	Hizmet kalitesi boyutlarından fiziksel özellikler, güvenilirlik ve empatinin müşteri memnuniyeti üzerinde etkisinin olduğu, bunun da davranışsal niyetler üzerinde anlamlı bir etkiye sebep olduğu görülmüştür.
2018	Fehmi KARASİOĞLU ve Tuna Han SAMANCI	Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ile Mükelleflerin karşılıklı beklentilerinin neler olduğu ile bunların karşılanma düzeyini ve mükelleflerin meslek mensuplarından ne derece memnun olduklarını ortaya koymak amaçlanmıştır.	Karaman odasına kayıtlı mali müşavirlerden toplanan 93 anketin 73'ü çalışmaya dahil edilmiştir. Buna karşın bağımlı mali müşaviri olanlar dışındaki mükelleflerden toplanan 914 anket de araştırmaya dahil edilmiştir.	Mükellefler, muhasebecilerinden memnun olduklarını ifade etmişler, muhasebecilerinin beklentilerini karşıladıklarını ve genellikle beklentilerinin de muhasebecileri tarafından karşılandığını belirtmişlerdir. Mali müşavirler ise beklentilerinin tam olarak karşılanmadığını fakat mükelleflerinin beklentilerini büyük oranda karşıladıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca tahsilat sorunun çözümüne yönelik adımların atılması gerektiğini söylemişlerdir.

Yıl	Yazar Adı	Amaç	Kapsam	Sonuç
2018	Kadir GÜLÇİN	Bu çalışmada değişen koşullar içerisinde muhasebe meslek mensubunun direncini, değişkenliğini ve yaşadığı sorunları literatür incelemeleri dahilinde değerlendirmek, ayrıca yeniden organize olan muhasebe yapısının, çalışanlar açısından nasıl bir değişkenlik gerekliliği getireceği üzerinde durmak amaçlanmıştır.	Türkiye genelinde farklı dergi ve yayınlarda 2006 – 2017 yılları arasında yayınlanan muhasebe mesleğinin ve muhasebe mensuplarının sorunları ve çözüm yolları konulu 16 makale çalışması literatür analizi bağlamında ayrıntılı olarak incelenmiştir.	Mesleğin gelecekte ne gibi değişiklikler yaşayabileceğine dair öngörüler tesbit edilmeye çalışılmış olup sorunlar sınıflara ayrılarak merkezine inilmiş ve doğru çözüm önerileri sunulmaya çalışılmıştır. Literatür taramasındaki çalışmaların çoğu yerel çalışma bölgesinde yapıldığı için ulusal ve uluslararası muhasebe sorunları hakkında çok fazla bilgi edinilememiştir. Ayrıca ulusal ve uluslararası hizmet sunan denetim ve uluslararası muhasebe şirketleri hakkında yeterli bilginin olmayışı çalışmanın bir tarafını eksik bırakmaktadır.
2018	Kemal TAYSI ve Serdar CANBAZ	Muhasebe meslek mensuplarından hizmet alan mükelleflerin hizmet kalitesini belirlemek ve bunun mükelleflerin demografik özellikleri ile farklılık gösterip göstermediğini ve nedenlerini tespit etmek, çalışmada kullanılan SERVQUAL ölçeğinin alt boyutlarının birbirleriyle ve alınan hizmetin memnuniyet düzeyiyle ilişkisini bulmak amaçlanmıştır.	Kırklareli’nde faaliyette bulunan işletmelere Ocak ve Şubat 2017’de kolayda örnekleme yoluna gidilerek anket düzenlenmiştir. Toplam 500 ankettan 409 anket değerlendirmeye alınmıştır.	Eğitim durumu lisans ve üzeri olan mükelleflerde diğerlerine göre memnuniyet durumu düşük olduğu, faaliyet süresi 10 yıldan az olan mükelleflerin memnuniyetlerinin faaliyet süresi 10 yıldan fazla olan mükelleflerden yüksek olduğu ve işletmede ön muhasebe düzeyindeki pozisyonda bulunanların, yöneticilerden daha düşük memnuniyet düzeylerine sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.
2018	Muhammed Mustafa KISAKÜREK ve Esra AYDOĞAN	Sivas’taki mükelleflerin muhasebecilerinden memnuniyetlerini ve muhasebecilerin sundukları hizmet kalitesini ölçmek amaçlanmıştır.	Sivas il merkezinden muhasebecilik hizmeti alan ve rastlantısal olarak seçilen toplam 374 firmaya anket uygulanmıştır.	Sivas’ta faaliyet gösteren farklı sektördeki işletmelerin muhasebe meslek mensuplarının sundukları hizmetten genel olarak memnun oldukları ve yüksek tatmin düzeyinde gözlemlendiği tespit edilmiştir.
2018	Münevver Katkat ÖZÇELİK	Muhasebe meslek mensuplarının sorunlarını tespit ederek toplumsal ve cinsiyet açısından karşılaştırmasını yapmak amaçlanmıştır.	Artvin ve Rize’de bağımsız olarak faaliyetini sürdüren 164 SMMM’den toplam 110 katılımcıya anket yapılmıştır.	İş yükünün fazlalığı, özel hayata zaman ayırmakta sorun oluşturmaktadır. Bu durum yorgunluğa ve strese sebep olmaktadır. Kadınların erkeklere göre daha yüksek ortalamada sorun yaşadıkları tespit edilmiştir.

Yıl	Yazar Adı	Amaç	Kapsam	Sonuç
2018	Yüksel AYDIN	Üniversitelerde verilen muhasebe eğitimindeki durumun değerlendirilmesi ve muhasebe eğitiminden beklentilerin karşılanma düzeylerine dair değerlendirmeler yapılması amaçlanmıştır.	Sivas'ta faaliyet gösteren 63 KOBİ ve 100 SMMM'ye anket uygulanmıştır	Muhasebe meslek mensuplarının tekdüzen sistemine göre temel mali tabloları düzenleyebilmeleri, maliyet muhasebesi ve yönetim muhasebesi konularında, mesleğe yeni başlayanların pratik bilgi eksikliği olduğu kanaatine varılmıştır. Buna göre üniversitelerdeki teorik bilginin yanında muhasebede staj fırsatları tanınarak pratik bilgi eksiklikleri giderilmelidir.
2019	Cevdet KIZIL Tunay ASLAN Ömür KIZAY	Kocaeli ilindeki muhasebe meslek mensuplarının sorunlarını tespit etmek amaçlanmış olup, çözümüne yönelik öneriler ve beklentiler ortaya konulmaya çalışılmıştır.	Kocaeli'deki 52 muhasebe meslek mensubuna anket uygulanmıştır.	Meslek mensuplarında ücretlerin düşüklüğü ve meslek mensubu sayısının oldukça fazla olması sorunların başta olanıdır. Bu bağlamda, muhasebe meslek mensuplarının mesleklerinden memnun olmamasının sebebi, %58,6'lık oranla düşük ücretlere bağlamıştır. Ayrıca, katılımcıların %84,6'sı mesleğe girişin zorlaştırılması ile meslek mensuplarının kontrollü artışının sağlanması gerektiğinde hemfikir olmuşlardır.
2019	Serkan MERİÇ Mehmet Emin KARABAYIR	Kars il merkezinde aktif olan mükelleflerin SMMM'lerden almış oldukları hizmetin kalitesini nasıl algıladıklarını tespit etmek amaçlanmış olup, mükelleflere anket çalışması uygulanarak çıkan veriler dahilinde mükelleflerin almış oldukları hizmet ile kalite algılarının tespitine çalışılmıştır.	Kars il merkezinde aktif olarak faaliyet gösteren işletmelere servperf ölçeğinde 390 adet anket ile veri toplanmıştır. Çalışmada muhasebe meslek mensuplarından SMMM'ler kastedilmektedir.	Katılımcıların cinsiyetlerinin, hizmet kalitesinin diğer boyutları ile aralarında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Kadın muhasebe meslek mensuplarının mükelleflerde bıraktığı güven algının daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Orta yaş mükelleflerin güvenilirlik algıları gençlere göre düşük olduğundan meslek mensupları orta yaş mükelleflere daha güvenilir ve doğru biçimde hizmet vermeye özen göstermelidir.
2020	Aytül BİŞGİN Sema ÜNLÜER M. Erkan ÜYÜMEZ	Muhasebe meslek mensupları ile mükelleflerin karşılıklı beklentilerini tespit ederek hangi sorunları açığa çıkarttığı tespit edilmeye çalışılmıştır.	Araştırma nitel araştırma yöntemiyle yapılmıştır. Araştırma 25 muhasebe meslek mensubu ve 15 mükellef ile yapılan yarı yapılandırılmış görüşmeler ile veriler toplanmıştır.	Muhasebe meslek mensuplarının mükelleflerden ilk önce, anlaştıkları ücretin zamanında ödenmesi, ikincisi yasal yükümlülüklerinin zamanında yerine getirilmesi noktasında beklentilerinin olduğu tespit edilmiştir. Mükelleflerin muhasebe meslek mensuplarından beklentileri ise, vergi sorumluluklarının doğru ve zamanında yerine getirilmesi, devletle sorun yaşayabilecekleri durumlara düşmek istememeleri olarak bildirilmiştir.

Yıl	Yazar Adı	Amaç	Kapsam	Sonuç
2020	Yunus ÇELİK Utku ŞENDURUR	Muhasebe meslek mensuplarının sorunları ve beklentilerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.	Muş ve Ağrı illerindeki toplam 53 muhasebe meslek mensubuna anket uygulanmıştır.	Muhasebe meslek mensupları, düşük ücretlerle defter tutan meslektaşlarının olduğunu ve bu durumun haksız rekabete sebep olduğunu, iş yüklerinin fazla olduğunu ve ücretlerini zamanında alamadıklarını belirtmişlerdir. Mali Müşavirler, Odalarından, Hazine ve Maliye Bakanlığından yardımcı olmalarını istemektedirler.
2021	Mustafa AY Taner ÖZGÜL	Konya ilindeki muhasebe meslek mensuplarının hizmet kalitesi ve işletmeler nezdinde tatmin düzeyi belirlenerek mevcut durumun ve ilgili literatürün ortaya çıkarılarak öneriler sunulması hedeflenmiştir.	Konya ilindeki 1000 işletmeye anket uygulanmıştır.	Mükelleflik çeşitleri değişkenine göre gelir vergisi mükelleflerinin kurumlar vergisi mükelleflerine oranla muhasebeci memnuniyeti daha yüksek düzeyde olduğu ve uzun yıllar faaliyet gösteren firmaların muhasebe meslek mensuplarından beklentilerinin daha çok olduğu hatta meslek mensuplarının bilgilerini yetersiz buldukları söylenebilir. Meslek mensubunun sürekli eğitim misyonunu benimsemesi önerilmiştir.
2021	Suphi ASLANOĞLU Nurten ÇAKMAK Emre BARAN	Bu araştırma, muhasebe meslek mensuplarının mükellef sayılarına kota konulmasına dair düşüncelerini, oluşturulan ankette elde edilen verilerle analiz etmeyi ve kişilerin demografik özelliklerine göre önceden belirlenen alt ölçeklere bakış açılarında istatistiksel olarak farklılık durumunu ortaya koymayı amaç edinmiştir.	Ankara’da Oda kaydı olan ve mesleki faaliyetlerini bağımsız olarak yürüten Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerden 394 muhasebe meslek mensubuna anket yoluyla ulaşılmıştır.	Mesleğin saygınlığı ve sunulan hizmetin kalitesini yükseltmek için kota uygulamasından doğrudan etkilenecek olan bu meslek grubunun çok yüksek bir oranda uygulamayı desteklemesi meslek otoritelerince dikkate alınmalıdır. Meslek mensubu için hayati öneme haiz bu konunun uygulamasının ve denetiminin kamu mali idaresi yerine meslek örgütü tarafından yürütülmesi, sürecin daha etkili olmasına vesile olacaktır.
2021	Yosra MNİF Emna REBAİ	Çalışma, muhasebe alanında çalışanların yaşamış oldukları iş stresine karşı esnek çalışmanın getirmiş olduğu etkileri incelemeyi amaçlamaktadır.	Tunus’ta çalışan muhasebecilere posta yoluyla anketler gönderilmiş ve 200 anket ile çalışma gerçekleştirilmiştir.	Yapılan çalışma esnek çalışmanın muhasebecilerin özellikle yoğun dönemlerde yaşamış oldukları iş stresini azalttığını ve bunun da bu alanda çalışanların psikolojik refahlarını iyileştirdiğini ve aşırı yoğunluktan kaynaklanan tükenmişliği azalttığını ortaya koymuştur.

Yıl	Yazar Adı	Amaç	Kapsam	Sonuç
2010 (YL)	Ahmet TERZİ	Rize ilinde aktif olan meslek mensuplarının, mesleğin gelişimini, mükelleflerinden beklentilerini, teknolojiye hızlı değişimden mesleği ve meslek mensuplarını nasıl etkilediğini, muhasebe eğitimindeki eksikliklerin ve sorunların sebebini ve iş memnuniyetinin hangi seviyede olduğunun araştırılarak muhasebe mesleği ile ilgili tüm paydaşlara bilgi verilmesi amaçlanmıştır.	Rize ili genelinde bağımsız olarak faaliyette bulunan 95 muhasebe meslek mensubuna anket uygulanmıştır.	Muhasebenin geleceğine ilişkin olarak meslek mensupları %54,7 olumlu, %21,1 ise olumsuz görüş bildirmişlerdir. Bazı yasal düzenlemeler ve eğitim seminerleri bu oranlara olumlu katkı sağlayabilir önerisi sunulmuştur. Muhasebe mesleğinin profesyonel bir kimlik kazanması adına illerde odaların yapacağı eğitici seminerlerle uzun vadede faydalı olacağı sonucuna varılmıştır.
2011 (DR)	Hüseyin İSKENDER	Muhasebe meslek mensuplarının mevcut mesleki yetkinlik problemleri ve bunların çözümünde sürekli mesleki eğitimin rolünü araştırmak amaçlanmıştır.	Türkiye'deki Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odalarından herhangi birine kayıtlı olarak, muhasebe mesleğinde faal olan 1239 muhasebeciye anket uygulanmıştır.	Bu çalışma muhasebe meslek mensuplarının sürekli mesleki eğitim programlarına katılarak, mesleki bilgi ve becerilerini yenileyerek mesleki yetkinliklerinin de geliştiğini ortaya koymaktadır.
2013 (YL)	Ezel SAK	SMMM ve YMM mesleğinde haksız rekabetin tanımı ve kapsamı hakkında bilgiler vermek, yasal mevzuat çerçevesinde örnek olaylar eşliğinde, problemlerin çözümüne dair farklı yaklaşımlar sergileyerek, ilgililerin konuya el atmasını sağlamak amaçlanmaktadır.	Türkiye'de faal durumdaki SMMM ve YMM'lerden basit tesadüfi örneklem seçim tekniği ile seçilen 185 kişi örneklemi oluşturmaktadır.	Muhasebe meslek mensuplarının haksız rekabet konusuna aşırı duyarlı oldukları tespit edilmiştir. Bu konuda hassasiyet gösterilmesi istenmektedir. Yasal düzenlemelerle ve meslek odalarıyla hatta bizzat çalışanlarla birlikte haksız rekabet konusuna eğilimin önemine ve gereğine işaret edilmiştir.
2014 (YL)	Esra GÖZÜTOK	Sivas ilinde muhasebe mesleğindeki hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.	Sivas ilinde 374 işletmeye ulaşılarak anket uygulanmıştır.	Mükelleflerin muhasebecilerinden yüksek oranda memnun oldukları görülmüştür. Mükelleflerin defter tutma metotlarına göre anlamlı bulunan boyutlar tespit edilmiştir. Tüm muhasebe hizmetlerinde empati, güvenilirlik, güvenlik, heveslilik ve fiziksel özellikler gibi kalite boyutlarının tamamı anlamlı bulunmuştur.

Yıl	Yazar Adı	Amaç	Kapsam	Sonuç
2014 (YL)	Mehmet KAZAN	Gün geçtikçe karmaşıklılaşarak artan işlemler ve mükellef sayılarındaki artış, bağımsız çalışan muhasebe meslek mensuplarının verdikleri hizmetin kalite algısının tespit edilmesi hedeflenmektedir.	Kahramanmaraş merkezindeki SM ve SMMM'lerden 140 tanesine ulaşılmış ancak çeşitli nedenlerle 113 adet anket doldurtulmuştur.	16-30 mükellefi bulunan meslek mensuplarının diğer gruplandırmalardan daha verimli olduğu gözlemlenmiştir. Bu sayının üzerine çıkıldığında, artan iş yükü sonucu fazla mesaiye gidildiği bu durumun da meslek mensuplarında memnuniyetsizliğe neden olduğu hatta artan mükellef sayıları yüzünden hizmet hatalarının da çoğaldığı dolayısıyla kalitenin düştüğü sonucuna varılmıştır.
2017 (YL)	Waleed Nayyef Mohammed MOHAMMED	SERVQUAL ölçeği çerçevesinde, muhasebe hizmetinden, mükelleflerin algıladığı kalitenin memnuniyetlerine ne seviyede etki ettiğini ölçmek amaçlanmıştır.	Anket Irak'taki Samarra, Bağdat ve Tekrit şehirlerinde banka, özel finans kurumları ve aracı kurumlar ve birçok sektör hatta petrol sektöründe faaliyetteki işletmelerin yönetim kademelerindeki hizmet verenlere anket uygulanmış olup 211'i analize alınmıştır.	Yapılan saha çalışmasında öncelikle güven ve güvenilirlik boyutlarının müşteri memnuniyetinde etkili olduğu görülmüştür. Muhasebe meslek mensupları, şayet müşteri memnuniyetini üst seviyelere taşımak istiyorlarsa o zaman bu boyutlarda iyileştirmeye gitmeleri gerektiği ifade edilmiştir.
2018 (YL)	Bedriye AKGÜN	Türkiye genelindeki muhasebe meslek mensuplarının, mesleklerini icra ederken karşılaştıkları sorunları ortaya koymayı, iş çevrelerinden, kurumlardan ve Odalarından beklentilerini belirleyerek çözüm önerileri sunmak amaçlanmıştır.	Türkiye genelinde meslek mensubu ruhsatına sahip muhasebecilere anket uygulanmıştır. Değerlendirmeye alınan anket sayısı 570 adettir.	Meslek mensupları, ihlaller konusunda yaptırım yüksek önlemlerle haksız rekabetin önüne geçilebileceğine inanmaktadırlar. Ayrıca iş dünyasından da, genel bir fikir birliğiyle, mükellefler ile saygı çerçevesinde ve güven içerisinde ilişki içinde olunması, ücretlerin pazarlık konusu edilmemesi ve zamanında ödenmesi, kayıtların isteklerle değiştirilmeye gidilmesinin istenmemesi, belgelerinin zamanında ve tam olarak teslim edilmesi, mali konularda sürekli irtibat halinde olunması şeklinde beklentileri bulunmaktadır.
2018 (YL)	Serkan MERİÇ	Kars ilinde aktif olarak faaliyetlerini devam ettirmekte olan mükelleflerin SMMM'lerden aldıkları hizmetin kalitesine dair algılarını tespit etmektir.	Kars il merkezinde aktif olarak faaliyet gösteren, yetki belgesiyle çalışan muhasebecilerden hizmet alan ve 390 adet firmaya yapılan anket analize tabi tutulmuştur.	Faaliyeti devam edip te muhasebecisini değiştirmiş firmaların bu tasarruftaki nedenlerine bakıldığında öncelikle muhasebecinin ücretini yüksek bulması, daha sonra firmanın muhasebecisinden talep ettikleri bilgileri alamaması ve çevreden farklı muhasebeci tavsiye edilmesi olarak bildirilmiştir. Kadın meslek mensuplarıyla çalışan mükelleflerin güven algıları daha yüksek bulunmuştur.

Yıl	Yazar Adı	Amaç	Kapsam	Sonuç
2019 (YL)	Mehmet Fetih ÇATI	Mali müşavirlik hizmetinden yararlanan kişilerin beklentilerinin ne olduğunun, hizmet sunulurken yapılan hizmet hatalarının algılanan hizmet kalitesinde etkili olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. 1. Mali müşavirlik hizmeti sunulurken yapılacak hizmet hataları mükellefler nezdinde algılanan hizmet kalitesini düşürür mü? 2. Mükellef nezdinde hizmet hataları daha çok hangi algılanan kalite boyutunu negatif yönde etkiler?	Türkiye genelinde, Kasım 2018-Nisan 2019 tarihleri arasında, mali müşavirlik hizmeti alan 197 kişiye anket uygulanmış, toplanan veriler istatistik paket programları vasıtasıyla analiz edilmiş olup hipotezlerin testi kapsamında yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır.	Mali müşavirlik hizmeti verilmesi esnasında yapılan hizmet hatalarının, mükellefin algılanan hizmet kalitesini düşürerek memnuniyetini negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Mali müşavirlerin hizmeti sunarken yapmış oldukları sadece majör hatalar değil aynı zamanda minör hataların da mükellefin algılamış olduğu hizmet kalitesinin azalmasına neden olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar muhasebe odalarınca değerlendirilmeli, hizmet sürecinde yapılan majör ve minör hatalar, bu hatalara karşı mükelleflerin verdikleri tepkiler ve duyarlılık seviyelerinin dikkate alınması, eğitim-bilinçlendirme vb. hataları azaltıcı çalışmalarda bulunulması, mükellefler tarafından algılanan hizmet kalitesinin ve memnuniyet seviyesinin artmasına yardım edebilecektir.
2019 (YL)	Abdurrahman COŞKUNER	Muhasebe mesleğine yönelik ileride bu mesleği seçme imkânlarına sahip olan yükseköğretim öğrencilerinin ve SMMM bürosunda çalışan ancak mesleki belgeye sahip olamayan çalışanların bu mesleğin gereklilikleri ile kendi potansiyellerini karşılaştırmaları sonucu bu mesleğe yönelik özyeterlilik algılarının belirlenmesi, özyeterliliği düşük bireylere özyeterliliklerini arttırmaya yönelik öneriler sunulması amaçlanmıştır.	Adıyaman'daki SMMM bürolarında (mesleki yeterlilik belgesine sahip olmaksızın) çalışan aday meslek mensupları ile Adıyaman Üniversitesi'nin ilgili bölümlerinde okuyan öğrencilerden oluşan toplam 402 kişiye muhasebe mesleğine yönelik özyeterliliklerini incelemek amacıyla yüz yüze anket uygulanmıştır.	Özyeterlilik ile mesleği icra etme düşüncesi boyutu arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda aynı yönlü orta düzeyli bir ilişki tespit edilmiştir. Yani özyeterlilik boyutu artarken mesleği icra etme düşüncesi boyutu da artmaktadır. Özyeterlilik ile kaygı boyutu arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda ise ters yönlü orta düzeyli bir ilişki tespit edilmiştir. Yani özyeterlilik boyutu artarken kaygı boyutu azalır veya tam tersi olur. Diğer yandan özyeterliliği en düşük bireylerin 18-20 yaş arası, normal öğretim kadın öğrenciler olduğu, bunların yakın çevresinde muhasebe mesleği ile uğraşanların bulunmadığı tespit edilmiş ve özyeterliliklerin artırılmasına ilişkin öneriler sunulmuştur.

Yıl	Yazar Adı	Amaç	Kapsam	Sonuç
2019 (YL)	Akif Furkan KARAGÖZ	Serbest muhasebeci ve mali müşavirlik bürolarında oluşan örgüt kültürünü araştırmak amacıyla yapılmıştır.	Isparta merkezindeki 60 adet SMMM bürosunda yapılan anketler ile 93 muhasebeciyle yüz yüze görüşülmüştür.	Muhasebe bürolarında genel olarak en fazla önem örgütsel başarıya verilirken; örgütsel desteğin, işbirliğinin ve ödüllendirmenin sağlandığı; muhasebe bürolarında hoşgörü ortamının var olması ile çalışanlar tarafından örgütsel yapının benimsendiği; örgütsel kimliğin ve performans göstergelerin belirli olduğu ancak bunun yanında çalışanlara yeterli özerkliğin sağlanmadığı ve çalışanların risk üstlenmesine izin verilmediği tespit edilmiştir. Sonuç olarak sağlanan hoşgörü ortamı ve işveren niteliğindeki meslek mensuplarının her türlü etki ve baskılara karşı çalışanları koruması ile geçmişten gelen usta çırak ilişkisinin mesleği geliştirdiği ifade edilmektedir.

Yapılan literatür taramasında muhasebe mesleğine, mensuplarına, hizmetlerine ve paydaşlarına ilişkin Türkiye dışında, Türkiye genelinde ve çeşitli iller özelinde bir çok araştırma yapıldığı görülmüştür. Bu araştırmaları kapsamı ve içeriği bakımından üçe ayırmak mümkündür:

- Muhasebeciler üzerinde yapılan araştırmalar
- Müşteriler (mükellefler) üzerinde yapılan araştırmalar
- Muhasebeciler ile müşteriler üzerinde yapılan karşılaştırmalı araştırmalar

Muhasebeciler veya müşteriler ya da her iki taraf üzerinde yapılan çalışmalarda yaşanan sorunlar, ihtiyaç ve beklentilerin analizi, hizmet kalitesi, memnuniyet düzeyi gibi konular üzerinde durulmuş olup bunlar aşağıda kısaca açıklanmıştır.

2.4.1. Muhasebeciler Üzerinde Yapılan Araştırmalar

Tek taraflı olarak ifade edebilecek bu çalışmalarda muhasebe meslek mensupları araştırma kapsamına alınmaktadır. Yani araştırma kapsamında yalnızca muhasebecilere soru sorulmaktadır. Bazı çalışmalarda bağımlı çalışan veya öğrenci, stajyer gibi aday muhasebeciler de kapsama dahil edilmektedir. Muhasebeciler üzerinde yapılan bu araştırmalarda genellikle şu sorulara cevap aranmıştır:

- Muhasebecilerin sorunları nelerdir?
- Muhasebecilerin ihtiyaçları ve/veya beklentileri nelerdir?
- Muhasebecilerin verdikleri hizmetten duydukları (iş) tatmin düzeyi nedir?
- Muhasebeciler sundukları hizmetin kalitesini nasıl algılıyorlar?
- Muhasebeciler müşterilerinden memnun mu?
- Muhasebeciler mesleğin geleceğini nasıl görüyorlar?

Bu ve benzeri sorulara cevap arayan araştırmaların sonucunda yapılan analiz ve değerlendirmeler muhasebecilerden elde edilen verilerle sınırlıdır.

Türkiye’de yapılan araştırmalarda muhasebecilerin şikayetlendiği en önemli problemlerin başında ücret meselesi gelmektedir. Bağımsız çalışan muhasebeciler ücretlerini zamanında ve tam olarak alamadıklarını, müşteri kaybetmemek adına bazen vadesi geçmiş ücret alacaklarının bir kısmından bazen de tamamından vazgeçmek zorunda kaldıklarını açıkça ifade etmektedirler. Yaptıkları hizmetin karşılığını zamanında ve eksiksiz olarak tahsil edebilen, bu konuda hiç sorun yaşamayan bağımsız bir meslek mensubu neredeyse yok gibidir. Muhasebecilerin başka gelir getirici

faaliyetler ile uğraşması yasal olarak mümkün değildir; tek geçim kaynağı müşterisinden alacağı ücrettir. Bu hizmet kalitesiyle ilgili bir motivasyon konusu olmaktan da öte mesleğin devam ettirilmesini tehdit eden ve halen çözüm bekleyen önemli bir sorundur. Buna ilave olarak haksız rekabetle düşük kazanç elde edilmesi, ayrıca ağır sorumluluklar ve iş yükü altında yaşanan stres ile özel hayata ve dinlenmeye yeterince zaman kalmaması, rutinlerin neden olduğu monotonluk, sık mevzuat değişiklikleri ve bürokratik işlemlerin fazlalığı genelde dile getirilen sorunların arasında en yaygın olanlarıdır. Ayrıca kanun ve yönetmeliklerdeki değişikliklerin son anda yapılıyor ve vakitlice bildirilmiyor, resmi kurumlarla iletişimde sürekli sorunlar yaşanıyor, mesleki etik kurallara gereğince riayet edilmiyor, mükelleflerin sorumluluklarını yerine getirmiyor, belgeleri zamanında ve tam olarak teslim etmiyor, muhasebe mesleğini saygın bulmuyor olması gibi benzer daha birçok sorunun yapılan çalışmalarda kayıtlara geçtiği görülmektedir.

Tüm bu sorunların çözümü için ilgili otoritelerce daha etkili düzenlemeler yapılması gerektiği belirtilmektedir. Muhasebeci sayıları ile mükellef sayılarındaki artışın orantısız olduğu, bunun haksız rekabet ortamı yarattığı, hem hizmet kalitesini hem de kazançları olumsuz yönde etkilediği, dolayısıyla mesleğe girişin zorlaştırılması ve kota uygulamasına geçilmesi gerektiği gibi düşünceler meslek mensuplarınca ifade edilmektedir. Ayrıca sektörel uzmanlaşmaya gidilmesi ve muhasebe mesleğinin sürekli eğitim modelleriyle güçlendirilmesi gerektiği de muhasebecilerin beklentileri arasında önemli bir yer tutmaktadır.

2.4.2. Müşteriler Üzerinde Yapılan Araştırmalar

Türkiye'deki işletmelerin tamamı muhasebe mesleğinin dolayısıyla muhasebecilerin müşterisi konumundadır. Muhasebecilerden hizmet alan müşteriler üzerinde de tek taraflı yapılan çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalarda araştırma kapsamına yalnızca müşteriler alınmakta ve onlara sorular sorulmaktadır. Müşteriler üzerinde yapılan araştırmalarda genellikle şu sorulara cevap aranmıştır:

- Müşterilerin muhasebeyle ilgili sorunları nelerdir?
- Müşterilerin muhasebe hizmetlerine ilişkin ihtiyaçları ve/veya beklentileri nelerdir?
- Müşterilerin aldıkları hizmetten duydukları memnuniyet düzeyi nedir?
- Müşteriler muhasebe hizmet kalitesini nasıl algılıyorlar?

- Müşterilerin muhasebeci seçiminde etkili olan kriterler nelerdir? Bu kriterlerin önem ve öncelik düzeyi nedir?

Bu ve benzeri sorulara cevap arayan araştırmaların sonucunda yapılan analiz ve değerlendirmeler müşterilerden elde edilen verilerle sınırlıdır.

Türkiye’de yapılan çalışmaların çoğunda müşteri yerine mükellef tabirinin kullanıldığı görülmektedir. Mükellefler hizmet aldıkları ve ücret ödedikleri meslek mensuplarından doğal olarak alabilecekleri en iyi hizmeti beklemektedirler. Bekledikleri hizmet ile fiilen aldıkları hizmete ilişkin algıları hizmet kalitesi açısından müşteri memnuniyetini ortaya koymaktadır. Bugüne kadar yapılan araştırmalar sunulan hizmetler ile müşteri memnuniyetinin genel olarak sağlandığını göstermektedir. Örneğin Sivas ilinde yapılan araştırmada mükellef memnuniyetinin yüksek olduğu ve meslek mensuplarının mükellef beklentilerini genel olarak karşıladığı bulgulanmıştır. Bununla birlikte, meslek mensuplarınca vergi yükümlülüklerinin zamanında yerine getirilmesi, finansal danışmanlık hizmeti verilmesi, teknolojinin sadece muhasebe işlemleri için değil mükelleflerle olan ilişkilerde de etkin kullanılması müşterilerin başlıca beklentileri arasında yer almıştır. Özellikle devlet ile problem yaşamak istemeyen mükelleflerin muhasebecilerden en büyük beklentisi vergi ve diğer yasal yükümlülüklerin tam olarak zamanında ödenmesi noktasındadır. Bu bağlamda kurumlar vergisi mükelleflerinin memnuniyet düzeyleri, gelir vergisi mükelleflerine göre daha düşük bulunmuştur. Kurumlar vergisi mükellefleri ile uzun süredir faaliyet gösteren işletmelerde beklentilerin daha yüksek, buna karşın memnuniyetin daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. Mükellefle daha farklı şekillerde iletişimin artırılması beklenmekte olup, birlikte geçen çalışma süresi uzadıkça beklentilerde artma ve memnuniyette ise azalma yaşanmaktadır.

Diğer yandan eğitim düzeyi ile memnuniyet arasında ters orantı olduğu, müşterilerin eğitim düzeyi yükseldikçe beklentilerin arttığı ve memnuniyet seviyelerinin düştüğü gözlemlenmiştir. Bu kapsamda muhasebe mesleğinde defter tutma boyutundan finansal ve yönetsel danışmanlığa doğru artan bir talep eğilimi gözlenmekte ve beklenmektedir.

Müşteriler muhasebecilerinden genel olarak memnun olmakla birlikte özellikle kadın muhasebeci ile çalışan mükelleflerin güven algısının daha yüksek çıkmış olması önemli bulgulardan bir diğeridir.

Memnuniyetsizlik kaynaklı muhasebeci değiştirme eğiliminin başlıca nedenleri arasında ise yüksek ücret talebi, yetersiz bilgilendirme ve çevreden gelen farklı tavsiyelerin etkili olduğu tespit edilmiştir.

2.4.3. Karşılaştırmalı Araştırmalar

Literatürde az sayıda olmakla birlikte kısaca karşılaştırmalı olarak ifade edilebilecek çalışmalara da rastlanmıştır. Bu alışmalar hem muhasebe hizmetini veren tarafı hem de muhasebe hizmetini alan tarafı birlikte araştıran çalışmalardır. Tek taraflı diğer çalışmalardan farkı her iki tarafın da araştırma kapsamına alınması dolayısıyla çift taraflı olmasıdır. Verilerin her iki taraftan da toplanması karşılaştırmalı analizlere olanak sağlamaktadır. Çalışmanın amacına göre daha fazla sayıda paydaşın araştırma kapsamına alınarak ikiden fazla taraftan veri toplandığı çok taraflı araştırmalar da söz konusu olabilir.

Yapılan çalışmalarda muhasebe hizmet ilişkisindeki tarafları ifade ederken farklı tabirlerin kullanıldığı görülmektedir. Halbuki muhasebe mesleğinde, muhasebe hizmetlerini yasalar çerçevesinde vermeye yetkili muhasebe meslek mensuplarına kısaca “muhasebeci”, bu hizmetleri talep eden kişi veya kurumlara da vergi mükellefi yerine kısaca “müşteri” denebilir. Muhasebeciler ile müşteriler üzerinde yapılan bu karşılaştırmalı araştırmalarda genellikle şu sorulara cevap arandığı görülmektedir:

- Muhasebeci – müşteri ilişkilerinde yaşanan sorunlar nelerdir?
- Hizmet ilişkisi sürecinde tarafların karşılıklı ihtiyaçları ve beklentileri nelerdir?
- Hizmet ilişkisi sürecinde tarafların karşılıklı memnuniyet düzeyleri nedir?
- Hizmet ilişkisi sürecinde tarafların tarafların hizmet kalitesi algısı nasıldır?

Bu çalışmada da yalnızca muhasebeciler veya müşteriler değil her iki taraf birlikte ele alınarak araştırma kapsamına dahil edilmiştir. Saha araştırmasında her iki taraftan da veri toplanmıştır. Böylece her iki tarafın verilerinin işlenmesiyle karşılaştırmalı analiz ve değerlendirme yapılma olanağı elde edilmiştir.

BÖLÜM 3: SAKARYA'DAKİ MUHASEBECİLER İLE MÜŞTERİLERİNİN BEKLENTİ VE MEMNUNİYETLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ (BİR ALAN ARAŞTIRMASI)

Önceki bölümlerde çalışmanın kavramsal çerçevesi ortaya konmuş ve yapılan literatür taramasına ilişkin tespitler paylaşılmıştır. Çalışmanın bu bölümünde ise Sakarya ili kapsamında yapılan saha araştırmasının konusu, amacı, önemi, gerekçesi, nedeni, faydası, katkısı, kapsamı, içeriği, problemi, soruları, kısıtları, yöntemi, modeli, hipotezleri, evreni ve örnekleme ilişkin ayrıntılı bilgiler verilmiştir. Veri toplama süreci anlatılmıştır. En son muhasebecilerden ve müşterilerden toplanan verilerin önce ayrı ayrı analizlerine yer verilmiş, ardından bulgular karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir.

3.1. Araştırmanın Konusu

Araştırmanın öncelikle konusunu belirterek başlamak uygun olur. Burada araştırılan konu nedir? Aşağıdaki kısımlarda ayrıntılı olarak açıklanacağı üzere burada, bağımsız muhasebe hizmetleri kapsamında Sakarya'daki “*muhasebeciler müşterilerinden memnun mu?*” ile “*müşteriler muhasebecilerinden memnun mu?*” araştırma ana soruları çerçevesinde, muhasebeciler ile müşterilerin hizmet sürecindeki ilişkileri masaya yatırılarak sunulan muhasebe hizmetlerinin algılanan kalitesi, hizmeti hem veren taraf (muhasebeci, mali müşavir) hem de alan taraflar (müşteri, işletme, mükellef) açısından ele alınmış ve tarafların karşılıklı beklenti ve memnuniyetleri üzerinden var olan sorunlar belirlenmeye ve değerlendirilmeye çalışılmıştır.

3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Muhasebe mesleğinde, hizmet alan ve hizmet sunan tarafların birbirleriyle olan münasebetlerinde yaşadıkları sorunların anlaşılması, daha nitelikli ve uzun süreli bir birlikteliğin sağlanabilmesi adına ihtiyaç ve beklentilerin öğrenilmesi, karşılıklı memnuniyetin bilimsel yöntemlerle tespit edilmesi önem arz etmektedir. Böylelikle beklentilerin karşılanmasına ve sorunların çözümüne yönelik verilere dayalı somut öneriler ve katkılar sunmak olanaklı hale gelebilecektir. Zira tarafların ihtiyaç ve beklentileri karşılandığı oranda memnuniyet ve bağlılıklarının artacağı, birlikteliklerinin devam edeceği varsayılmaktadır.

Muhasebe mesleğinin gelişimi ve geleceği açısından, dijital dönüşüm, sürdürülebilir birliktelik, müşteri ilişkileri, hizmet çeşitliliği veya yelpazesi, hizmet performansı, hizmet kalitesi, muhasebe ve denetim kalitesi, muhasebeci ve müşteri memnuniyeti ile ihtiyaç ve beklentileri vb. konularda güncel veri ve bilgi ihtiyacını karşılayacak araştırmaların yapılması son derece önemli ve gerekli görülmektedir. Bu araştırmanın amacı da muhasebe hizmetlerinde tarafların karşılıklı memnuniyet ve beklentilerini ortaya koymaktır. Aşağıda bu araştırmanın yapılma nedeni ve gerekçesi ile sağlayacağı fayda ve katkı ayrı başlıklar altında açıklanmıştır.

3.2.1. Araştırmanın Gerekçesi ve Nedeni

Bu çalışmada, Sakarya ilinde mesleğini icra etmekte olan muhasebe meslek mensuplarının müşterileriyle olan mesleki ilişkileri kapsamında karşılıklı beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla bir saha araştırması yapılmış ve bu konuda genel bir kanıya varmak için sahadan veriler toplanmıştır. Saha araştırma öncesi yapılan literatür incelemesi bulgularına göre Türkiye genelinde ve farklı iller özelinde bu konuda birçok araştırma yapıldığı halde Sakarya ilinde henüz bir araştırma yapılmadığı görülmüştür. Sakarya'daki tablo acaba nasıldır sorusu ister istemez merak uyandırmış ve araştırmanın çıkış noktasını olmuştur. Bu ihtiyaç ve tespitten hareketle bu alan araştırmasının Sakarya ili kapsamında yapılmasına karar verilmiştir.

Diğer yandan araştırmanın yapıldığı ve yazıldığı yer ile araştırmayı yapan ve yönetenin aynı şehirde yaşıyor olması ekonomik ve sosyal bakımdan önemli hale gelmektedir. Bilindiği üzere bu araştırma, Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü'ne bağlı olarak yürütülen bir lisansüstü tez çalışması kapsamında yapılmıştır. Ayrıca bu araştırma yine Sakarya Üniversitesi Muhasebe ve Finans Uygulama ve Araştırma Merkezi (MUFAM) tarafından desteklenmektedir. Dolayısıyla üniversite, enstitü ve araştırma merkezinin Sakarya'da olması, yapılacak tez ve projelerde yerel nitelikli çalışmaların kurumsal stratejiler ve politikalar açısından özel bir öncelik ve öneme sahip olması ve literatüre bakıldığında Sakarya özelinde şimdiye değin bu konuda bir araştırmanın yapılmamış olması bu kararda birlikte etkili olmuş ve araştırmanın motivasyonunu oluşturmuştur. Araştırmanın yapıldığı yerde bizzat yaşıyor olmanın avantajlarıyla beraber kurumsal ve kişisel ağ çevresinin sağladığı iletişim olanakları içinde gerekli resmi mercilerin izin ve desteğinin alınması vb. hususlar yine bu şehrin tercih edilmesinde etkin rol oynamıştır.

3.2.2. Araştırmanın Faydası ve Katkısı

Bu araştırmanın, yapıldığı coğrafi yer ve zaman dilimi, odaklandığı konu, cevap aradığı sorular, yaptığı analizler, elde ettiği bulgular ve ulaştığı sonuçlar bakımından daha önce Sakarya özelinde yapılmamış olmasından dolayı önemli ve değerli hale geldiği düşünülmektedir.

Araştırma Sakarya'daki mevcut durumu ortaya koymak için çapraz biçimde tasarlanmış olup sunulan muhasebe hizmetlerinin kalitesiyle ilgili algının ortaya konması, muhasebeci - müşteri ilişkileri bağlamında yaşanan sorunların tespiti, tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesi, memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ve karşılıklı verilere dayalı olarak analiz edilmesi iyileştirme ve geliştirme fırsatlarını göstermesi bakımından önemli faydalı bilgiler sağlayabilecektir. Araştırmanın çapraz sorgulama mantığıyla çift taraflı olarak uygulanması konuyu her iki tarafın gözüyle değerlendirme imkanı verdiğinden hem muhasebe dünyasına hem de iş dünyasına yönelik mesajlar vermektedir. Araştırmanın analiz, bulgu, sonuç ve önerilerinin dikkatle irdelenmesinin uygulamada mesleğin paydaşlarına ve diğer araştırmacılara hem yerelde hem de genelde katkı sağlayabileceği değerlendirilmektedir. Nitekim Sakarya özelinde ulaşılan sonuçlar diğer illerde yapılan araştırmaların sonuçları ile karşılaştırılarak ortak sorunlara ortak çözümler bulunması noktasında da katkı sağlanabileceği düşünülmektedir.

3.3. Araştırmanın Kapsamı ve İçeriği

Sakarya'daki muhasebeciler ile müşterilerinin dahil edildiği bu alan araştırmasında biri muhasebecilere diğeri müşterilerine olmak üzere iki ayrı anket hazırlanmış ve uygulanmıştır. Bu kapsamda 117 muhasebe meslek mensubunun katıldığı ilk anket ile 209 müşteri işletmenin katıldığı ikinci ankette elde edilen veriler önce ayrı ayrı analiz edilerek her iki kesimin de beklenti ve memnuniyet düzeylerine ilişkin genel bir durum tespiti yapılmıştır. Yine bu beklenti ve memnuniyet düzeylerinin demografik ve diğer değişkenler ile çapraz ilişkilerine dair ayrıntılı analizler de yapılmıştır. Daha sonra her iki kesimin beklenti ve memnuniyet düzeyleri bu sefer karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir. Bulgulara ilişkin çıkarımlar ve değerlendirmeler eşliğinde öneriler geliştirilmeye çalışılmıştır.

3.4. Araştırmanın Problemi ve Araştırma Soruları

Bu araştırmanın konusu kısaca muhasebe mesleğinde muhasebeci ve müşteri memnuniyetidir. Memnuniyet ise muhasebe hizmet kalitesiyle yakından ilgilidir. O halde kaliteyi yükseltmek adına yapılması gerekenleri tespit etmek problemin özünü oluşturmaktadır. Çünkü genel varsayım hizmet kalitesindeki artışın müşteri memnuniyetini ve dolayısıyla sadakatini artıracaktır; buna karşın tüm diğer unsurların sabit kaldığı durumda bile beklentileri karşılamayan yetersiz bir hizmet performansının memnuniyetsizlik doğuracağıdır. Ancak bu meslekte hizmeti sunan kadar hizmeti alan da hizmet kalitesinin belirleyicisi durumundadır. Zira muhasebecinin sunduğu hizmetin girdilerinin (veri, belge ve bilgi vb.) sağlayıcısı bizzat müşterinin kendisidir. Dolayısıyla muhasebe hizmet kalitesinin anlaşılması noktasında hizmeti veren taraf (muhasebeci) ile hizmeti alan tarafın (müşteri) karşılıklı memnuniyet ve beklentileri önemli hale gelmektedir. Müşterinin muhasebecisinden memnun olduğu kadar muhasebecinin de müşterisinden memnun olması önemlidir. Müşterinin muhasebecisinden beklentileri olacağı gibi muhasebecinin de müşterisinden beklentileri olacaktır. Muhasebe mesleğinin niteliği gereği bu konu çapraz sorgulama yöntemi ile araştırılmalıdır.

Sakarya özelinde yapılan bu çalışmanın araştırma soruları bu amaca uygun olarak oluşturulmuştur. Araştırma kapsamında toplanacak veriler ile aşağıdaki iki ana soruya cevap verilmeye çalışılmıştır:

- Muhasebeciler hizmet verdikleri müşterilerinden memnun mu?
- Müşteriler hizmet aldıkları muhasebecilerinden memnun mu?

Bir kişinin bir hizmete ilişkin memnuniyet düzeyinin ve kalite algısının tespiti için doğrudan o kişiye söz konusu hizmetle ilgili temel soruların sorulması ve verdiği cevapların değerlendirilmesi gerekir. Bu çalışmada da yukarıdaki iki ana soru çerçevesinde iki ayrı anket tasarlanıp uygulanmış her iki tarafın da memnuniyet ve beklentilerinin karşılanma düzeylerine ilişkin bulgular ortaya konmaya çalışılmıştır.

3.5. Araştırmanın Kısıtları

Bu araştırma, Türkiye'ye daha doğrusu Sakarya'ya özgüdür. Veriler Sakarya'daki Türk muhasebeciler ve işletmelerden toplanmıştır. Dolayısıyla bu araştırmanın Türkiye'deki muhasebe ve meslek mevzuatının, vergi yasalarının, ticaret ve iş kanunlarının, iş yapma biçim ve modellerinin, örgüt kültürünün, toplumsal normların, genel ahlak veya etik kuralların, teamüllerin genel etkilerinin yanı sıra Sakarya yerel kültürünün, örf ve

adetlerinin izlerini taşıması doğaldır. Sakarya ile sınırlı yani mahalli nitelikli olması ve tüm çabalara rağmen katılımcı sayısının görece düşük kalmış olması araştırmanın en önemli kısıtları arasında sayılabilir. Araştırma kapsamında toplam 117 muhasebeci ile 209 müşteriye ulaşılmış ancak bazı anketler geçersiz sayıldığından değerlendirme dışı bırakılmıştır. Buna göre analize dahil edilen anket sayısı muhasebecilerde 112, müşterilerde ise 208 olmuştur.

Araştırma, Koronavirüs (Kovid-19) salgın sürecinin tüm dünyayı çok ciddi etkisi altına aldığı 2020 - 2021 yılları arasındaki pandemi dönemini kapsayan uzun bir süreye yayılmak zorunda kalmıştır. Araştırmanın katılımcı sayılarının düşük kalmasında etkili olduğu düşünülen pandemi şartlarının aynı zamanda anket sonuçlarına da yansımış olma ihtimali bir başka kısıt olarak ifade edilebilir. Bununla birlikte anketlerde normal zamanlarda muhtemelen söz konusu olmayacak bir farklılığın yer aldığı da ifade edilmelidir. Bu bağlamda uygulanan anketlere, içinden geçilen olağanüstü dönemin şartlarını dikkate alan ve pandemi etkisine yönelik özel bazı soruların da dahil edildiğinin burada belirtilmesinde yarar vardır.

Vurgulanması gereken son bir husus ise nicel araştırmaların ve bu araştırmalarda kullanılan anketlerin yapısından kaynaklanan sınırlılıklardır. Anketlerdeki sınırlı sayıdaki soru veya ifadelerin aynı zamanda genellikle kapalı uçlu olmasından dolayı toplanan verilerin mevcut tabloyu gerçeğe uygun yansıtma gücü sınırlanmaktadır. Her şeyi sormak, hiçbir ayrıntıyı atlamadan konuyu tüm yönleriyle kuşatmak kolay değildir. Araştırmalar mutlaka belli kısıtlar, varsayımlar ve kabuller altında yapılmak durumundadır. Dolayısıyla bu araştırmanın da muhasebe hizmet kalitesini tüm boyutlarıyla ortaya koyma iddiasında bulunması mümkün değildir. Memnuniyet ve beklentilere ilişkin bulgular verilerin söz konusu sınırlılıkları içinde düşünülmelidir. Ulaşılan sonuçların kesinlikten ziyade belli geçerlilik ve güvenilirlik seviyelerinde ana hatlarıyla genel eğilimleri yansıttığı kabul edilmelidir.

3.6. Araştırmanın Yöntemi

Bu kısımda araştırmanın yöntemine ilişkin gerekli açıklamalara yer verilmiştir. Çalışmanın amacı doğrultusunda ihtiyaca uygun olarak burada nicel bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sorularını cevaplayabilmek için sahadan veri toplanmıştır. Verilerinin toplanmasında ise anket yöntemi kullanılmıştır. Anketlerin tasarım ve uygulama süreci aşağıda detaylıca anlatılmıştır. Ayrıca aşağıda ayrı başlıklar altında

araştırmanın modeli, hipotezleri, evreni ve örnekleme ilişkin açıklamalara yer verilmiştir.

3.6.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma deseni veya modeli, araştırmanın sorularını cevaplamak, hipotezlerini test etmek amacıyla geliştirilen planı ifade etmektedir. Araştırma modeline uygun olarak verilerin toplanması ve çözümlenmesi için gerekli koşullar bu plan dahilinde düzenlenir. Çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel yargıya varmak amacıyla, evrenin tümü veya örneklem üzerinden yapılan düzenlemeler genel tarama modelleri kapsamındadır.

Bu araştırma nicel araştırma yöntem ve teknikleri kullanılarak yapılandırılmıştır. Araştırmanın modeli, genel tarama modelidir. Araştırma süreci tümevarım yaklaşımıyla parçadan bütüne olarak tasarlanmıştır. Araştırmanın örnekleme içinde tek tek muhasebeciler ve müşterilerden anketler yoluyla toplanan verilerin kümüle edilmesiyle genel yargılara varılmaya çalışılmıştır. Bu amaçla, algılanan hizmet kalitesi bağlamında bir yandan müşterilerin aldıkları muhasebe hizmetlerine ilişkin memnuniyet ve beklentileri, diğer yandan muhasebecilerin müşterilerine ilişkin memnuniyet ve beklentileri belirlenerek karşılaştırmalı analiz ve değerlendirmelere konu edilmiştir.

3.6.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın modeline ve araştırma sorularına uygun olarak burada biri muhasebecilerle diğeri müşterilerle ilgili iki ana hipotez oluşturulmuş ve test edilmiştir. Araştırma sorularından ilki, muhasebecilerin müşterilerinden memnun olup olmadıklarıyla ilgiliydi. Dolayısıyla burada oluşturulan hipotezlerden ilki muhasebeci memnuniyeti ile ilgili olup aşağıdaki şekilde formüle edilmiştir:

- **H_{A0} :** Muhasebe meslek mensupları hizmet verdikleri müşterilerinden (mükelleflerinden) memnun değildirler.
- **H_{A1} :** Muhasebe meslek mensupları hizmet verdikleri müşterilerinden (mükelleflerinden) memnundurlar.

Bu hipotezler doğrultusunda öncelikle muhasebe meslek mensuplarının hizmet verdikleri müşterilerinden çeşitli açılardan memnun olup olmadıkları incelenmiştir. Bu amaçla muhasebe meslek mensuplarının müşterilerine karşı duymuş oldukları memnuniyet düzeylerini ölçen bir anket uygulanmıştır.

Hatırlanacağı üzere araştırma sorularından ikincisi, müşterilerin muhasebecilerinden memnun olup olmadıklarıyla ilgiliydi. Dolayısıyla burada oluşturulan hipotezlerden ikincisi de müşteri memnuniyeti ile ilgili olup aşağıdaki şekilde formüle edilmiştir:

- **H_{B0} :** Müşteriler (mükellefler) hizmet aldıkları muhasebe meslek mensuplarından memnun değildirler.
- **H_{B1} :** Müşteriler (mükellefler) hizmet aldıkları muhasebe meslek mensuplarından memnundurlar.

Bu çerçevede müşterilerin birlikte çalıştıkları muhasebe meslek mensuplarına ilişkin memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. Yine bu amaçla müşterilerin muhasebecilere karşı duymuş oldukları memnuniyet düzeyini ölçen ikinci bir anket uygulanmıştır.

3.6.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın teorik evrenini aslında Türkiye’deki muhasebe meslek mensupları ve müşterileri oluşturmaktadır. Ancak sayıları yüz binleri aşan meslek mensupları ile sayıları milyonu bulan müşteriler üzerinde kısıtlı bir zamanda, sınırlı kaynak ve imkanlar ile geniş bir araştırma yapmak bu çalışmanın boyutlarını aşacaktır. Bu nedenle kapsam daraltmasına gidilmiş ve gerekçesi daha önce açıklandığı üzere araştırmanın pratik evreni Sakarya ili olarak belirlenmiştir.

Bu araştırmada kendilerine ayrı ayrı anketler uygulanacak biri muhasebeciler diğeri müşteriler olmak üzere iki ayrı katılımcı grubu bulunduğu daha önce de ifade edilmişti. Dolayısıyla araştırmanın evreni Sakarya ili olarak belirlenmekle beraber esasında burada iki ayrı evren söz konusudur. Bu evrenlerden biri Sakarya ilindeki muhasebeciler diğeri ise müşterilerdir. Ne muhasebecilerin tamamına ne de müşterilerin tamamına ulaşmak pratikte mümkün olmadığına göre burada örneklem alma yoluna gidilmiştir. Diğer bir anlatımla Sakarya’daki uygulamada ne muhasebeciler evrenine ne de müşteriler evrenine tam tarama yapma imkanı bulunmadığı için her bir evrenden örneklem alınmış ve veri toplama çalışmaları belirlenen bu örneklem sayıları ile sınırlandırılmıştır. Araştırmanın muhasebecilere ve müşterilere ilişkin söz konusu evren ve örneklemi bu nedenle aşağıda iki ayrı başlık altında ele alınıp açıklanmıştır.

3.6.3.1. Muhasebecilere İlişkin Evren ve Örneklem

2020 yılı sonu itibariyle Sakarya Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası’na kayıtlı üye sayısı toplam 1009 muhasebecidir. Kadın ve erkek, SM ve SMMM, bağımlı

ve bağımsız çalışan, hepsi bu sayının içindedir. Bağımlı ve bağımsız çalışanların oranı ise yaklaşık yarı yarıyadır. SM sayısı 110 (yaklaşık %11) olup bağımlı ve bağımsız çalışanların oranları sırasıyla %69 ve %31'dir. Bu oranlardan serbest muhasebecilerin daha çok bağımlı çalıştıkları anlaşılmaktadır. SMMM sayısı ise 899 (yaklaşık %89) olup bağımlı ve bağımsız çalışanların oranları sırasıyla %48 ve %52'dir. SMMM olanların daha fazla bağımsız çalışmayı tercih ettikleri anlaşılmaktadır. Odaya kayıtlı olduğu halde mesleği aktif olarak yapmayan üyeler de bulunmaktadır. Aktif olmayan veya muhasebe büroları dışında bir işverene bağlı olarak çalışan muhasebeciler bu araştırmanın amacı doğrultusunda kapsam dışı bırakılmıştır. Bağımlı çalışan muhasebeciler esasında ayrı bir araştırmanın konusudur. Bu araştırma açısından bakıldığında bağlı çalıştıkları işletmeyi temsil etmektedirler ve muhasebeciler tarafında değil müşteriler cephesinde yer almaktadırlar. Dolayısıyla burada araştırmanın muhasebeci evrenini aktif ve bağımsız çalışan muhasebe meslek mensupları ile onların yanında çalışan muhasebeciler oluşturmaktadır. Sakarya ilinde bulunan muhasebe bürolarında bağımsız olarak aktif faaliyet gösteren ruhsat sahibi SM ve SMMM unvanlı muhasebe meslek mensuplarının toplam sayısı ise 504'tür. Tablo 2'den de anlaşılabacağı üzere bunlardan yalnızca Sakarya merkezinde faaliyet gösterenlerin sayısı ise 325 olup kalanı ilçelere dağılmış vaziyette bulunmaktadır.

Sakarya SMMM Odası'ndan alınan bu veriler doğrultusunda 34'ü SM (yaklaşık %7) ve 470'i SMMM (yaklaşık %93) olmak üzere toplam 504 bağımsız çalışan muhasebe meslek mensubu araştırmanın çalışılabilir evreni olarak tespit edilmiştir. Yaşanan pandemi sürecinin zorlu koşulları altında ve alınan uzman görüşleri doğrultusunda araştırmanın evrenini temsil edebilecek örneklem büyüklüğü için 100 katılımcı sayısının yeterli olacağı ifade edildiğinden ilk etapta bu sayının sağlanması hedeflenmiştir. Gerekli örneklem sayısına ulaşabilmek için tesadüfi olmayan örneklem yöntemlerinden kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır.

Daha önce ayrıntılı olarak açıklandığı üzere meslek mensuplarının görüşlerini toplayabilmek için hazırlanan anketlerin 2020 yılı sonuna doğru uygulama süreci başlatılmıştır. Odayın onayıyla birlikte bağımsız çalışan üyelerine anketler mail olarak gönderilmiş ve ilk veriler toplanmış ancak istatistiksel analizler için katılım sayıları çok düşük kamıştır. Dijital ortamda sunulan anketlere yeterli dönüş olmaması nedeniyle muhasebe büroları dolaşarak katılımcı sayıları yerinde ziyaretler ile arttırılmaya çalışılmıştır. Özel çabalar sonucunda toplamda 117 muhasebeciye ulaşılabılmış ancak 5

katılımcının cevapları, vermiş oldukları yanlış ifadelerden dolayı elenmiştir. Böylelikle katılımcıların çoğunluğu SMMM olmak üzere 112 katılımcının görüşleri alınmıştır. Katılımcılarının yaklaşık %90 oranında SMMM unvanlı olması ve muhasebe odasının da tavsiyesiyle burada muhasebeciler yerine daha çok “mali müşavir” tabiri kullanılmıştır.



Tablo 2: Sakarya Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası Üye İstatistik Tablosu (31.12.2020)

Sıra	İlçe	Bağımlı Erkek SM	Bağımlı Kadın SM	Bağımlı Erkek SMMM	Bağımlı Kadın SMMM	Bağımsız Erkek SM	Bağımsız Kadın SM	Bağımsız Erkek SMMM	Bağımsız Kadın SMMM	Bağımlı Toplam	Bağımsız Toplam	Toplam
1	ŞEHİRDİŞİ	5	2	31	15	0	0	0	0	53	0	53
2	ADAPAZARI	39	6	98	63	22	3	261	39	206	325	531
3	AKYAZI	1	0	23	7	0	0	22	4	31	26	57
4	ARIFIYE	2	0	26	13	0	0	5	2	41	8	49
5	ERENLER	3	1	15	11	1	0	13	3	30	17	47
6	FERİZLİ	0	0	3	0	1	0	2	0	3	3	6
7	GEYVE	0	0	4	4	1	0	9	1	8	11	19
8	HENDEK	3	0	16	9	1	0	21	6	28	28	56
9	KARAPÜRÇEK	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	2
10	KARASU	1	0	2	2	1	0	12	5	5	18	23
11	KAYNARCA	0	0	5	0	0	0	4	1	5	5	10
12	KOCAALİ	2	0	2	1	2	0	0	1	3	3	6
13	PAMUKOVA	0	0	1	1	0	0	5	1	2	6	8
14	SAPANCA	1	1	8	4	2	0	7	5	14	14	28
15	SERDİVAN	7	2	31	26	0	0	25	12	66	37	103
16	SÖĞÜTLÜ	1	0	5	3	0	0	0	0	9	0	9
17	TARAKLI	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2
GENEL TOPLAM		63	13	270	159	31	3	390	80	505	504	1009

Kaynak: <https://www.sakaryasmmmo.org.tr/Yazi/Uye-istatistikleri>

3.6.3.2. Müşterilere İlişkin Evren ve Örneklem

Sakarya ili kapsamında çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren kişi veya kurumlar dışarıdan aldıkları muhasebe hizmetleri dolayısıyla teorik olarak bu araştırmanın müşteri evrenini oluşturmaktadır. 2021 yılı itibarıyla Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası kütüğüne kayıtlı olan üye sayısı 14.445 olup faal üye sayısı ise 10.634'tür. Sakarya Esnaf ve Sanatkarlar Odalar Birliği'ne kayıtlı olarak faaliyet gösterenlerin sayısı ise 31.670'tir. Odalardan alınan bu bilgilere göre araştırmanın müşterilere ilişkin teorik evreni, yani muhasebe meslek mensuplarından muhasebe hizmeti alan müşteri sayısı toplam 42.304 olarak hesaplanmıştır. Ancak Maliye Bakanlığı'nca verilen vergi levhası bulunmayanlar uygulama kapsamının dışında bırakılmıştır. Ayrıca faal olmayan veya Sakarya'da faaliyet göstermesine rağmen, şube niteliğinde olup, Sakarya'daki bir muhasebeciden hizmet almayan işletmeler de araştırmanın evren ve örnekleme dışında tutulmuştur.

Pandemi koşulları altında evrendeki tüm işletmelere ulaşmanın çok zor, uzun zaman alıcı ve yüksek maliyetli olmasından dolayı örneklem alma yoluna gidilmiştir. Uzman görüşleri doğrultusunda araştırmanın örnekleme 200 işletme olarak belirlenmiştir. Hedeflenen bu katılım sayısına ulaşmak için odalar aracılığıyla üyelere mail gönderilmesi sağlanmıştır. İstenen örneklem büyüklüğüne ulaşabilmek için tesadüfi olmayan örneklem yöntemlerinden kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. İşletme adına anketleri dolduranlar genellikle işletme sahipleri veya diğer yetkililerdir. Bunlar ise çoğu zaman hakim ortaklar, yönetim kurulu üyeleri, tepe yöneticileri veya yönetim departmanı personeli (iç denetçi veya muhasebeci) olabilmektedir.

Ancak dijital ortamdaki anketlere zayıf geri dönüşler nedeniyle yeterli katılımcı sayısına ulaşamamıştır. Bunun üzerine iş yeri ziyaretleri yapılmış ve anketörler yardımıyla yüz yüze görüşmeler sonucu araştırmanın örneklem hedef sayısı yakalanmaya çalışılmıştır. 2020 yılı sonuna doğru başlayan veri toplama süreci 2021 yılı içinde 209 katılımcı sayısına ulaşılmasıyla sonlandırılmıştır. Ancak bir katılımcının cevapları tutarsız olduğu için değerlendirmeye alınmamıştır. Bu şekilde toplam 208 müşteriden toplanan veriler araştırma kapsamında analizlere konu edilerek incelenmiştir.

3.6.4. Araştırma Verilerinin Toplanmasında Anket Tasarım ve Uygulama Süreci

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anketler her iki örneklem grubu için de ayrı ayrı tasarlanmıştır. Katılımcılara uygulanacak anketlerin tasarımı için öncelikle literatür taraması sonucunda aynı alanda yapıldığı tespit edilen benzer çalışmalara

bakılmıştır. Anket sorularının oluşturulması aşamasında daha önce bu çalışmalarda kullanılan anket örnekleri incelenmiştir. Özellikle Karasioğlu ve Samancı (2018) tarafından Karaman ilinde yapılan çalışmada kullanılan anketler bu çalışmaya esin kaynağı olmuştur. Bu amaçla yazalar ile görüşülmüş ve çalışmalarında kullandıkları anket formları kendilerinden istenmiştir. Dolayısıyla anket sorularının hazırlanmasında, yazarlarının da izni ve bilgisi dahilinde, ağırlıklı olarak adı geçen yazarların geliştirdiği anketlerden yararlanılmıştır.

Katılımcıların görüşlerini almak, bakış açılarını anlamak, düşüncelerini öğrenmek ve fikirlerini toplamak için yapılan bu anketlerde Likert Tipi Ölçek kullanılmıştır. Likert ölçeği, genellikle katılımcıların birden fazla ifade hakkındaki tutum ve görüşlerini ölçmeyi amaçlayan kapalı uçlu psikometrik bir ölçüm türüdür. Müşteri memnuniyeti anketlerinde, müşteri görüşlerini veya tutumlarını ölçmek için genellikle Likert ölçeği kullanılmaktadır.

Muhasebe meslek mensuplarına yapılan ankette 11 adet demografik soru ile memnuniyet ve beklentiyi araştıran 23 adet fikir beyan etme sorusuna yer verilmiştir. Müşterilerin muhasebecilerinden memnuniyet ve beklentilerini ölçmeye yönelik olarak yapılan diğer ankette ise 12 adet demografik soru ile 31 adet fikir beyan etme sorusu yer almıştır. Sorular yargı ifadeleri şeklinde formüle edilmiş katılımcılara seçenekli olarak sunulmuştur. Bu ifadelerin her biri için “1: Kesinlikle Katılmıyorum”, “2: Katılmıyorum”, “3: Kararsızım”, “4: Katılıyorum”, “5: Kesinlikle Katılıyorum” seçenekli 5’li likert ölçeği kullanılmıştır. Katılımcılardan bu soru veya ifadelerin her birine hangi ölçüde katılıp katılmadıklarını veya kararsız olduklarını verilen 5’li ölçek üzerinde işaretleyerek belirtmeleri istenmiştir.

Anket tasarım ve uygulama sürecinde izlenen prosedür adım sırasına göre aşağıda özetlenmiştir:

1. Önceki araştırmalarda kullanılan anketlerden de geniş ölçüde yararlanılarak biri muhasebeciler için, diğeri müşteriler için olmak üzere iki ayrı anket taslağı oluşturulmuştur.
2. Oluşturulan bu taslaklar ankete dayalı araştırmalar konusunda bilgi ve deneyim sahibi uzman öğretim elemanlarının incelemelerine sunulmuş ve gelen eleştiriler doğrultusunda ilk kez revize edilmiştir.

3. Revize edilen anketler bu sefer muhasebe alanında uzman ğretim elemanlarının incelemelerine sunulmuş ve gelen eleştiriler doğrultusunda tekrar revize edilmiştir.
4. Anketler ikinci kez revize edildikten sonra (Sakarya’da) sınırlı sayıda muhasebeci ve işletmeye gidilerek önce pilot bir uygulama yapılmış ve alınan geri dönüşler doğrultusunda anketler üçüncü kez revize edilmiştir.
5. Sonra ilgili odalar ile irtibata geçilmiş ve araştırma projesiyle ilgili ön görüşmeler yapılmıştır. Muhasebeciler ile ilgili anket için Sakarya Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası’ndan (Sakarya SMMM), müşteriler ile ilgili anket için ise Sakarya Sanayi ve Ticaret Odası (SATSO) ve Sakarya Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği’nden (SESOB) detaylı görüşme randevusu alınmıştır.
6. Sonra bu odalara gidilmiş, oda başkan ve yönetimlerine araştırma hakkında ayrıntılı bilgiler verilerek anketlere katılım sağlanması hususunda yardımları istenmiştir. Odaların bu araştırmayı olumlu karşılamaları üzerine muhasebeciler için muhasebeciler odasından, işletmeler için ise SATSO ve SESOB’dan destek sözü alınmıştır.
7. Bu arada kurullarında anketleri inceleyen oda yönetimlerinin işaret ettikleri hususlara göre anketler dördüncü kez revize edilmiştir.
8. Revize edilen son taslaklar yine anketler konusunda uzman ğretim elemanlarına tekrar gösterildikten sonra Sakarya Üniversitesi Etik Kurulu’nun onayının ardından son halini almıştır.
9. Anket tasarım sürecinin tamamlanmasının ve gerekli izinlerin alınmasının ardından anket uygulama süreci başlatılmıştır. Ancak malum pandemi kısıtlarının tam olarak uygulandığı döneme denk gelmesi nedeniyle söz konusu anketlerin yüz yüze uygulama imkanı zorlaşmış, hatta “sokağa çıkma yasağı” nedeniyle bir süre ortadan kalkmıştır.
10. Uygulama sürecinin aksamaması için onaylanmış olan anketler zorunlu olarak dijital ortama aktarılmış ve odalara iletilmiştir. Daha önce destek sözü veren odalar anketleri üyelerine mail olarak göndermişlerdir. Ancak yeterli geri dönüş olmadığı için bu işlem farklı zamanlarda birkaç kez tekrarlanmak durumunda kalmıştır.
11. Muhtemelen yaşanan pandemi döneminin de etkisiyle beklenen geri dönüşlerin sağlanamadığı görülünce katkı verebileceği düşünülen üniversitedeki öğrenciler,

öğretim elemanları, doğrudan ulaşılabilen meslek mensupları ve işletmelerden yardım talep edilmiştir. Uzun bir süre sosyal medya araçlarıyla katılım sayılarının arttırılmasına çalışılmıştır.

12. Tüm çabalara rağmen beklenen sayılara yine ulaşamayınca pandemi kısıtlarının esnetilmeye başlamasını da fırsat bilerek bu sefer anketörler aracılığıyla işyeri ziyaretlerine başlanmış ve yüz yüze anket uygulaması yöntemine dönmüştür.
13. Ulaşılan katılımcı sayılarının istatistiksel analizler için yeterli olduğuna ilişkin alan uzmanlarından alınan teyitler sonrasında 2020 yılında başlayan veri toplama süreci 2021 yılı içinde Sakarya'daki 117 muhasebeci ile 209 müşterinin katılımıyla sonlandırılmıştır.
14. Geçersiz anketlerin eliminasyonu sonrasında 112 muhasebeci ile 208 müşteri anketi değerlendirmeye alınmış ve elde edilen veriler, yine alanında uzman bir öğretim elemanının desteğiyle, SPSS 25 programı kullanılarak işlenmiş olup bazı tanımlayıcı ve ilişkisel analizlerle incelenmiştir. İlişkisel analizlerde parametrik olmayan verilerin karşılaştırılması için kullanılan “Mann-Whitney”, “Kruskal-Wallis” ve “Wilcoxon işaretli sıra” testleri tercih edilmiştir.

Her bir adımı yukarıda ayrıntılı olarak izah edilen bu tasarım ve uygulama sürecinin sonunda anketler aracılığıyla sahadan toplanan verilerin ve ulaşılan bulguların karşılaştırmalı analizleri ve değerlendirmesi yapılmıştır. Alan araştırmasında katılımcılara uygulanan anketlerin birer örneğine çalışmanın sonunda ekler kısmında yer verilmiştir.

3.7. Araştırma Verilerinin Analizi ve Bulguların Değerlendirilmesi

Bu kısımda araştırma kapsamında taraflara uygulanan anket verilerinin istatistiksel analizleri ve elde edilen bulguların değerlendirilmesi yapılmıştır. Sonuçlar muhasebecilere, müşterilere ve her iki kesimin karşılaştırılmasına bağlı olmak üzere üç ayrı başlık altında sunulmuştur.

3.7.1. Muhasebecilere Yapılan Anketin Analiz Sonuçları

Bu çalışmada ilk araştırma muhasebeciler üzerinde yapılmıştır. Burada muhasebecilere yapılmış olan anketler ele alınmış ve analiz sonuçları paylaşılmıştır. Bu kapsamda önce cinsiyet, yaş, mezuniyet, unvan, tecrübe gibi muhasebecilerin kendileriyle ilgili sorulara vermiş oldukları cevaplar incelenmiş ve bulgular ayrı bir başlık altında sunulmuştur. Ardından muhasebecilerin temel talep ve beklentilerine ilişkin bulgular ayrı bir başlık

altında ele alınmış, müşterileri hakkındaki düşünceleri üzerinden memnuniyetleriyle ilgili çıkarımlar yapılmıştır. Bu esnada muhasebe mesleğine, hizmetlerine ve müşterilerine muhasebecilerin gözünden bakılmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır: Muhasebecilerin ihtiyaçları ve talepleri nelerdir? Muhasebeciler verdikleri hizmetleri yeterli görüyorlar mı? Muhasebeciler, kendilerine hizmet sundukları işletmelerden veya şirketlerden memnunlar mı? Müşterilerinden nasıl davranmalarını bekliyorlar? Müşterileri ile ilişkilerinde sorun yaşıyorlar mı? Birliktelikleri süresince rahatsız oldukları hususlar nelerdir?

Aşağıda önce muhasebecilere ilişkin demografik bulgulara ardından muhasebecilerin temel talep ve beklentilerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

3.7.1.1. Muhasebecilere İlişkin Demografik Bulgular

Bu kısımda, muhasebecilere ilişkin demografik bulgular yer almaktadır. Ankete katılan muhasebecilere cinsiyetleri, eğitim düzeyleri, mesleki unvanları, hizmet tecrübeleri, hizmet verdikleri müşteri sayıları sorulmuş ve alınan cevaplar aşağıda tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 3: Cinsiyet ve Eğitim

		f	%
Cinsiyet	Kadın	27	24,1
	Erkek	85	75,9
Eğitim	Lise	6	5,4
	Ön Lisans	3	2,7
	Lisans	82	73,2
	Yüksek Lisans	19	17,0
	Doktora	2	1,8

Tablo 3 katılımcıların cinsiyet dağılımlarını ve eğitim durumlarını göstermektedir. Ankete 85 erkek ve 27 kadın olmak üzere toplam 112 muhasebeci katılmıştır. Buna göre ankete katılan muhasebecilerin yaklaşık %76'sı erkek, %24'ü ise kadındır. Katılımcıların büyük çoğunluğunun erkek muhasebecilerden oluştuğu görülmektedir. Bu normaldir, çünkü hem Sakarya ilinde hem de Türkiye genelinde erkek muhasebecilerin sayısı kadınların iki katından daha fazladır. TÜRMOB verilerine göre de Türkiye'deki muhasebecilerin yaklaşık %70'i erkek, %30'u ise kadındır. Daha önce verilen Tablo 2'den de anımsanacağı üzere Sakarya'daki muhasebeciler odasına kayıtlı üye sayısı 754 (%75) erkek ve 255 (%25) kadın muhasebeciden oluşmaktadır. Bu durum ankete katılanların cinsiyet açısından dağılımının araştırma evreni ile uyumlu

olduğunu göstermektedir. Örneklemin evreni temsil etme gücüyle ilgili kaygılar açısından bunun önemli bir gösterge olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3’den Sakarya’daki muhasebecilerin ön lisans, lisans ve lisansüstü dahil olmak üzere %95’inin üniversite mezunu olduğu anlaşılmaktadır. Yalnızca lise mezunu olanların oranı %5 civarındadır. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu lisans eğitim düzeyine (%73) sahipken en düşük oran ise ön lisans mezunlarına (%3) aittir. Lisansüstü eğitim almış olanların oranı da %20’ler civarındadır.

Muhasebe meslek mevzuatı ve meslek örgütlerinin çalışmaları ile mesleğin zamanla yükselen standartlarının muhasebe mesleğini giderek daha akademik nitelikli bir mesleğe dönüştürdüğü görülmektedir. Nitekim mesleğin gelişim sürecinde “Serbest Muhasebeci” unvanı kaldırılmış, muhasebecilere en az lisans mezunu olma şartı konmuş, uzun süreli tecrübe ve staj zorunluğu getirilmiş, müşavirlik ve denetim alanı ön plana çıkarılmaya başlanmıştır. Bugün üniversite mezunu olmadan ve staj yapmadan ruhsat almak ve bağımsız çalışmak yasal olarak mümkün değildir. Tüm bu gelişmelerin yukarıdaki tabloya yansıdığı görülmektedir. Gelecekte yalnızca lise ve ön lisans mezunu olanların oranının düşeceği buna karşın lisans ve lisansüstü mezunlarının oranının daha da artacağı beklenmektedir.

Tablo 4: Unvan ve Deneyim

		f	%
Mesleki Unvan	SMMM Stajyeri	10	8,9
	SM	2	1,8
	SMMM	100	89,3
Deneyim	5 yıl ve altı	11	9,8
	6-10 yıl arası	17	15,2
	11-15 yıl arası	26	23,2
	16-20 yıl arası	25	22,3
	21 yıl ve üstü	33	29,5

Tablo 4’ten katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%89) SMMM unvanlı olduğu görülmektedir. SMMM stajyeri olanlar ise %9 civarında olup bunlar muhtemelen yakın zamanda unvan ve ruhsat alacak olanları ifade etmektedir. Burada halen SM unvanlı yalnızca iki katılımcının olması serbest muhasebeciliğin tasfiye sürecinde olduğunu açıkça göstermektedir.

Unvanlarının yanı sıra katılımcılara kaç yaşında oldukları da sorulmuştur. Ankete cevap veren katılımcıların yaş ortalaması 42 civarında çıkmıştır (Ort. 41,7; Std. Sp. 9,28; Min. 24; Mak. 62). Yetişkinlerde belli bir tecrübe ve olgunluğu ifade eden 40’lı yaşlar genel

olarak insanların en verimli oldukları dönemler olarak kabul edilmektedir. Mesleğe fiilen başlama yaşı staj dönemleri de dahil edildiğinde 20’li yaşların altına inebilmektedir. Ancak mesleğe resmen girme yaşı 25’li yaşları bulabilmektedir. Unvan ve ruhsat almak liseden sonra zorunlu lisans diploması ve staj ile birlikte düşünüldüğünde 7 yıl kadar sürmektedir. Meslekte verimli ve başarılı olmak için en az kaliteli bir eğitim almış olmak kadar önemli olan bir diğer husus deneyimdir. Dolayısıyla, muhasebecilerin buradaki yaş ortalaması en az 15-20 yıllık bir deneyim kazanacak kadar süreyi meslekte geçirdiklerini göstermektedir. Tablo 4’ten de görüleceği üzere genelde stajyerlerin deneyimleri 1 ila 5 yıl arasında iken katılımcıların yaklaşık %30’u 21 yıl ve üstü bir deneyime sahiptir. En az 10 yıl deneyime sahip olanların toplam içindeki oranı ise %75’tir. Ankete katılan muhasebecilerin büyük çoğunluğunun SMMM ruhsatlı olması, ortalama 40’lı yaşlarda ve yeterli tecrübeye sahip olması araştırma sonuçlarının geçerliliği ve güvenilirliği bakımından önemli bir gösterge olduğu düşünülmektedir.

Tablo 5: Müşteriler İçin Tercih Edilen İfade/Tabir

	f	%
Vergi Dairesi Mükellefi	64	57,1
İfade Tercihi Mali Müşavir Müşterisi	42	37,5
Diğer	6	5,4

Araştırma kapsamında merak edilen diğer bir husus da muhasebecilerin hizmet verdikleri kişi veya kurumları nasıl isimlendirdikleri idi. Bu durumu tespit etmek için muhasebecilere hizmet verdikleri işletmeler için hangi tabiri kullandıkları sorulmuştur. Alınan cevaplara göre sonuçlar Tablo 5’de belirtilmiştir. Elde edilen sonuçlar çoğunluğun (%57,1) bu işletmeleri “*Vergi Dairesi Mükellefi*” olarak gördüğünü ortaya koymuştur. Diğer seçeneğini işaretleyenlerin ise çoğunlukla “*mükellefim*” tabirini tercih edildiği tespit edilmiştir. Müşteri tabirini tercih edenlerin oranı ise %37,5 çıkmıştır.

Bu sonuçlara göre muhasebecilerin büyük çoğunluğu hizmet sundukları kişi veya kurumları “müşteri”den ziyade “mükellef” olarak görmektedirler. Bu durum özellikle büro muhasebeciliği açısından sunulan hizmetin kapsamının “vergi muhasebesi” ağırlıklı olmasının doğal bir sonucu olarak görülebilir. Nitekim araştırmanın diğer kısımlarında finansal konularda ve yönetsel alanlarda danışmanlık hizmetleri verilmesiyle ilgili ifadeler verilen puanların vergi danışmanlığıyla ilgili ifadelerle nazaran düşük çıkmış olması da bu düşüncüyü pekiştirmektedir. Araştırma sonuçlarının da ortaya koyduğu üzere, muhasebeciler vergilerin hesaplanması ve zamanında

ödenmesinin sağlanması konusunu en önemli ve öncelikli işleri olarak gördüklerinden müşterilerini de mükellef olarak isimlendirmektedirler. Dolayısıyla bu araştırmada da müşteri ile mükellef aynı anlamda kullanılmıştır.

Tablo 6: Müşteri (Mükellef) Sayıları

	Ort.	SS	Min.	Mak.
Mükellef Sayısı	59,1	45,01	0	180
Bilanço Esasına Göre Mükellef Sayısı	28,2	20,88	0	90
İşletme Esasına Göre Mükellef Sayısı	25,6	20,81	0	100
Basit Usul Esasına Göre Mükellef Sayısı	8,4	11,73	0	60

Ankete katılan muhasebecilere hizmet verdikleri müşteri sayıları sorulmuştur. Tablo 6’da muhasebecilerin beyanları doğrultusunda müşteri veya mükellef sayıları görülmektedir. Muhasebecilerin müşteri sayıları doğal olarak değişkenlik göstermekte bu sayı 180’lere kadar çıkabilmektedir. Ortalama müşteri sayısı 59,1 mükellef olarak hesaplanmıştır. Bilanço ve işletme esasına göre mükellef sayılarının ortalamaları birbirine yakın ile basit usulde belirgin biçimde düşmektedir. Muhasebecilerin, ortalama olarak bilanço esasına göre defter tutulan yaklaşık 28, işletme esasına göre defter tutulan yaklaşık 26 ve basit usule göre defter tutulan yaklaşık 8 mükellefi bulunmaktadır. Bazı muhasebe bürolarında bu sayıların sırasıyla 90, 100 ve 60 müşteriye kadar çıkabildiği görülmüştür.

Artan müşteri sayıları verilen hizmetin kalitesini etkileyebilecektir. Her muhasebecinin mutlaka bir taşıma kapasitesi vardır. Bir muhasebecinin tutabileceği defter sayısı, gereği gibi ilgilenebileceği müşteri sayısının bir üst sınırı olmalıdır. Bu sınırlar aşıldığında azalan verim kanunu gereği hizmet performansı düşebilecektir. Ağır iş yükü altında ezilmek, işleri yetiştirememek, müşterilerin talep ve beklentilerine cevap verememek kaçınılmaz hale gelebilecektir. Yaşanacak karşılıklı memnuniyetsizlikler uzun süreli birlikteliklerin tesisine müsaade etmeyebilecektir. Müşteri memnuniyetsizlikleri beraberinde müşteri kayıplarını getirebilecektir. Muhasebe bürolarının artan müşteri sayıları karşısında hizmet kalitesini koruyabilmek için yeterli sayıda personel istihdam etmeleri gerekmektedir. Ancak üst sınır veya yeterli sayının ne olması gerektiği hususu ayrı bir araştırmanın konusu olup bu araştırmada yalnızca Sakarya’daki mevcut durum tespit edilmek istenmiştir. Bu amaçla ankete katılan muhasebecilere yanlarında kaç personel çalıştırdıkları sorulmuştur. Alınan cevapların farklılaştığı görülmüştür. Hiç personeli olmayan dolayısıyla tek başına çalışan muhasebeciler olduğu gibi yanında birden fazla çalışanı bulunan mali müşavirler de vardır. Araştırma kapsamında birden fazla çalışanı bulunan muhasebe bürolarında karşılaşılan en yüksek personel sayısının

sekiz olduğu görülmüştür. Muhasebe bürolarında çalışan personel sayısının ortalaması ise 2,1 olarak hesaplanmıştır (Std. Sp. 2,19; Min. 0; Mak. 8). Bu durumda her bir muhasebeciye ortalama 28 müşteri düştüğü anlaşılmaktadır.

Tablo 7: Personel Başına Düşen Mükellef Sayısı

Personel Sayısı	f	Ofis Başına Ortalama Mükellef Sayısı	Personel Başına Ortalama Mükellef Sayısı
0	31	23,4	23,4
1	27	34,8	17,4
2	14	58,1	19,4
3	15	100,3	25,1
4	7	95,3	19,1
5	5	94,4	15,7
6	8	114,6	16,4
7	1	63,0	4,0
8	4	129,0	14,3

Tablo 7’de muhasebe bürolarındaki personel sayıları ile personel başına düşen mükellef sayıları görülmektedir. Bu değerler muhasebe bürolarının ortalama müşteri sayılarının o büroda çalışan personel sayısına bölünmesiyle elde edilmiştir. Buna göre yanında hiç çalışanı bulunmayan mali müşavirlerin yüklendiği mükellef sayısı 23,4 iken sekiz personelin çalıştığı büroda personel başına 14,3 olarak hesaplanmıştır. Ancak personel sayıları ile mükellef sayılarının doğru orantılı olarak artmadığı görülmektedir. Personel başına 25,1 ile en fazla mükellef düşen üç personelin çalıştığı bürolar iken personel başına 4 ile en az mükellef düşen yedi personelin çalıştığı bürolar olduğu görülmüştür. Burada mükelleflerin homojen olmadıkları, müşterilerin ve defterlerin tür olarak farklılaştığı düşünülmektedir. Büyük sayıların küçük müşteriler ile küçük sayıların ise büyük müşteriler ile muhtemelen ilgili olabileceği değerlendirilmektedir.

Bu bulgular ilk bakışta muhasebecilerin yeterli sayıda ortak veya personelle çalışmadığı izlenimini vermektedir. Bunun muhtemel sebebi personel çalıştırma maliyetleri olabilir. Ancak artan müşteri veya mükellef sayılarıyla birlikte değerlendirildiğinde tek başına veya az sayıda personelle bu hizmeti yürütmeye çalışmak ağır iş yükü getirebilecektir. Nitekim birçok çalışmada da bulgulandığı gibi muhasebeciler ağır iş yükü ve stres altında çalışmaktan yakınmakta, tatil ve dinlenme için yeterli zaman bulamadıklarından şikayetlenmektedirler. Ancak ne var ki muhasebe hizmetlerinde ücretlerin düşüklüğü buna karşına maliyetlerin yüksekliği büro muhasebecilerine başka bir seçenek bırakmıyor gibi görünmektedir. Kaynak ve imkanları birleştirerek ortak fiziksel mekanların kullanılması, uzmanlaşmaya ve şirketleşmeye gidilmesi, hizmet çeşitliliğinin ve kalitesinin artırılması, daha nitelikli müşteriler ile portföylerin güçlendirilmesi gibi konular üzerinde ciddiyetle durulması, olası seçeneklerin dikkatlice

etüd edilmesi etkili çözümler geliştirilmesi bakımından muhasebecilere çeşitli fırsatlar sunabileceği için önemli ve gerekli görülmektedir.

3.7.1.2. Muhasebecilerin Beklenti ve Memnuniyetine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde muhasebecilerin memnuniyetine ilişkin bulgular paylaşılmıştır. Öncelikle muhasebecilerin temel talep ve beklentilerinin müşterilerince ne oranda karşılandığını düşündükleri öğrenilmeye çalışılmıştır. Bunun için muhasebecilere Tablo 8’de yer alan ifadeler yöneltilmiş ve bu ifadelere hangi düzeyde katılıp katılmadıklarını belirtmeleri istenmiştir. Anketlerdeki ifadelere müşteri yerine muhasebecilerin daha çok tercih ettiği mükellef tabiri kullanılmıştır. Muhasebeciler müşterilerinin tutum ve davranışlarıyla ilgili düşüncelerini 5’li Likert ölçeği kapsamında (1: Kesinlikle Katılmıyorum, ... 5: Kesinlikle Katılıyorum) uygun buldukları seçenekleri işaretlemek suretiyle ifade etmişlerdir.

Tablo 8 muhasebecilerin bu ifadelere ortalama olarak hangi oranda katıldıklarını göstermektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde muhasebecilerin tüm ifadelere ortalamalarının 3’ün altında kaldığı görülmektedir. Yani muhasebeciler verilen bu ifadelere ortalamanın altında bir memnuniyete sahiptir. Buna göre muhasebeciler talep ve beklentilerinin müşterilerince yeterli düzeyde karşılandığını düşünmediklerini açıkça ifade etmişlerdir. Bu durum muhasebecilerin memnuniyetine olumsuz olarak yansımaktadır. Dolayısıyla bu tablo, muhasebecilerin müşterilerinden yeterince memnun olmadıklarını ortaya koymaktadır. Ancak muhasebecilerin müşterilerine karşı duymuş oldukları memnuniyet düzeylerinin farklı ifadelere değişkenlik gösterdiği görülmüştür. Her ne kadar bazı konulardaki memnuniyet düzeyi görece olarak yüksek olsa da ifadelerin tamamında memnuniyet düzeyi ortalamanın altında kalmıştır.

Tablo 8: Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Ort.	SS	Med.	p
<i>Muhasebe ücretini zamanında tahsil ediyorum.</i>	1.5	0.60	2	0.003
<i>Pandemi sürecinde, mükelleflerim muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağladı.</i>	2.0	0.97	2	0.000
<i>Pandemi sürecinde, mükelleflerim dijitalleşmeye kolaylıkla uyum sağladı.</i>	2.3	1.10	2	0.000
<i>Mükellefler, belgeler ile ilgili ayrıntılı bilgiler veriyorlar (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirtilmesi gibi).</i>	2.5	1.12	2	0.002
<i>Mükellefler belgelerini düzenli dosyalıyorlar.</i>	2.6	1.27	2	0.002
<i>Pandemi sürecinde üstlendiğim fazladan fedakarlıkların karşılığını aldım.</i>	2.7	1.09	2	0.000
<i>Emeğimin karşılığını alıyorum.</i>	2.7	1.09	2	0.000

İfadeler	Ort.	SS	Med.	p
<i>Vergi ödemeleri, mükelleflerin kendileri tarafından yapılıyor.</i>	2.7	1.09	3	0.384
<i>Envanter işlemleri (sayım ve mutabakatlar) mükellefler tarafından yapılıyor.</i>	2.9	1.13	2	0.003

Verilen ifadelerin ortalama değeri olan 3'ten farklı olup olmadığını test etmek amacıyla Wilcoxon işaretli sıra testi kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar, Tablo 8 incelendiğinde “*Vergi ödemeleri, mükelleflerin kendileri tarafından yapılıyor*” ifadesi dışındaki ifadelerin medyan değerlerinin 3'ün altında kaldığını göstermektedir. Bu durum “*Vergi ödemeleri, mükelleflerin kendileri tarafından yapılıyor*” ifadesi hariç H_{A1} hipotezinin desteklenmediğini göstermektedir. Buna göre belirtilen ifade hariç H_{A0} hipotezi kabul edilmiş ve H_{A1} hipotezi ise reddedilmiştir.

Verilen bu ifadeler arasında en düşük ortalamaya sahip ifadeler ücretlerin zamanında tahsili ve pandemi süreci ile ilgili olanlardır. Cevaplar incelendiğinde muhasebe ücretlerinin zamanında tahsili hususunda muhasebecilerin memnuniyet düzeylerinin çok düşük olduğu görülmektedir. Bu durum, muhasebe ücretlerinin istenilen zamanda tahsil edilemediğini açıkça ortaya koymaktadır. Ayrıca bu tablo muhasebecilerin, pandemi sürecinde gerçekleşen mevzuat değişikliklerine ve dijitalleşmeye müşterilerinin yeterince ve kolay uyum sağlayamadıklarını düşündüklerini göstermektedir. Dolayısıyla muhasebeciler, pandemi sürecinin getirdiği ilave maliyetlere katlandıklarını ancak bu süreçte göstermiş oldukları fedakarlıkların karşılığını müşterilerinden alamadıklarını ifade etmişlerdir. Pandemi döneminin muhasebecilerin memnuniyetsizliklerini arttırdığı anlaşılmaktadır.

Diğer yandan Tablo 8'de yer alan ifadeler arasında en yüksek ortalamayı, envanter işlemlerinin mükellefler tarafından yapıldığını belirten ifade almıştır. Vergi ödemelerinin mükelleflerin kendileri tarafından yapıldığını belirten ifadeye katılım puanı da buna yakındır. Her ne kadar bu puanlar ortalama memnuniyet düzeyinin altında olsa da diğer ifadeler ile karşılaştırıldığında en yüksek puanlar bu ifadeler aittir. Dolayısıyla müşterilerin vergi ödeme ve envanter çıkarma konusundaki performanslarına ilişkin memnuniyetsizlik düzeylerinin diğer konulardaki performanslarına göre daha düşük olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 9: Muhasebecilerin Müşterilerinin Beklentilerini Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Ort.	SS	Med.	p
<i>Kar ya da zararı net bir şekilde hesaplıyorum.</i>	4.1	0.76	4	0.000
<i>Mükelleflerin mali konularda ihtiyacı olduğu anda (çok kısa bir sürede) kendim ya da personelim hazır bulunuyor.</i>	4.0	0.84	4	0.000
<i>Vergi hesaplamalarını tam olarak yapıp, vergilerin zamanında ödenmesini sağlıyorum.</i>	4.0	0.80	4	0.000
<i>Borç ve alacakları ayrıntılı bir şekilde raporlıyorum (müşteriler, satıcılar vb hesaplar).</i>	3.9	0.97	4	0.000
<i>Mevzuat hakkında değişiklikleri mükelleflere bildirip vergi, SGK, indirim ve teşvik konularında danışmanlık yapıyorum.</i>	3.9	0.91	4	0.000
<i>Mükellefime, ay içinde firmasıyla ilgili yapılmış tüm işlemler hakkında bilgilendirme yapıyorum.</i>	3.8	0.89	4	0.000
<i>Mükellef beklentilerini daha iyi karşılayabilmek adına muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıpta olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	3.7	1.21	4	0.000
<i>Pandemi sürecine kolaylıkla uyum sağladım.</i>	3.5	1.17	4	0.000
<i>Mali denetimlerde ve vergi davalarında mükellef adına temsil ve takip işlemlerini yapıyorum.</i>	3.4	1.10	4	0.001
<i>Finansal analizler yaparak, finansal konularda danışmanlık yapıyorum.</i>	3.2	1.12	3.5	0.109
<i>Yönetim kararlarında mükelleflerime danışmanlık yapıyorum.</i>	3.1	1.18	3	0.212
<i>Mükellefe ait vergi ödemeleri veya diğer ödemeleri yapıyorum (angarya işler).</i>	2.9	1.27	2.5	0.505

Araştırma kapsamında muhasebecilerden kendi performanslarına ilişkin bir değerlendirme yapmaları da talep edilmiştir. Böylece verdikleri hizmetleri ne kadar kaliteli olarak gördükleri bu konudaki algılarının ne olduğu anlaşılmak istenmiştir. Müşterilerinin talep ve beklentilerini hangi oranda karşıladıklarını düşündükleri öğrenilmeye çalışılmıştır. Bu amaçla onlara kendi yapmış oldukları faaliyetlere ve işlemlere ilişkin ifadeler verilmiş ve puanlandırmaları istenmiştir. Alınan cevaplar doğrultusunda bu ifadelerle ilişkin puanların ortalamaları Tablo 9’da gösterilmiştir.

Sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde muhasebecilerin kendilerine yüksek puanlar verdikleri ve Tablo 9’daki bir ifade dışında tüm ifadelerde ortalamanın 3’ün üzerinde seyrettiği görülmektedir. Dolayısıyla bu tablodan muhasebecilerin üzerlerine düşeni gereği gibi yaptıklarına inandıkları, kendi hizmet performanslarını yeterli gördükleri, yüksek bir iş tatminine sahip oldukları, müşterilerinin beklentilerini büyük oranda karşıladıklarını düşündükleri sonucu çıkmaktadır.

Tablo 9’daki ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, en yüksek puanı, muhasebecilerin kar ya da zararı net bir şekilde hesapladıklarını beyan eden ifade almıştır. Bu, muhasebecilerin en iddialı oldukları ifadedir. Tüm paydaşları ilgilendiren en önemli konuların başında bir işletmenin dönemsel finansal performansının gerçeğe ve ihtiyaca uygun olarak raporlanması gelmektedir. Muhasebecilerin, kar veya zararın tam ve doğru

bir şekilde raporlanması anlamına gelen bu konuyu bildikleri ve yaptıkları en iyi iş olarak gördükleri anlaşılmaktadır. Bununla büyük oranda bağlantılı diğer bir önemli konu ise vergi hesaplamalarının vakitlice ve eksiksiz olarak yapılması, beyannamelerin hazırlanıp verilerek mükelleflerce ödenecek vergilerin zamanında ödenmesinin sağlanmasıdır. Muhasebeciler en güçlü katılımı bu ifadelerle göstermişlerdir. Ayrıca mali konularda gerekli hallerde müşterilerin yanında olmak, ihtiyaç anında sürekli hazır bulunmak, müşterilere çok kısa bir sürede dönüş yapmak, onlara hızlı bir şekilde hizmet sunmak muhasebecilerin önem verdikleri konulardır. Nitekim en yüksek ortalamalar bu ifadelerle aittir.

Diğer yandan Tablo 9’da en düşük puanı angarya işlerle ilgilenme konusu almıştır. Muhasebeciler ne yaptıkları işi angarya olarak görmekte, ne de angarya iş yaptıklarını kabul etmektedirler. Muhasebecilerin, vergi ödemeleri, diğer tahsilat ve ödemeler gibi mükelleflerin bizzat kendileri tarafından yapılması gereken işler ile pek fazla uğraşmadıkları, uğraşmak da istemedikleri anlaşılmaktadır. Bu durumda daha nitelikli iş ve faaliyetlere yöneldikleri, daha kaliteli hizmetlere odaklandıkları düşünülebilir. Ancak bu düşüncenin fiili hizmet alanına güçlü bir şekilde yansıdığını savunmak için henüz çok erken olabilir. Nitekim Tablo 9’daki ortalamalar incelendiğinde finansal konularda ve yönetsel alanlarda danışmanlık hizmetlerin yapılmasıyla ilgili ifadeler verilen cevapların ortalamaları diğerlerine nazaran düşük kalmıştır. Vergi ve sigorta ile ilgili konulardaki danışmanlık hizmetlerinin açık ara önde olduğu anlaşılmaktadır. Ancak yine de bu ifadelerin ortalamasının üzerinde bir puana sahip olduğunu belirtmek gerekmektedir.

Aşağıdaki tablolarda cinsiyete, eğitim düzeyine, deneyim süresine, müşteri sayısı ve muhasebe bürolarındaki personel sayısına göre muhasebecilerin beklentilerinin müşterileri tarafından karşılanma düzeyleri ile kendilerinin müşterilerinin beklentilerini karşılama düzeyleri incelenmiş ve farklılıkların olup olmadığı varsa bu düşüncelerin hangi ifadeler ile ilgili olduğu Mann-Whitney ve Kruskal-Wallis testleri ile ortaya konmaya çalışılmıştır.

Tablo 10: Cinsiyete Göre Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılanma Düzeyleri

<i>İfadeler</i>		Ort.	SS	Med.	p
<i>Muhasebe ücretini zamanında tahsil ediyorum.</i>	Kadın	2.7	1.04	2	0.966
	Erkek	2.7	1.11	2	
<i>Emeğimin karşılığını alıyorum.</i>	Kadın	2.7	1.07	3	0.282
	Erkek	2.5	1.14	2	
<i>Mükellefler, belgeler ile ilgili ayrıntılı bilgiler veriyorlar (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirtilmesi gibi).</i>	Kadın	2.7	1.13	2	0.769
	Erkek	2.7	1.09	2	
<i>Vergi ödemeleri, mükelleflerin kendileri tarafından yapılıyor.</i>	Kadın	2.9	1.11	3	0.836
	Erkek	2.9	1.15	3	
<i>Envanter işlemleri (sayım ve mutabakatlar) mükellefler tarafından yapılıyor.</i>	Kadın	2.5	1.09	2	0.795
	Erkek	2.6	1.32	2	
<i>Mükellefler belgelerini düzenli dosyalıyorlar.</i>	Kadın	2.6	0.85	2	0.568
	Erkek	2.7	1.16	3	
<i>Pandemi sürecinde üstlendiğim fazladan fedakarlıkların karşılığını aldım.</i>	Kadın	2.1	0.97	2	0.404
	Erkek	2.0	0.97	2	
<i>Pandemi sürecinde, mükelleflerim muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağladı.</i>	Kadın	2.3	1.16	2	0.782
	Erkek	2.3	1.09	2	
<i>Pandemi sürecinde, mükelleflerim dijitalleşmeye kolaylıkla uyum sağladı.</i>	Kadın	2.5	1.16	2	0.877
	Erkek	2.5	1.14	2	

Cinsiyet ile mali müşavirlerin müşterilerinden beklentilerinin karşılanma düzeyi arasındaki ilişki parametrik olmayan verilerin karşılaştırılmasında kullanılan Mann-Whitney testi ile analiz edilmiş ve sonuçlar Tablo 10'da sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar muhasebecilerin beklentilerinin cinsiyete göre farklılaşmadığını ortaya koymaktadır. Yani bu beklentilerin karşılanması açısından kadın muhasebeciler erkek muhasebeciler ile aynı düşünceleri paylaşmaktadırlar.

Tablo 11: Cinsiyete Göre Muhasebecilerin Beklentileri Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>		Ort.	SS	Med.	p
<i>Finansal analizler yaparak, finansal konularda danışmanlık yapıyorum.</i>	Kadın	3.1	1.10	3	0.854
	Erkek	3.2	1.14	4	
<i>Yönetim kararlarında mükelleflerime danışmanlık yapıyorum.</i>	Kadın	3.1	1.14	3	0.819
	Erkek	3.1	1.20	3	
<i>Mükellefime, ay içinde firmasıyla ilgili yapılmış tüm işlemler hakkında bilgilendirme yapıyorum.</i>	Kadın	3.3	1.21	4	0.011
	Erkek	3.9	0.71	4	
<i>Mevzuat hakkında değişiklikleri mükelleflere bildirip vergi, SGK, İndirim ve teşvik konularında danışmanlık yapıyorum.</i>	Kadın	3.7	1.02	4	0.208
	Erkek	4.0	0.87	4	
<i>Mali denetimlerde ve vergi davalarında mükellef adına temsil ve takip işlemlerini yapıyorum.</i>	Kadın	3.3	1.10	3	0.621
	Erkek	3.4	1.10	4	
<i>Mükellefe ait vergi ödemeleri veya diğer ödemeleri yapıyorum (angarya işler).</i>	Kadın	2.4	1.12	2	0.033
	Erkek	3.0	1.28	3	
<i>Mükelleflerin mali konularda ihtiyacı olduğu anda (çok kısa bir sürede) kendim ya da personelim hazır bulunuyor.</i>	Kadın	3.6	1.05	4	0.012
	Erkek	4.1	0.72	4	
<i>Vergi hesaplamalarını tam olarak yapıp, vergilerin zamanında ödenmesini sağlıyorum.</i>	Kadın	3.8	0.93	4	0.098
	Erkek	4.1	0.75	4	
<i>Borç ve alacakları ayrıntılı bir şekilde raporluyorum (müşteriler, satıcılar v.b hesaplar).</i>	Kadın	3.8	1.00	4	0.691
	Erkek	3.9	0.96	4	
<i>Kar ya da zararı net bir şekilde hesaplıyorum.</i>	Kadın	3.9	0.85	4	0.112

<i>İfadeler</i>		Ort.	SS	Med.	p
	Erkek	4.2	0.73	4	
<i>Mükellef beklentilerini daha iyi karşılayabilmek adına muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıpta olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	Kadın	3.6	1.34	4	0.623
	Erkek	3.7	1.17	4	
<i>Pandemi sürecine kolaylıkla uyum sağladım.</i>	Kadın	3.3	1.38	4	0.407
	Erkek	3.6	1.10	4	

Muhasebecilerin müşterilerinin beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin ifadeleri ile cinsiyet arasındaki ilişki Mann-Whitney testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 11’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar cinsiyete göre bazı ifadelerde düşüncelerin farklılaştığını göstermektedir. Özellikle “Mükellefime, ay içinde firmasıyla ilgili yapılmış tüm işlemler hakkında bilgilendirme yapıyorum”, “Mükelleflerin mali konularda ihtiyacı olduğu anda (çok kısa bir sürede) kendim ya da personelim hazır bulunuyor” ve “Mükellefe ait vergi ödemeleri veya diğer ödemeleri yapıyorum (angarya işler)” ifadelerinde erkek muhasebecilerin ortalamasının daha yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre erkek muhasebecilerin kadınlara kıyasla daha yüksek bir hizmet performansı sergilediklerini düşündükleri ancak diğer yandan da angarya işler ile daha fazla uğraştıklarını kabul ettikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 12: Eğitime Göre Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Eğitim Düzeyi	Ort.	SS	Med.	p
<i>Muhasebe ücretini zamanında tahsil ediyorum.</i>	Lisans	2.6	1.10	2	0.918
	Lisansüstü	2.7	1.06	2	
<i>Emeğimin karşılığını alıyorum.</i>	Lisans	2.5	1.16	2	0.952
	Lisansüstü	2.5	0.93	2	
<i>Mükellefler, belgeler ile ilgili ayrıntılı bilgiler veriyorlar (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirtilmesi gibi).</i>	Lisans	2.6	1.10	2	0.302
	Lisansüstü	2.9	0.96	3	
<i>Vergi ödemeleri, mükelleflerin kendileri tarafından yapılıyor.</i>	Lisans	2.8	1.13	2	0.907
	Lisansüstü	2.9	1.20	2	
<i>Envanter işlemleri (sayım ve mutabakatlar) mükellefler tarafından yapılıyor.</i>	Lisans	2.5	1.28	2	0.555
	Lisansüstü	2.6	1.20	2	
<i>Mükellefler belgelerini düzenli dosyalıyorlar.</i>	Lisans	2.6	1.12	3	0.882
	Lisansüstü	2.6	0.98	3	
<i>Pandemi sürecinde üstlendiğim fazladan fedakarlıkların karşılığını aldım.</i>	Lisans	1.9	1.01	2	0.504
	Lisansüstü	2.0	0.77	2	
<i>Pandemi sürecinde, mükelleflerim muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağladı.</i>	Lisans	2.3	1.07	2	0.831
	Lisansüstü	2.4	1.24	2	
<i>Pandemi sürecinde, mükelleflerim dijitalleşmeye kolaylıkla uyum sağladı.</i>	Lisans	2.4	1.11	2	0.227
	Lisansüstü	2.8	1.18	3	

Muhasebecilerin eğitim düzeyleri ile beklentilerinin müşterileri tarafından karşılama düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Mann-Whitney testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 12’de sunulmuştur. Burada grup büyüklüğü çok düşük olduğu için Lise

(6) ve Ön Lisans (3) eğitim düzeyine sahip olan muhasebeciler analize dahil edilmemiştir. Ayrıca yüksek lisans ve doktora eğitim düzeyine sahip olan katılımcılar lisansüstü şeklinde birleştirilerek analize tek grup olarak dahil edilmiştir. Elde edilen sonuçlar muhasebecilerin müşterileri tarafından karşılanma düzeyine ilişkin düşüncelerinin eğitim düzeyine göre değişmediğini göstermektedir.

Tablo 13: Eğitime Göre Muhasebecilerin Beklentileri Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Eğitim Düzeyi	Ort.	SS	Med.	p
<i>Finansal analizler yaparak, finansal konularda danışmanlık yapıyorum.</i>	Lisans	3.2	1.14	4	0.428
	Lisansüstü	3.0	1.12	3	
<i>Yönetim kararlarında mükelleflerime danışmanlık yapıyorum.</i>	Lisans	3.1	1.20	3	0.326
	Lisansüstü	2.9	1.15	2	
<i>Mükellefime, ay içinde firmasıyla ilgili yapılmış tüm işlemler hakkında bilgilendirme yapıyorum.</i>	Lisans	3.8	0.95	4	0.849
	Lisansüstü	3.9	0.54	4	
<i>Mevzuat hakkında değişiklikleri mükelleflere bildirip vergi, SGK, İndirim ve teşvik konularında danışmanlık yapıyorum.</i>	Lisans	3.9	0.97	4	0.953
	Lisansüstü	4.0	0.71	4	
<i>Mali denetimlerde ve vergi davalarında mükellef adına temsil ve takip işlemlerini yapıyorum.</i>	Lisans	3.4	1.09	4	0.040
	Lisansüstü	3.0	0.97	3	
<i>Mükellefe ait vergi ödemeleri veya diğer ödemeleri yapıyorum (angarya işler).</i>	Lisans	3.0	1.33	3	0.601
	Lisansüstü	2.8	1.14	2	
<i>Mükelleflerin mali konularda ihtiyacı olduğu anda (çok kısa bir sürede) kendim ya da personelim hazır bulunuyor.</i>	Lisans	4.0	0.87	4	0.461
	Lisansüstü	4.2	0.60	4	
<i>Vergi hesaplamalarını tam olarak yapıp, vergilerin zamanında ödenmesini sağlıyorum.</i>	Lisans	4.1	0.88	4	0.179
	Lisansüstü	3.9	0.62	4	
<i>Borç ve alacakları ayrıntılı bir şekilde raporluyorum (müşteriler, satıcılar v.b hesaplar).</i>	Lisans	3.9	1.01	4	0.351
	Lisansüstü	3.7	0.96	4	
<i>Kar ya da zararı net bir şekilde hesaplıyorum.</i>	Lisans	4.1	0.85	4	0.535
	Lisansüstü	4.1	0.54	4	
<i>Mükellef beklentilerini daha iyi karşılayabilmek adına muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıpta olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	Lisans	3.8	1.23	4	0.013
	Lisansüstü	3.1	1.14	3	
<i>Pandemi sürecine kolaylıkla uyum sağladım.</i>	Lisans	3.4	1.23	4	0.323
	Lisansüstü	3.8	0.83	4	

Muhasebecilerin eğitim düzeyleri ile kendi mükelleflerinin beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Mann-Whitney testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 13’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar “*Mali denetimlerde ve vergi davalarında mükellef adına temsil ve takip işlemlerini yapıyorum*” ve “*Mükellef beklentilerini daha iyi karşılayabilmek adına muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıpta olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir*” ifadelerinde lisans eğitim düzeyine sahip olan muhasebecilerin ortalamasının lisansüstü eğitim düzeyine sahip olanlara göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar lisans mezunu olan muhasebecilerin temsil ve takip işlemlerini daha fazla yerine getirdiklerini ve uzmanlaşmaya daha fazla önem verdiklerini göstermektedir.

Tablo 14: Deneyime Göre Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılanma Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Deneyim</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Muhasebe ücretini zamanında tahsil ediyorum.</i>	0-10	2.5	0.96	2	0.584
	11-15	2.7	1.06	2	
	16-20	3.0	1.21	3	
	21 ve üstü	2.6	1.14	2	
<i>Emeğimin karşılığını alıyorum.</i>	0-10	2.4	1.07	2	0.273
	11-15	2.4	1.10	2	
	16-20	2.9	1.15	3	
	21 ve üstü	2.4	1.15	2	
<i>Mükellefler, belgeler ile ilgili ayrıntılı bilgiler veriyorlar (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirtilmesi gibi).</i>	0-10	2.5	1.10	2	0.266
	11-15	2.5	1.07	2	
	16-20	3.0	1.06	3	
	21 ve üstü	2.7	1.11	2	
<i>Vergi ödemeleri, mükelleflerin kendileri tarafından yapılıyor.</i>	0-10	2.6	1.10	2	0.397
	11-15	2.9	1.18	3	
	16-20	3.0	1.24	3	
	21 ve üstü	3.1	1.04	3	
<i>Envanter işlemleri (sayım ve mutabakatlar) mükellefler tarafından yapılıyor.</i>	0-10	2.4	1.17	2	0.371
	11-15	2.4	1.33	2	
	16-20	2.8	1.25	3	
	21 ve üstü	2.8	1.32	3	
<i>Mükellefler belgelerini düzenli dosyalıyorlar.</i>	0-10	2.5	1.20	3	0.246
	11-15	2.4	1.03	2	
	16-20	3.0	1.08	3	
	21 ve üstü	2.7	1.04	3	
<i>Pandemi sürecinde üstlendiğim fazladan fedakarlıkların karşılığını aldım.</i>	0-10	1.8	0.90	2	0.433
	11-15	1.8	0.88	2	
	16-20	2.0	1.02	2	
	21 ve üstü	2.2	1.05	2	
<i>Pandemi sürecinde, mükelleflerim muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağladı.</i>	0-10	2.1	1.07	2	0.646
	11-15	2.2	1.14	2	
	16-20	2.4	1.12	2	
	21 ve üstü	2.4	1.12	2	
<i>Pandemi sürecinde, mükelleflerim dijitalleşmeye kolaylıkla uyum sağladı.</i>	0-10	2.2	1.13	2	0.377
	11-15	2.4	1.14	2	
	16-20	2.7	1.17	3	
	21 ve üstü	2.6	1.12	2	

Muhasebecilerin deneyim süreleri ile beklentilerinin müşterileri tarafından karşılanma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 14’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar muhasebecilerin düşüncelerinin tecrübeye göre değişmediğini göstermektedir. Yani meslekte uzun süre çalışanlar ile yeni başlayanlar, beklentilerinin mükelleflerince karşılanma düzeyleri hakkında aynı veya benzer görüşlere sahiptir. Beklentilere ilişkin bu sonuç yeni başlayanların tecrübeli olan muhasebecilerin etkisinde kalma ihtimallerini de düşündürmektedir.

Tablo 15: Deneyime Göre Muhasebecilerin Beklentileri Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Deneyim	Ort.	SS	Med.	p
<i>Finansal analizler yaparak, finansal konularda danışmanlık yapıyorum.</i>	0-10	3.3	1.12	4	0.771
	11-15	3.0	1.10	3	
	16-20	3.2	1.26	4	
	21 ve üstü	3.2	1.06	3	
<i>Yönetim kararlarında mükelleflerime danışmanlık yapıyorum.</i>	0-10	3.5	1.10	4	0.338
	11-15	2.9	1.16	3	
	16-20	3.0	1.26	3	
	21 ve üstü	3.1	1.18	3	
<i>Mükellefime, ay içinde firmasıyla ilgili yapılmış tüm işlemler hakkında bilgilendirme yapıyorum.</i>	0-10	3.9	0.76	4	0.254
	11-15	3.4	1.21	4	
	16-20	4.0	0.73	4	
	21 ve üstü	3.8	0.76	4	
<i>Mevzuat hakkında değişiklikleri mükelleflere bildirip vergi, SGK, İndirim ve teşvik konularında danışmanlık yapıyorum.</i>	0-10	4.2	0.77	4	0.447
	11-15	3.8	1.07	4	
	16-20	4.0	0.82	4	
	21 ve üstü	3.8	0.94	4	
<i>Mali denetimlerde ve vergi davalarında mükellef adına temsil ve takip işlemlerini yapıyorum.</i>	0-10	3.1	1.05	3	0.319
	11-15	3.5	1.03	4	
	16-20	3.5	1.19	4	
	21 ve üstü	3.4	1.12	4	
<i>Mükellefe ait vergi ödemeleri veya diğer ödemeleri yapıyorum (angarya işler).</i>	0-10	3.4	1.35	4	0.028
	11-15	2.5	1.30	2	
	16-20	2.6	1.16	2	
	21 ve üstü	3.0	1.12	3	
<i>Mükelleflerin mali konularda ihtiyacı olduğu anda (çok kısa bir sürede) kendim ya da personelim hazır bulunuyor.</i>	0-10	4.2	0.72	4	0.317
	11-15	3.7	0.96	4	
	16-20	4.0	0.87	4	
	21 ve üstü	4.1	0.79	4	
<i>Vergi hesaplamalarını tam olarak yapıp, vergilerin zamanında ödenmesini sağlıyorum.</i>	0-10	4.2	0.67	4	0.033
	11-15	3.6	0.90	4	
	16-20	4.2	0.90	4	
	21 ve üstü	4.2	0.67	4	
<i>Borç ve alacakları ayrıntılı bir şekilde raporluyorum (müşteriler, satıcılar v.b hesaplar).</i>	0-10	3.9	1.05	4	0.008
	11-15	3.4	0.94	4	
	16-20	4.0	1.06	4	
	21 ve üstü	4.1	0.72	4	
<i>Kar ya da zararı net bir şekilde hesaplıyorum.</i>	0-10	4.2	0.69	4	0.514
	11-15	3.9	0.91	4	
	16-20	4.2	0.85	4	
	21 ve üstü	4.2	0.62	4	
<i>Mükellef beklentilerini daha iyi karşılayabilmek adına muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıpta olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	0-10	4.1	1.03	5	0.182
	11-15	3.4	1.33	4	
	16-20	3.5	1.29	4	
	21 ve üstü	3.7	1.13	4	
<i>Pandemi sürecine kolaylıkla uyum sağladım.</i>	0-10	3.6	1.14	4	0.652
	11-15	3.3	1.44	4	
	16-20	3.4	1.11	4	
	21 ve üstü	3.7	1.02	4	

Muhasebecilerin deneyim süreleri ile kendi mükelleflerinin beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 15’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar “Mükellefe ait vergi ödemeleri veya diğer ödemeleri yapıyorum (angarya işler)”, “Vergi hesaplamalarını tam olarak

yapıp, vergilerin zamanında ödenmesini sağlıyorum” ve “Borç ve alacakları ayrıntılı bir şekilde raporluyorum (müşteriler, satıcılar v.b hesaplar)” ifadelerinde anlamlı farklılıklar olduğunu ortaya koymuştur. Ortalamalar incelendiğinde daha az tecrübeye sahip olan muhasebecilerin angarya işler ile daha fazla uğraştıkları görülmektedir. Vergi hesaplamalarını tam olarak yapmak ile borç ve alacakları ayrıntılı bir şekilde hesaplamak hususlarında 11-15 yıl arası tecrübeye sahip olanların ortalamaları diğer gruplara göre daha düşük kalmıştır.

Tablo 16: Mükellef Sayısına Göre Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılanma Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Mükellef Sayısı	Ort.	SS	Med.	p
<i>Muhasebe ücretini zamanında tahsil ediyorum.</i>	25 ve altı	2.8	1.05	3	0.373
	26-60	2.8	1.05	2	
	61 ve üstü	2.5	1.15	2	
<i>Emeğimin karşılığını alıyorum.</i>	25 ve altı	2.6	1.09	2	0.280
	26-60	2.7	1.07	2	
	61 ve üstü	2.4	1.18	2	
<i>Mükellefler, belgeler ile ilgili ayrıntılı bilgileri veriyorlar (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunu belirtmesi gibi).</i>	25 ve altı	2.6	1.12	2	0.373
	26-60	2.9	1.13	3	
	61 ve üstü	2.6	1.05	2	
<i>Vergi ödemeleri, mükelleflerin kendileri tarafından yapılıyor.</i>	25 ve altı	3.0	1.38	3	0.829
	26-60	2.8	1.05	3	
	61 ve üstü	2.9	1.02	3	
<i>Envanter işlemleri (sayım ve mutabakatlar) mükellefler tarafından yapılıyor.</i>	25 ve altı	2.8	1.30	2	0.436
	26-60	2.4	1.32	2	
	61 ve üstü	2.6	1.21	2	
<i>Mükellefler belgelerini düzenli dosyalıyorlar.</i>	25 ve altı	2.8	1.26	3	0.810
	26-60	2.7	1.02	3	
	61 ve üstü	2.6	1.05	3	
<i>Pandemi sürecinde üstlendiğim fazladan fedakarlıkların karşılığını aldım.</i>	25 ve altı	2.0	1.05	2	0.895
	26-60	2.0	0.83	2	
	61 ve üstü	2.0	1.03	2	
<i>Pandemi sürecinde, mükelleflerim muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağladı.</i>	25 ve altı	2.3	1.28	2	0.673
	26-60	2.4	1.00	2	
	61 ve üstü	2.2	1.07	2	
<i>Pandemi sürecinde, mükelleflerim dijitalleşmeye kolaylıkla uyum sağladı.</i>	25 ve altı	2.5	1.29	2	0.415
	26-60	2.7	1.08	3	
	61 ve üstü	2.3	1.08	2	

Muhasebecilerin mükellef sayıları ile beklentilerinin müşterileri tarafından karşılanma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 16’da sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar muhasebecilerin düşüncelerinin mükellef sayısına göre değişmediğini ortaya koymaktadır.

Tablo 17: Mükellef Sayısına Göre Muhasebecilerin Beklentileri Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Mükellef Sayısı	Ort.	SS	Med.	p
<i>Finansal analizler yaparak, finansal konularda danışmanlık yapıyorum.</i>	25 ve altı	3.0	1.22	3	0.477
	26-60	3.1	1.10	3	
	61 ve üstü	3.3	1.07	4	
<i>Yönetim kararlarında mükelleflerime danışmanlık yapıyorum.</i>	25 ve altı	3.0	1.22	3	0.506
	26-60	3.1	1.17	3	
	61 ve üstü	3.3	1.16	4	
<i>Mükellefime, ay içinde firmasıyla ilgili yapılmış tüm işlemler hakkında bilgilendirme yapıyorum.</i>	25 ve altı	3.5	1.18	4	0.025
	26-60	3.7	0.85	4	
	61 ve üstü	4.1	0.56	4	
<i>Mevzuat hakkında değişiklikleri mükelleflere bildirip vergi, SGK, İndirim ve teşvik konularında danışmanlık yapıyorum.</i>	25 ve altı	3.6	1.12	4	0.071
	26-60	3.9	0.86	4	
	61 ve üstü	4.2	0.72	4	
<i>Mali denetimlerde ve vergi davalarında mükellef adına temsil ve takip işlemlerini yapıyorum.</i>	25 ve altı	3.5	1.12	4	0.310
	26-60	3.2	1.03	3	
	61 ve üstü	3.4	1.13	4	
<i>Mükellefe ait vergi ödemeleri veya diğer ödemeleri yapıyorum (angarya işler).</i>	25 ve altı	2.5	1.34	2	0.162
	26-60	2.9	1.09	3	
	61 ve üstü	3.1	1.31	3	
<i>Mükelleflerin mali konularda ihtiyacı olduğu anda (çok kısa bir sürede) kendim ya da personelim hazır bulunuyor.</i>	25 ve altı	3.9	0.96	4	0.710
	26-60	4.0	0.90	4	
	61 ve üstü	4.1	0.71	4	
<i>Vergi hesaplamalarını tam olarak yapıp, vergilerin zamanında ödenmesini sağlıyorum.</i>	25 ve altı	3.9	0.96	4	0.594
	26-60	4.0	0.92	4	
	61 ve üstü	4.1	0.58	4	
<i>Borç ve alacakları ayrıntılı bir şekilde raporluyorum (müşteriler, satıcılar v.b hesaplar).</i>	25 ve altı	3.8	1.01	4	0.855
	26-60	3.8	1.07	4	
	61 ve üstü	4.0	0.87	4	
<i>Kar ya da zararı net bir şekilde hesaplıyorum.</i>	25 ve altı	3.9	0.93	4	0.471
	26-60	4.1	0.84	4	
	61 ve üstü	4.2	0.56	4	
<i>Mükellef beklentilerini daha iyi karşılayabilmek adına muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıpta olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	25 ve altı	3.5	1.26	3	0.430
	26-60	3.8	1.30	4	
	61 ve üstü	3.8	1.10	4	
<i>Pandemi sürecine kolaylıkla uyum sağladım.</i>	25 ve altı	3.1	1.38	3	0.202
	26-60	3.7	0.89	4	
	61 ve üstü	3.6	1.16	4	

Muhasebecilerin mükellef sayıları ile bu mükelleflerinin beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 17’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar “*Mükellefime, ay içinde firmasıyla ilgili yapılmış tüm işlemler hakkında bilgilendirme yapıyorum*” ifadesinde anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir. Ortalamalar incelendiğinde mükellef sayısı arttıkça yapılan işlemler hakkında bilgilendirme yapma oranı da artmaktadır. Mükellef sayısı fazla olan muhasebecilerin genellikle yanlarında daha fazla personel çalıştırıyor olması bu muhasebe bürolarının daha iyi hizmet verebiliyor olmasının bir açıklayıcısı olabilir.

Tablo 18: Personel Sayısına Göre Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılanma Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Personel Sayısı	Ort.	SS	Med.	p
<i>Muhasebe ücretini zamanında tahsil ediyorum.</i>	0	2.7	1.08	3	0.472
	1-3	2.8	1.16	2	
	4 ve üstü	2.4	0.96	2	
<i>Emeğimin karşılığını alıyorum.</i>	0	2.5	1.03	2	0.150
	1-3	2.7	1.17	3	
	4 ve üstü	2.2	1.08	2	
<i>Mükellefler, belgeler ile ilgili ayrıntılı bilgiler veriyorlar (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirtilmesi gibi).</i>	0	2.5	1.15	2	0.114
	1-3	2.9	1.07	3	
	4 ve üstü	2.4	1.00	2	
<i>Vergi ödemeleri, mükelleflerin kendileri tarafından yapılıyor.</i>	0	2.8	1.29	2	0.702
	1-3	2.9	1.10	3	
	4 ve üstü	3.0	1.02	3	
<i>Envanter işlemleri (sayım ve mutabakatlar) mükellefler tarafından yapılıyor.</i>	0	2.7	1.30	3	0.778
	1-3	2.6	1.24	2	
	4 ve üstü	2.5	1.33	2	
<i>Mükellefler belgelerini düzenli dosyalıyorlar.</i>	0	2.6	1.12	3	0.488
	1-3	2.8	1.07	3	
	4 ve üstü	2.5	1.12	2	
<i>Pandemi sürecinde üstlendiğim fazladan fedakarlıkların karşılığını aldım.</i>	0	1.8	0.92	1	0.165
	1-3	2.1	0.92	2	
	4 ve üstü	2.0	1.14	2	
<i>Mükellefler, belgeler ile ilgili ayrıntılı bilgiler veriyorlar (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirtilmesi gibi).</i>	0	1.9	1.00	2	0.018
	1-3	2.6	1.09	2	
	4 ve üstü	2.1	1.13	2	
<i>Pandemi sürecinde, mükelleflerim dijitalleşmeye kolaylıkla uyum sağladı.</i>	0	2.3	1.09	2	0.175
	1-3	2.7	1.17	3	
	4 ve üstü	2.3	1.07	2	

Muhasebecilerin, yanlarında çalıştırdıkları personel sayıları ile beklentilerinin müşterileri tarafından karşılanma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 18’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar “*Mükellefler, belgeler ile ilgili ayrıntılı bilgiler veriyorlar (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirtilmesi gibi)*” ifadesinde anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir. Buna göre 1-3 arası personeli olan mali müşavirlerin bu ifadeye katılma oranı diğer gruptakilere göre daha yüksektir. Diğer ifadeler için anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Tablo 19: Personel Sayısına Göre Muhasebecilerin Beklentileri Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Personel Sayısı	Ort.	SS	Med.	p
<i>Finansal analizler yaparak, finansal konularda danışmanlık yapıyorum.</i>	0	3.2	1.12	4	0.580
	1-3	3.1	1.09	3	
	4 ve üstü	3.3	1.22	4	
<i>Yönetim kararlarında mükelleflerime danışmanlık yapıyorum.</i>	0	3.2	1.17	3	0.482
	1-3	3.0	1.14	3	
	4 ve üstü	3.3	1.28	3	
<i>Mükellefime, ay içinde firmasıyla ilgili yapılmış tüm işlemler hakkında bilgilendirme yapıyorum.</i>	0	3.4	1.20	4	0.039
	1-3	3.8	0.69	4	
	4 ve üstü	4.1	0.67	4	
<i>Mevzuat hakkında değişiklikleri mükelleflere bildirip vergi, SGK, İndirim ve teşvik konularında danışmanlık yapıyorum.</i>	0	3.8	1.10	4	0.078
	1-3	3.9	0.79	4	
	4 ve üstü	4.2	0.88	4	
<i>Mali denetimlerde ve vergi davalarında mükellef adına temsil ve takip işlemlerini yapıyorum.</i>	0	3.3	1.11	4	0.046
	1-3	3.2	1.16	3	
	4 ve üstü	3.8	0.80	4	
<i>Mükellefe ait vergi ödemeleri veya diğer ödemeleri yapıyorum (angarya işler).</i>	0	2.9	1.36	3	0.120
	1-3	2.7	1.12	2	
	4 ve üstü	3.4	1.38	4	
<i>Mükelleflerin mali konularda ihtiyacı olduğu anda (çok kısa bir sürede) kendim ya da personelim hazır bulunuyor.</i>	0	3.8	1.05	4	0.552
	1-3	4.1	0.69	4	
	4 ve üstü	4.0	0.84	4	
<i>Vergi hesaplamalarını tam olarak yapıp, vergilerin zamanında ödenmesini sağlıyorum.</i>	0	3.9	1.06	4	0.620
	1-3	4.0	0.70	4	
	4 ve üstü	4.2	0.65	4	
<i>Borç ve alacakları ayrıntılı bir şekilde raporlıyorum (müşteriler, satıcılar v.b hesaplar).</i>	0	3.8	1.19	4	0.535
	1-3	3.8	0.85	4	
	4 ve üstü	4.0	0.93	4	
<i>Kar ya da zararı net bir şekilde hesaplıyorum.</i>	0	3.9	1.01	4	0.528
	1-3	4.2	0.64	4	
	4 ve üstü	4.2	0.65	4	
<i>Mükellef beklentilerini daha iyi karşılayabilmek adına muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıpta olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	0	3.7	1.35	4	0.378
	1-3	3.6	1.20	4	
	4 ve üstü	4.0	1.00	4	
<i>Pandemi sürecine kolaylıkla uyum sağladım.</i>	0	3.0	1.32	3	0.032
	1-3	3.7	1.00	4	
	4 ve üstü	3.6	1.19	4	

Muhasebecilerin yanlarında çalıştırdıkları personel sayıları ile hizmet verdikleri müşterilerinin beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 19’da sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar “Mükellefime, ay içinde firmasıyla ilgili yapılmış tüm işlemler hakkında bilgilendirme yapıyorum”, “Mali denetimlerde ve vergi davalarında mükellef adına temsil ve takip işlemlerini yapıyorum” ve “Pandemi sürecine kolaylıkla uyum sağladım” ifadelerinde anlamlı farklılıklar olduğunu göstermiştir. Ortalamalar incelendiğinde personel sayısı arttıkça yapılan işlemler hakkında bilgilendirme yapma oranının da arttığı görülmektedir. Benzer şekilde mükellefleri temsil ve takip işlemlerinde de personel sayısı fazla olan muhasebecilerin hizmet oranı daha yüksek

olmaktadır. Son olarak personel sayısı fazla olan muhasebecilerin pandemi sürecine daha kolay uyum sağladıkları görülmüştür.

Araştırmada verilen ifadelerle katılım düzeyleri ile mesleki unvanlar arasındaki ilişkinin de incelenmesi hedeflenmiştir. Ancak alt grupların grup büyüklüklerinin dağılımının buna uygun olmadığı görülmüştür. İstatiksel olarak sağlıklı sonuçlar elde edilemeyeceği için bu analizler gerçekleştirilememiştir. Gelecek çalışmalarda SM unvanına sahip daha fazla muhasebeciye ulaşılarak bu ilişkiyle ilgili karşılaştırma ve analizler yapılabilir.

Diğer yandan araştırma kapsamında mükelleflerinin genel olarak muhasebecilerin şahıslarına ve şahısları dışında mesleklerine karşı olan tutum ve gösterdikleri saygı inceleme konusu yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 20’de gösterilmiştir.

Tablo 20: Müşterilerin Davranışlarına İlişkin Muhasebeci Memnuniyeti

		N	%
Mükelleflerin şahsıma karşı tavır ve davranışlarından genel olarak memnunum.	Kesinlikle Katılmıyorum	2	1,8
	Katılmıyorum	20	17,9
	Kararsızım	20	17,9
	Katılıyorum	59	52,7
	Kesinlikle Katılıyorum	11	9,8
Mükelleflerin mesleğime saygısından genel olarak memnunum.	Kesinlikle Katılmıyorum	10	8,9
	Katılmıyorum	25	22,3
	Kararsızım	32	28,6
	Katılıyorum	39	34,8
	Kesinlikle Katılıyorum	6	5,4

Sonuçlar incelendiğinde muhasebecilerin %60’ından daha fazlasının genel olarak mükelleflerin kendilerine karşı olan tavır ve davranışlardan memnun oldukları görülmektedir. Ancak bu oranın, mükelleflerin mesleğe yönelik gösterdikleri saygıdan duyulan memnuniyette döndüğünde aynı düzeyde kalmadığı ve yaklaşık %40’a kadar düştüğü görülmektedir. Bu durum muhasebeciler ile mükellefler arasındaki kişisel ilişkinin genel olarak iyi bir saygınlık düzeyinde olduğunu ancak mesleğe karşı duyulan saygı düzeyinin ise daha düşük kaldığını göstermektedir. Yani muhasebeciler, mükelleflerin kendilerine gösterdikleri aynı saygıyı mesleğe karşı göstermediklerini düşünüyorlar. Bu durum esasında mükelleflerin muhasebe mesleği ile ilgili algı ve beklentilerinin ayrıca araştırılması ihtiyacını doğurmaktadır. Aşağıda muhasebecilerin müşterileri yani onların tabiriyle mükellefleri üzerinde yapılan araştırma sonuçları paylaşılmıştır.

3.7.2. Müşterilere Yapılan Anketin Analiz Sonuçları

Araştırmanın önceki bölümünde muhasebecilere yapılan anketlerin analiz sonuçları değerlendirilmişti. Araştırmanın bu bölümünde ise müşterilere yapılan anketin analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Araştırmanın örnekleme kapsamında Sakarya ilinde faaliyet gösteren ve buradaki muhasebecilerin müşterisi olan işletmelere, şirketlere veya kişilere diğer bir ifadeyle vergi mükellefi 209 katılımcıya anket yapılmış, bir anket geçersiz sayılmış, dolayısıyla 208 anketin analizi neticesinde birlikte çalıştıkları mali müşavirlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır.

3.7.2.1. Müşterilere İlişkin Demografik Bulgular

Araştırmanın ikinci evrenini Sakarya'daki bağımsız muhasebe bürolarından muhasebe hizmeti alan müşteri işletmeler oluşturmaktadır. Muhasebecilerin tercih edilen ifade ile mali müşavirlerin kendi mükellefleri olarak gördükleri bu müşterileri üzerinde yapılan ankete geçerli cevap veren 208 katılımcıya ilişkin demografik bulgular aşağıda sunulmuştur.

Tablo 21: Demografik Bilgiler

		f	%
Cinsiyet	Kadın	17	8,2
	Erkek	191	91,8
Eğitim	İlkokul	9	4,3
	Ortaokul	16	7,7
	Lise	69	33,2
	Ön Lisans	26	12,5
	Lisans	75	36,1
	Yüksek Lisans	8	3,8
	Doktora	5	2,4

Tablo 21'de katılımcıların cinsiyet ve eğitim durumları görülmektedir. Araştırmaya katılanların yaklaşık %92'si erkek iken %8'i kadındır. Bu oranlar, Sakarya'daki kadın girişimci, işletmeci, ortak veya yöneticilerin çok düşük sayılarda olduğunu göstermektedir. Müşterilerin büyük çoğunluğu erkektir. Ankete cevap veren katılımcıların yaş ortalaması ise 42,6'dır (Std. Sp. 10,96; Min. 19; Mak. 66). Katılımcıların çoğunluğu lisans eğitim düzeyine (%36) sahipken en düşük oran ise doktora mezunlarına (%2) aittir.

Tablo 22: Katılımcılara ve İşletmelerine İlişkin Bilgiler

		f	%
Pozisyon	İşyeri Sahibi	130	62,5
	İşyeri Ortağı	39	18,8
	Yönetici	24	11,5
	Muhasebe Personeli	15	7,2
İşletmenin Ana Faaliyet Alanı	Ticaret	100	48,1
	İmalat	41	19,7
	Hizmet	67	32,3
İşletmenin Mükellefiyet Durumu	Gelir Vergisi Mükellefi	131	63,0
	Kurumlar Vergisi Mükellefi	77	37,0
İşletmenin Hukuki Yapısı	Tek Kişi İşletmesi	107	51,4
	Limited Şirket	78	37,5
	Anonim Şirket	14	6,7
	Adi Şirket	6	2,9
	Kollektif Şirket	3	1,4

Tablo 22’den de görüleceği üzere ankete cevap verenlerin büyük bir bölümü (%81,3) işyeri sahibi (%63) veya ortağı (%19) konumundadır. Katılımcıların yaklaşık %12’si profesyonel yönetici, yaklaşık %7’si ise müşteri işletmeyi temsil eden muhasebe personelidir.

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerin yaklaşık %48’i ticaret, %20’si imalat ve %32’si hizmet sektöründe faaliyet göstermektedir. Bu işletmelerin %63’lük kısmı Gelir Vergisine tabi iken geri kalan kısmı ise Kurumlar Vergisi mükellefidir. Yine bu işletmelerin yarısından fazlası tek kişilik işletme statüsünde iken yaklaşık %38’i limited şirket, %7’si ise anonim şirket statüsündedir.

Ankete cevap veren katılımcıların temsil ettikleri işletmelerde ortalama olarak 22 personel (Std. Sp. 82,94; Min. 0; Mak. 1000) çalışmaktadır. Ayrıca bu işletmelerin ortalama yaşı 17 yıl olarak hesaplanmıştır (Std. Sp. 12,66; Min. 0,5 yıl; Mak. 60 yıl).

Tablo 23: Katılımcıların Birlikte Çalıştığı Muhasebeciler

		f	%
Mali Müşavir Cinsiyet	Kadın	20	9,6
	Erkek	188	90,4
Muhasebeci Denildiğinde Akla İlk Gelen İfade	Borç-Alacak Tespiti	8	3,8
	Kamu Görevlisi	2	1,0
	Her işten anlayan	30	14,4
	Para Tuzağı	4	1,9
	Kar/Zarar Tespiti	22	10,6
	Vergi/SGK işleri	105	50,5
	Masraf	4	1,9
	Resmî kurumlarda temsilci	26	12,5
	Diğer	7	3,4

Tablo 23’te katılımcılara hizmet aldıkları muhasebecilerinin cinsiyeti sorulmuştur. Verilen cevaplara göre katılımcıların birlikte çalıştıkları muhasebecilerin yaklaşık %90’ı

erkektir. Kadın muhasebeciler ile birlikte çalışanların oranı ise %10'un altındadır. Birlikte çalışma normal şartlarda uzunca bir süreyi ifade etmektedir. Nitekim kaç yıldır şu anki muhasebecileri ile birlikte çalıştıklarına dair soruya katılımcıların verdikleri cevapların ortalaması 11,45 yıl olarak hesaplanmıştır (Std. Sp. 8,43; Min. 0,5 yıl; Mak. 39 yıl).

Diğer yandan katılımcılara muhasebeci denildiğinde akıllarına ilk gelen ifadenin ne olduğu da sorulmuştur. Alınan cevaplara göre katılımcıların yaklaşık %50'si muhasebecileri vergi ve SGK işlerini yapan kişiler olarak görürken az sayıdaki katılımcı (%4) ise onların (gereksiz) bir masraf ya da para tuzağı olduğunu düşünmektedir. %14 civarında katılımcı ise muhasebecileri her işten anlayan kimseler olarak görmektedir. Katılımcıların ikisi ise muhasebecileri bir kamu görevlisi olarak görmektedir.

3.7.2.2. Müşterilerin Beklenti ve Memnuniyetlerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmanın en önemli amaçlarından biri müşteri memnuniyetini ortaya koymaktır. Bu bölümde müşteri memnuniyetine ilişkin bulgular paylaşılmıştır.

Öncelikle müşterilerin temel talep ve beklentilerinin muhasebecileri tarafından ne oranda karşılandığını düşündükleri öğrenilmeye çalışılmıştır. Bunun için muhasebecilere Tablo 24'de yer alan ifadeler yöneltilmiş ve bu ifadelere hangi düzeyde katılıp katılmadıklarını belirtmeleri istenmiştir. Müşteri talep ve beklentileri kapsamında muhasebecilerin hizmet performansının katılımcılar tarafından nasıl algılandığı öğrenilmek istenmiştir. Anketlerdeki ifadelerde muhasebeci yerine daha çok tercih edilen mali müşavir tabiri kullanılmıştır. Katılımcılar, muhasebecilerinin hizmet performansını, tutum ve davranışlarıyla ilgili düşüncelerini 5'li Likert ölçeği kapsamında (1: Kesinlikle Katılmıyorum,... 5: Kesinlikle Katılıyorum) uygun buldukları seçenekleri işaretlemek suretiyle ifade etmişlerdir.

Tablo 24: Müşteri Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Medyan</i>	<i>p</i>
<i>Mali müşavirim, vergi hesaplamalarını tam hesaplayarak zamanında ödenmesini sağlıyor.</i>	3.9	1.42	4	0.000
<i>Muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıp mesleğinde olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	3.8	1.40	4	0.000
<i>Mali konularda, ihtiyacımız olduğu anda (çok kısa bir sürede) muhasebecim ya da personeli hazır bulunuyor.</i>	3.7	1.34	4	0.000
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirim, muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağlıyor.</i>	3.6	1.32	4	0.000
<i>Mali müşavirim, mevzuat değişikliklerini bildirerek, vergi, indirim, SGK ve teşvik konularında danışmanlık yapıyor.</i>	3.5	1.39	4	0.000
<i>Mali müşavirim, işletmemizin kar ya da zararını net bir şekilde hesaplıyor.</i>	3.5	1.44	4	0.000
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirime güvenim arttı.</i>	3.5	1.35	4	0.000
<i>Mali müşavirimin, firmamla ilgili ay içinde neler yaptığı hakkında bilgi sahibiyim.</i>	3.4	1.40	4	0.000
<i>Mali müşavirim, mali denetimlerde ve vergi davalarında adıma-adıma temsil ve takip yapıyor.</i>	3.3	1.46	4	0.006
<i>Mali müşavirim, borç ve alacaklarımızı ayrıntılı bir şekilde raporluyor (müşteri, satıcılar vb hesaplar).</i>	3.3	1.45	4	0.002
<i>Mali müşavirim, vergi ödemelerimizi ve diğer resmi ödemelerimizi yapıyor.</i>	3.1	1.60	4	0.550
<i>Mali müşavirim, finansal analizler yaparak bana finansal danışmanlık yapıyor.</i>	2.9	1.45	3	0.380
<i>Mali müşavirim, yönetim kararlarımızda danışmanlık yapıyor.</i>	2.7	1.36	2	0.004

Tablo 24’te yer verilen ifadelerin aldığı ortalama puanlar katılımcıların muhasebecilerin performansı hakkındaki düşüncelerini ortaya koymaktadır. Sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde müşteri memnuniyetinin önemli oranda sağlandığı bir tablo ile karşılaşılmaktadır. Zira elde edilen sonuçlara göre “*Mali müşavirim, finansal analizler yaparak bana finansal danışmanlık yapıyor*” ve “*Mali müşavirim, yönetim kararlarımızda danışmanlık yapıyor*” ifadeleri dışındaki tüm ifadelerin ortalamanın üzerinde puan aldığı görülmektedir. Burada en yüksek puanı “*Mali müşavirim, vergi hesaplamalarını tam hesaplayarak zamanında ödenmesini sağlıyor*” ifadesi almıştır. Müşteri memnuniyetini arttırmak için muhasebecilerin vergisel konulardaki performanslarının yanı sıra finansal ve yönetsel danışmanlık hizmetlerine ilişkin beklentileri de karşılayacak bir performans ortaya koymaları gerektiği anlaşılmaktadır. Zira genel memnuniyet tablosu içinde en düşük puanları alan bu son iki ifadede, muhasebecilerin en zayıf oldukları konu olarak algılandığı anlaşılmaktadır.

Burada parametrik olmayan testlerden Wilcoxon İşaretli Sıra testi var olan maddelerin medyanlarının 3’ten farklı olup olmadığını test etmek için kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar “*Mali müşavirim, yönetim kararlarımızda danışmanlık yapıyor*” maddesinin 3

puanın altında kaldığını göstermektedir. Bu durum, yukarıda da belirtildiği üzere mükelleflerin yönetsel açıdan danışmanlık hizmetlerinden memnun olmadıklarını göstermektedir. “*Mali müşavirim, vergi ödemelerimizi ve diğer resmi ödemelerimizi yapıyor*” ile “*Mali müşavirim, finansal analizler yaparak bana finansal danışmanlık yapıyor*” ifadelerinin medyanlarının ise 3’ten anlamlı derecede farklılaşmadığı görülmüştür. Diğer ifadelerde ise verilen cevapların medyanı 3’ün üzerindedir. Elde edilen bu sonuçlar, H_{B0} hipotezinin kısmen desteklenmediğini göstermektedir. Yani büyük oranda H_{B0} hipotezi kabul edilirken H_{B1} alternatif hipotezi ise reddedilmiştir.

Tablo 24’ten çıkan bir diğer önemli mesaj ise uzmanlaşma ile ilgilidir. Katılımcıların “*Muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıp mesleğinde olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir*” düşüncesini güçlü biçimde savundukları görülmektedir. Verdikleri yüksek puanlarla tüm ifadeler içinde bu ifadeyi ikinci sıraya taşımışlardır. Muhasebecilerin belli sektörler veya iş kollarında, muhasebe-finans veya denetimin belli ihtisas alanlarında ihtiyaç ve talepleri karşılayacak, beklentiler özelinde daha nitelikli, uzmanlaşmaya dayalı hizmetler vermesi gerektiği düşünülmektedir. Muhasebe hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini arttırmanın yolunun önemli oranda uzmanlaşma konusundan geçtiği anlaşılmaktadır. Bir sektöre ve o sektördeki işlere yabancı bir muhasebecinin geleneksel hizmetlerin ötesinde fark yaratan katkılar sunması oldukça zordur.

Tablo 25: Müşterilerin Muhasebecilerinin Beklentilerini Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Mali müşavirimi şahsi yönden değerli görüyorum.</i>	4.1	1.28	5	0.000
<i>Mali müşavirimi mesleki yönden değerli görüyorum.</i>	4.1	1.28	5	0.000
<i>Mali Müşavirime emeğinin karşılığını veriyorum.</i>	4.0	1.33	4	0.000
<i>Belgeler ile ilgili mali müşavirime ayrıntılı bilgileri veriyorum (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirlenmesi gibi).</i>	4.0	1.31	4	0.000
<i>Muhasebe ücretini zamanında ödüyorum.</i>	3.9	1.48	5	0.000
<i>Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum.</i>	3.9	1.34	4	0.000
<i>Dönem sonu envanter işlemlerini (sayım ve mutabakatlar) yapıyorum.</i>	3.7	1.42	4	0.000
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirim üstlendiği fazladan fedakarlıklarının ve emeklerinin karşılığını veriyorum.</i>	3.5	1.38	4	0.000
<i>Mali müşavirim vergi ödemelerini yapmasını istiyorum.</i>	3.4	1.59	4	0.002

Tablo 25’te katılımcılara muhasebecilerinin beklentilerini karşılama düzeylerini tespit etmeye yönelik ifadeler yöneltilmiş ve kendilerinden düşüncelerine en uygun olan seçeneği (5’li likert) işaretlemeleri istenmiştir. Muhasebecilerin temel talep ve beklentileri doğrultusunda oluşturulan bu ifadeler, aynı zamanda katılımcıların

muhasebecilerine karşı olan önemli görev, taahhüt, sorumluluk veya yükümlülüklerini de belirtmektedir.

Tablo 25 genel olarak değerlendirildiğinde katılımcıların kendi performanslarını yeterli gördükleri şeklinde yorumlanabilir. Zira katılımcılar ankette belirtilen tüm ifadeler için ortalamaların üzerinde bir puan vermişlerdir. Bu durum katılımcıların muhasebecilerine karşı üzerlerine düşeni yaptıklarına inandıklarını göstermektedir.

Tablo 25’te en yüksek ortalamaları katılımcıların muhasebecilerin şahsını ve mesleklerini değerli gördüklerini belirten ifadeler almıştır. Bununla beraber emeklerinin karşılıklarını verdikleri, muhasebe ücretlerini zamanında ödedikleri ve ilgili belgeleri düzenli bir şekilde dosyalayıp ayrıntılı bilgi verdiklerini ifade eden maddeler de oldukça yüksek puanlar almıştır. Pandemi sürecinde muhasebecilerin üstlenmiş oldukları fazladan fedakarlıkların karşılığının verilmesiyle ilgili olan ifadeye gelindiğinde ortalama puanın düştüğü görülmektedir. Katılımcıların açıkçası bu konuda diğer ifadelerde olduğu kadar iddialı olmadıkları görülmektedir. Belirtilen bu ifadeler arasında en düşük puan ise muhasebecilerinden vergi ödemelerini yapmalarını istemeleri ile ilgili olan ifadeye aittir. Aslında bu uygun olmayan bir taleptir. Zira vergi ödemesi muhasebecinin değil mükellefin görevidir. Ankete kontrol amaçlı konan bu ifadenin en düşük puanı almış olması katılımcıların aslında bu durumun farkında olduklarını göstermektedir. Buna rağmen bu ifadenin 3 üzeri bir ortalama puan almış olması taraflar arasında hala yasal ve etik olmayan bir uygulamanın hangi nedenlerle olursa olsun sürdürüldüğünü düşündürmektedir.

Tablo 26: Müşterilerin Memnuniyet Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Ort.	Std. Sp.	Med.	p
<i>Mali müşavirimin vergi beyannamelerini düzenleme ve takibinden memnunum.</i>	4.0	1.26	4	0.000
<i>Mali müşavirimin defter tutma hizmetinden memnunum.</i>	3.9	1.29	4	0.000
<i>Genel olarak mali müşavirimden memnunum.</i>	3.9	1.25	4	0.000
<i>Mali müşavirimin mali tablo oluşturma hizmetinden memnunum.</i>	3.8	1.30	4	0.000
<i>Mali müşavirimin envanter değerlendirme ve kayıtlarını yapmasından memnunum.</i>	3.8	1.31	4	0.000
<i>Mali müşavirimin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile ilgili bilgi, belge ve bildirimler konusunda çalışmalarından memnunum.</i>	3.8	1.26	4	0.000
<i>Mali müşavirimin sermaye gruplarına şeffaf, karşılaştırılabilir, yorumlanabilir, açık, zamanında ve doğru bilgi aktarımından memnunum.</i>	3.7	1.28	4	0.000

Araştırma kapsamında katılımcılara doğrudan memnuniyet durumları ile ilgili ifadeler yöneltilmiştir. Muhasebecilerin temel görev ve faaliyetleri alanları içinde müşterilerin aldıkları hizmetlerden memnun olup olmadıkları, genel memnuniyet düzeylerinin tespitinin yanı sıra ayrıştırılabilen boyut veya konulara ilişkin memnuniyet düzeylerinin de ayrı ayrı belirlenmesine çalışılmıştır. Alınan cevaplara göre çıkan sonuçlar Tablo 26’da sunulmuştur. Katılımcıların memnuniyet düzeyleri incelendiğinde tüm ifadeler için puanların ortalamasının oldukça üzerinde olduğu görülmektedir. Bu tabloya göre yöneltilen ifadeler açısından katılımcıların her konuda gayet memnun oldukları anlaşılmaktadır. Bu ifadeler arasında en yüksek puanı “*Mali müşavirim vergi beyannamelerini düzenleme ve takibinden memnunum*” ifadesi alırken en düşük puanı ise “*Mali müşavirim sermaye gruplarına şeffaf, karşılaştırılabilir, yorumlanabilir, açık, zamanında ve doğru bilgi aktarımından memnunum*” ifadesi almıştır. Bu son sıradaki ifadenin diğer ifadeler ile kıyaslandığında her ne kadar puanı düşük çıkmış olsa da 3 ortalamasının çok üzerinde olduğunu tekrar vurgulamak gerekir. Bir memnuniyetsizlik ifadesi olarak değilse bile iyileştirmeye açık bir alan olarak kabul edilmeli müşteri memnuniyetini artırma fırsatı olarak değerlendirilmelidir.

Tablo 27: Cinsiyete Göre Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Muhasebe ücretini zamanında ödüyorum.</i>	Kadın	3.7	1.61	4	0.719
	Erkek	3.9	1.48	5	
<i>Mali Müşavirim emeğinin karşılığını veriyorum.</i>	Kadın	3.9	1.44	5	0.985
	Erkek	4.0	1.33	4	
<i>Belgeler ile ilgili mali müşavirime ayrıntılı bilgileri veriyorum (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirlenmesi gibi).</i>	Kadın	4.1	1.31	5	0.541
	Erkek	4.0	1.31	4	
<i>Mali müşavirim vergi ödemelerini yapmasını istiyorum.</i>	Kadın	3.4	1.59	4	0.885
	Erkek	3.4	1.59	4	
<i>Dönem sonu envanter işlemlerini (sayım ve mutabakatlar) yapıyorum.</i>	Kadın	3.5	1.55	4	0.582
	Erkek	3.7	1.41	4	
<i>Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum.</i>	Kadın	3.8	1.29	4	0.417
	Erkek	3.9	1.35	4	
<i>Mali müşavirimi şahsi yönden değerli görüyorum.</i>	Kadın	4.1	1.15	4	0.746
	Erkek	4.1	1.30	5	
<i>Mali müşavirimi mesleki yönden değerli görüyorum.</i>	Kadın	4.3	1.00	5	0.885
	Erkek	4.1	1.30	5	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirim üstlendiği fazladan fedakarlıklarının ve emeklerinin karşılığını veriyorum.</i>	Kadın	3.1	1.34	4	0.145
	Erkek	3.5	1.38	4	

Tablo 27’de katılımcıların muhasebecilerinin beklentilerini karşılama düzeylerinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Muhasebecilerin beklentilerinin karşılama düzeylerine ilişkin görüşleri ile katılımcıların cinsiyetleri arasındaki ilişki Mann-Whitney testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar belirtilmiş

olan görüşlerin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediğini ortaya koymaktadır. Kadın olsun erkek olsun burada katılımcıların düşüncelerinin değişmediği, dolayısıyla beklentileri karşılama düzeylerine ilişkin görüşlerin cinsiyetten bağımsız olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 28: Cinsiyete Göre Beklentilerin Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Mali müşavirim, finansal analizler yaparak bana finansal danışmanlık yapıyor.</i>	Kadın	3.2	1.63	4	0.447
	Erkek	2.9	1.44	3	
<i>Mali müşavirim, yönetim kararlarımızda danışmanlık yapıyor.</i>	Kadın	3.0	1.41	3	0.361
	Erkek	2.7	1.36	2	
<i>Mali müşavirim, firmamla ilgili ay içinde neler yaptığı hakkında bilgi sahibiyim.</i>	Kadın	3.4	1.54	4	0.847
	Erkek	3.4	1.39	4	
<i>Mali müşavirim, mevzuat değişikliklerini bildirerek, vergi, indirim, SGK ve teşvik konularında danışmanlık yapıyor.</i>	Kadın	3.6	1.50	4	0.481
	Erkek	3.5	1.38	4	
<i>Mali müşavirim, mali denetimlerde ve vergi davalarında adıma-adıma temsil ve takip yapıyor.</i>	Kadın	3.4	1.33	4	0.931
	Erkek	3.3	1.48	4	
<i>Mali müşavirim, vergi ödemelerimizi ve diğer resmi ödemelerimizi yapıyor.</i>	Kadın	2.9	1.50	3	0.525
	Erkek	3.1	1.61	4	
<i>Mali konularda, ihtiyacımız olduğu anda (çok kısa bir sürede) muhasebecim ya da personeli hazır bulunuyor.</i>	Kadın	3.6	1.37	4	0.624
	Erkek	3.8	1.34	4	
<i>Mali müşavirim, vergi hesaplamalarını tam hesaplayarak zamanında ödenmesini sağlıyor.</i>	Kadın	3.6	1.46	4	0.465
	Erkek	3.9	1.42	4	
<i>Mali müşavirim, borç ve alacaklarımızı ayrıntılı bir şekilde raporluyor (müşteri, satıcılar vb hesaplar).</i>	Kadın	3.2	1.55	3	0.698
	Erkek	3.4	1.44	4	
<i>Mali müşavirim, işletmemizin kar ya da zararını net bir şekilde hesaplıyor.</i>	Kadın	3.5	1.55	4	0.988
	Erkek	3.5	1.44	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirim, muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağlıyor.</i>	Kadın	3.5	1.42	4	0.745
	Erkek	3.7	1.31	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirime güvenim arttı.</i>	Kadın	3.5	1.50	4	0.873
	Erkek	3.5	1.34	4	
<i>Muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıp mesleğinde olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	Kadın	3.5	1.37	4	0.272
	Erkek	3.8	1.41	4	

Tablo 28’de ise katılımcıların beklentilerinin karşılama düzeylerinin cinsiyetlerine göre değişip değişmediği araştırılmıştır. Muhasebecilerinin beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin katılımcı görüşleri ile cinsiyetleri arasındaki ilişki Mann-Whitney testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar tablodaki ifadelerle ilişkin görüşlerin cinsiyete göre değişmediğini göstermektedir. Buna göre müşteri beklentilerinin cinsiyetten bağımsız olduğu söylenebilir.

Tablo 29: Cinsiyete Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Mali müşavirimın defter tutma hizmetinden memnunuz.</i>	Kadın	3.8	1.44	4	0.396
	Erkek	3.9	1.28	4	
<i>Mali müşavirimın mali tablo oluşturma hizmetinden memnunuz.</i>	Kadın	3.9	1.28	4	0.930
	Erkek	3.8	1.31	4	
<i>Mali müşavirimın envanter değerlendirme ve kayıtlarını yapmasından memnunuz.</i>	Kadın	4.0	1.13	4	0.995
	Erkek	3.8	1.32	4	
<i>Mali müşavirimın vergi beyannamelerini düzenleme ve takibinden memnunuz.</i>	Kadın	4.1	1.16	4	0.786
	Erkek	4.0	1.27	4	
<i>Mali müşavirimın Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile ilgili bilgi, belge ve bildirimler konusunda çalışmalarından memnunuz.</i>	Kadın	4.0	1.13	4	0.819
	Erkek	3.8	1.27	4	
<i>Mali müşavirimın sermaye gruplarına şeffaf, karşılaştırılabilir, yorumlanabilir, açık, zamanında ve doğru bilgi aktarımından memnunuz.</i>	Kadın	3.9	1.29	4	0.542
	Erkek	3.7	1.28	4	
<i>Genel olarak mali müşavirimden memnunuz.</i>	Kadın	4.1	1.16	4	0.913
	Erkek	3.9	1.26	4	

Tablo 29’da ise katılımcıların memnuniyet düzeylerinin cinsiyetlerine göre değişip değişmediği araştırılmıştır. Müşteri memnuniyet düzeylerine ilişkin bulgular ile cinsiyet arasındaki ilişki Mann-Whitney testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar memnuniyet düzeylerinin cinsiyete göre değişmediğini ortaya koymuştur. Kadın olsun erkek olsun burada katılımcıların düşüncelerinin değişmediği, dolayısıyla memnuniyet düzeylerine ilişkin görüşlerin cinsiyetten bağımsız olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 30: Eğitim Düzeyine Göre Muhasebecilerin Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Eğitim</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Muhasebe ücretini zamanında ödüyorum.</i>	İlköğretim	3.9	1.19	4	0.482
	Lise	3.9	1.56	5	
	Önlisans	3.7	1.74	4	
	Lisans	3.9	1.40	4	
	Lisansüstü	3.3	1.55	3	
<i>Mali Müşavirim emeğinin karşılığını veriyorum.</i>	İlköğretim	4.0	1.19	4	0.248
	Lise	4.0	1.48	5	
	Önlisans	3.9	1.29	4	
	Lisans	4.1	1.17	4	
	Lisansüstü	3.1	1.61	3	
<i>Belgeler ile ilgili mali müşavirime ayrıntılı bilgileri veriyorum (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirlenmesi gibi).</i>	İlköğretim	3.9	1.10	4	0.049
	Lise	3.9	1.40	5	
	Önlisans	4.2	1.27	5	
	Lisans	4.2	1.21	5	
	Lisansüstü	3.1	1.55	3	
<i>Mali müşavirimın vergi ödemelerini yapmasını istiyorum.</i>	İlköğretim	3.3	1.37	4	0.790
	Lise	3.5	1.60	4	
	Önlisans	3.4	1.55	4	
	Lisans	3.3	1.70	4	
	Lisansüstü	3.6	1.45	4	
<i>Dönem sonu envanter işlemlerini (sayım ve mutabakatlar) yapıyorum.</i>	İlköğretim	4.0	1.20	4	0.123
	Lise	3.6	1.54	4	
	Önlisans	4.1	1.32	5	
	Lisans	3.7	1.40	4	

<i>İfadeler</i>	<i>Eğitim</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum.</i>	Lisansüstü	2.9	1.31	3	0.017
	İlköğretim	4.0	1.00	4	
	Lise	3.8	1.49	4	
	Önlisans	4.0	1.30	5	
	Lisans	4.2	1.22	5	
	Lisansüstü	2.8	1.41	2	
<i>Mali müşavirimi şahsi yönden değerli görüyorum.</i>	İlköğretim	3.9	1.25	4	0.269
	Lise	4.0	1.37	5	
	Önlisans	4.0	1.22	4	
	Lisans	4.3	1.11	5	
	Lisansüstü	3.5	1.76	4	
<i>Mali müşavirimi mesleki yönden değerli görüyorum.</i>	İlköğretim	3.8	1.36	4	0.063
	Lise	4.1	1.35	5	
	Önlisans	4.1	1.21	5	
	Lisans	4.3	1.06	5	
	Lisansüstü	3.2	1.64	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirimin üstlendiği fazladan fedakarlıklarının ve emeklerinin karşılığını veriyorum.</i>	İlköğretim	3.3	1.49	4	0.313
	Lise	3.6	1.49	4	
	Önlisans	3.7	1.31	4	
	Lisans	3.4	1.27	4	
	Lisansüstü	3.0	1.35	3	

Katılımcıların eğitim düzeyleri ile muhasebecilerinin beklentilerini karşılama düzeyleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 30’da sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar “*Belgeler ile ilgili mali müşavirime ayrıntılı bilgileri veriyorum*” ve “*Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum*” ifadelerinde anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir. Ortalamalar incelendiğinde özellikle lisansüstü eğitime sahip olan katılımcıların diğer eğitim düzeylerindeki göre “*Mali müşavirimin vergi ödemelerini yapmasını istiyorum*” dışında tablodaki tüm ifadeler daha düşük puan verdikleri görülmektedir. Lisansüstü eğitime sahip olanların en düşük puanları verdikleri iki ifade “*Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum*” ile “*Dönem sonu envanter işlemlerini (sayım ve mutabakatlar) yapıyorum*” ifadeleridir. Bu durum lisansüstü eğitime sahip olan katılımcıların diğerlerine kıyasla belgelerini düzenli bir şekilde dosyalamadıklarını ve ayrıntılı bir şekilde bilgi vermediklerini ortaya koymaktadır. Lisansüstü eğitimi sahip olanların muhasebecilerinin beklentilerini karşılamada çok istekli davranmadıkları anlaşılmaktadır. Eğitim düzeyi düştükçe bu konudaki performansın genel olarak artma eğilimi göstermesi daha derin araştırılması gereken ilginç bir durum gibi görünmektedir.

Tablo 31: Eğitim Düzeyine Göre Müşteri Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Eğitim	Ort.	SS	Med.	p
<i>Mali müşavirim, finansal analizler yaparak bana finansal danışmanlık yapıyor.</i>	İlköğretim	2.9	1.45	3	0.733
	Lise	2.8	1.49	2	
	Önlisans	3.1	1.52	3	
	Lisans	3.0	1.45	3	
	Lisansüstü	2.4	1.12	2	
<i>Mali müşavirim, yönetim kararlarımızda danışmanlık yapıyor.</i>	İlköğretim	2.7	1.21	2	0.828
	Lise	2.7	1.42	2	
	Önlisans	2.9	1.47	3	
	Lisans	2.7	1.38	2	
	Lisansüstü	2.3	1.03	2	
<i>Mali müşavirimin, firmamla ilgili ay içinde neler yaptığı hakkında bilgi sahibiyim.</i>	İlköğretim	3.6	1.26	4	0.794
	Lise	3.3	1.50	4	
	Önlisans	3.3	1.43	4	
	Lisans	3.5	1.35	4	
	Lisansüstü	3.1	1.44	4	
<i>Mali müşavirim, mevzuat değişikliklerini bildirerek, vergi, indirim, SGK ve teşvik konularında danışmanlık yapıyor.</i>	İlköğretim	3.2	1.29	4	0.326
	Lise	3.5	1.56	4	
	Önlisans	3.7	1.35	4	
	Lisans	3.6	1.26	4	
	Lisansüstü	2.9	1.38	3	
<i>Mali müşavirim, mali denetimlerde ve vergi davalarında adıma-adıma temsil ve takip yapıyor.</i>	İlköğretim	3.3	1.31	4	0.626
	Lise	3.5	1.53	4	
	Önlisans	3.2	1.53	4	
	Lisans	3.2	1.45	4	
	Lisansüstü	3.4	1.45	4	
<i>Mali müşavirim, vergi ödemelerimizi ve diğer resmi ödemelerimizi yapıyor.</i>	İlköğretim	2.9	1.54	4	0.354
	Lise	3.0	1.68	3	
	Önlisans	3.5	1.56	4	
	Lisans	3.1	1.58	4	
	Lisansüstü	3.5	1.51	4	
<i>Mali konularda, ihtiyacımız olduğu anda (çok kısa bir sürede) muhasebecim ya da personeli hazır bulunuyor.</i>	İlköğretim	3.9	1.30	4	0.149
	Lise	3.6	1.49	4	
	Önlisans	3.8	1.27	4	
	Lisans	4.0	1.19	4	
	Lisansüstü	3.0	1.41	3	
<i>Mali müşavirim, vergi hesaplamalarını tam hesaplayarak zamanında ödenmesini sağlıyor.</i>	İlköğretim	3.8	1.37	4	0.705
	Lise	3.8	1.52	4	
	Önlisans	3.7	1.51	4	
	Lisans	4.1	1.23	5	
	Lisansüstü	3.5	1.76	4	
<i>Mali müşavirim, borç ve alacaklarımızı ayrıntılı bir şekilde raporluyor (müşteri, satıcılar vb hesaplar).</i>	İlköğretim	3.4	1.55	4	0.408
	Lise	3.4	1.52	4	
	Önlisans	3.0	1.41	3	
	Lisans	3.4	1.38	4	
	Lisansüstü	2.8	1.34	3	
<i>Mali müşavirim, işletmemizin kar ya da zararını net bir şekilde hesaplıyor.</i>	İlköğretim	3.4	1.50	4	0.671
	Lise	3.4	1.56	4	
	Önlisans	3.4	1.50	4	
	Lisans	3.7	1.27	4	
	Lisansüstü	3.1	1.55	3	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirim, muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağlıyor.</i>	İlköğretim	3.4	1.26	4	0.677
	Lise	3.6	1.40	4	
	Önlisans	3.6	1.33	4	
	Lisans	3.8	1.22	4	
	Lisansüstü	3.4	1.56	4	

<i>İfadeler</i>	Eğitim	Ort.	SS	Med.	p
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirime güvenim arttı.</i>	İlköğretim	3.4	1.47	4	0.483
	Lise	3.5	1.48	4	
	Önlisans	3.4	1.39	4	
	Lisans	3.7	1.19	4	
	Lisansüstü	3.1	1.19	3	
<i>Muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıp mesleğinde olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	İlköğretim	3.7	1.41	4	0.507
	Lise	3.7	1.45	4	
	Önlisans	3.7	1.69	5	
	Lisans	4.1	1.17	4	
	Lisansüstü	3.3	1.70	4	

Katılımcıların eğitim düzeyleri ile beklentilerinin karşılanma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 31’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar bu beklentilerin karşılanma düzeyinin katılımcıların eğitim düzeylerinden bağımsız olduğunu ortaya koymuştur. Yani eğitim düzeyine göre beklentilerin karşılanmasına ilişkin tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 32: Eğitim Düzeyine Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Eğitim	Ort.	SS	Med.	p
<i>Mali müşavirimin defter tutma hizmetinden memnunum.</i>	İlköğretim	3.9	1.23	4	0.544
	Lise	3.9	1.38	4	
	Önlisans	3.9	1.22	4	
	Lisans	4.0	1.20	4	
	Lisansüstü	3.3	1.54	4	
<i>Mali müşavirimin mali tablo oluşturma hizmetinden memnunum.</i>	İlköğretim	3.8	1.45	4	0.458
	Lise	3.9	1.32	4	
	Önlisans	4.0	1.24	4	
	Lisans	3.9	1.23	4	
	Lisansüstü	3.1	1.51	3	
<i>Mali müşavirimin envanter değerlendirme ve kayıtlarını yapmasından memnunum.</i>	İlköğretim	4.1	1.18	4	0.236
	Lise	3.8	1.36	4	
	Önlisans	3.8	1.28	4	
	Lisans	3.8	1.29	4	
	Lisansüstü	3.0	1.34	3	
<i>Mali müşavirimin vergi beyannamelerini düzenleme ve takibinden memnunum.</i>	İlköğretim	4.0	1.17	4	0.450
	Lise	4.0	1.22	4	
	Önlisans	3.9	1.38	4	
	Lisans	4.1	1.21	4	
	Lisansüstü	3.2	1.64	4	
<i>Mali müşavirimin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile ilgili bilgi, belge ve bildirimler konusunda çalışmalarından memnunum.</i>	İlköğretim	3.8	1.09	4	0.351
	Lise	3.8	1.31	4	
	Önlisans	3.7	1.37	4	
	Lisans	4.0	1.15	4	
	Lisansüstü	3.1	1.62	4	
<i>Mali müşavirimin sermaye gruplarına şeffaf, karşılaştırılabilir, yorumlanabilir, açık, zamanında ve doğru bilgi aktarımından memnunum.</i>	İlköğretim	3.7	1.15	4	0.294
	Lise	3.7	1.32	4	
	Önlisans	3.8	1.38	4	
	Lisans	3.8	1.22	4	
	Lisansüstü	2.9	1.38	3	
<i>Genel olarak mali müşavirimden memnunum.</i>	İlköğretim	4.0	1.15	4	0.481
	Lise	4.0	1.30	4	

<i>İfadeler</i>	Eğitim	Ort.	SS	Med.	p
	Önlisans	4.0	1.22	4	
	Lisans	4.0	1.17	4	
	Lisansüstü	3.2	1.64	4	

Katılımcıların birlikte çalıştıkları muhasebecilerden duymuş oldukları memnuniyet düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 32’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar verilen ifadelere ilişkin memnuniyet düzeylerinin katılımcıların eğitim düzeyine göre değişmediğini göstermektedir.

Tablo 33: Pozisyona Göre Beklentileri Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Pozisyon	Ort.	SS	Med.	p
<i>Muhasebe ücretini zamanında ödüyorum.</i>	İşyeri Sahibi	3.7	1.55	4	0.420
	İşyeri Ortağı	4.0	1.29	4	
	Yönetici	4.3	1.13	5	
	Muhasebe P.	3.7	1.75	5	
<i>Mali Müşavirim emeğinin karşılığını veriyorum.</i>	İşyeri Sahibi	4.0	1.41	5	0.640
	İşyeri Ortağı	3.9	1.21	4	
	Yönetici	4.1	1.23	5	
	Muhasebe P.	3.9	1.22	4	
<i>Belgeler ile ilgili mali müşavirime ayrıntılı bilgileri veriyorum (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirlenmesi gibi).</i>	İşyeri Sahibi	3.9	1.42	4	0.780
	İşyeri Ortağı	4.1	0.99	4	
	Yönetici	4.1	1.19	4	
	Muhasebe P.	4.3	1.22	5	
<i>Mali müşavirimin vergi ödemelerini yapmasını istiyorum.</i>	İşyeri Sahibi	3.3	1.59	4	0.378
	İşyeri Ortağı	3.3	1.58	4	
	Yönetici	3.9	1.45	5	
	Muhasebe P.	3.1	1.83	3	
<i>Dönem sonu envanter işlemlerini (sayım ve mutabakatlar) yapıyorum.</i>	İşyeri Sahibi	3.6	1.52	4	0.181
	İşyeri Ortağı	3.9	1.18	4	
	Yönetici	3.8	1.29	4	
	Muhasebe P.	4.3	1.18	5	
<i>Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum.</i>	İşyeri Sahibi	3.8	1.44	4	0.160
	İşyeri Ortağı	4.0	1.16	4	
	Yönetici	4.1	1.12	5	
	Muhasebe P.	4.5	1.19	5	
<i>Mali müşavirimi şahsi yönden değerli görüyorum.</i>	İşyeri Sahibi	4.0	1.35	4	0.159
	İşyeri Ortağı	4.2	1.15	5	
	Yönetici	4.2	1.22	5	
	Muhasebe P.	4.6	1.06	5	
<i>Mali müşavirimi mesleki yönden değerli görüyorum.</i>	İşyeri Sahibi	4.0	1.34	5	0.196
	İşyeri Ortağı	4.2	1.14	5	
	Yönetici	4.0	1.23	4	
	Muhasebe P.	4.6	1.06	5	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirimin üstlendiği fazladan fedakarlıklarının ve emeklerinin karşılığını veriyorum.</i>	İşyeri Sahibi	3.5	1.37	4	0.525
	İşyeri Ortağı	3.4	1.43	4	
	Yönetici	3.8	1.31	4	
	Muhasebe P.	3.2	1.52	4	

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerdeki pozisyonları ile muhasebecilerinin beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 33’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar

muhasebecilerin beklentilerini karşılama düzeylerinin katılımcıların pozisyonlarından bağımsız olduğunu göstermiştir.

Tablo 34: Pozisyona Göre Müşteri Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Pozisyon</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Mali müşavirim, finansal analizler yaparak bana finansal danışmanlık yapıyor.</i>	İşyeri Sahibi	2.8	1.46	2	0.005
	İşyeri Ortağı	2.9	1.36	3	
	Yönetici	2.8	1.48	3	
	Muhasebe P.	4.2	0.94	4	
<i>Mali müşavirim, yönetim kararlarımızda danışmanlık yapıyor.</i>	İşyeri Sahibi	2.7	1.36	2	0.381
	İşyeri Ortağı	2.8	1.34	3	
	Yönetici	2.5	1.28	2	
	Muhasebe P.	3.3	1.53	3	
<i>Mali müşavirim, firmamla ilgili ay içinde neler yaptığı hakkında bilgi sahibiyim.</i>	İşyeri Sahibi	3.2	1.42	3	0.037
	İşyeri Ortağı	3.6	1.35	4	
	Yönetici	3.5	1.38	4	
	Muhasebe P.	4.2	1.08	4	
<i>Mali müşavirim, mevzuat değişikliklerini bildirerek, vergi, indirim, SGK ve teşvik konularında danışmanlık yapıyor.</i>	İşyeri Sahibi	3.3	1.48	4	0.028
	İşyeri Ortağı	3.7	1.21	4	
	Yönetici	3.3	1.17	3	
	Muhasebe P.	4.4	0.83	5	
<i>Mali müşavirim, mali denetimlerde ve vergi davalarında adıma-adımıza temsil ve takip yapıyor.</i>	İşyeri Sahibi	3.1	1.55	4	0.075
	İşyeri Ortağı	3.7	1.24	4	
	Yönetici	3.5	1.29	4	
	Muhasebe P.	4.0	1.13	4	
<i>Mali müşavirim, vergi ödemelerimizi ve diğer resmi ödemelerimizi yapıyor.</i>	İşyeri Sahibi	3.0	1.61	3	0.230
	İşyeri Ortağı	3.2	1.57	4	
	Yönetici	3.7	1.49	4	
	Muhasebe P.	3.4	1.72	4	
<i>Mali konularda, ihtiyacımız olduğu anda (çok kısa bir sürede) muhasebecim ya da personeli hazır bulunuyor.</i>	İşyeri Sahibi	3.6	1.44	4	0.061
	İşyeri Ortağı	3.8	1.18	4	
	Yönetici	3.8	1.20	4	
	Muhasebe P.	4.6	0.63	5	
<i>Mali müşavirim, vergi hesaplamalarını tam hesaplayarak zamanında ödenmesini sağlıyor.</i>	İşyeri Sahibi	3.8	1.47	4	0.113
	İşyeri Ortağı	3.8	1.35	4	
	Yönetici	4.0	1.30	5	
	Muhasebe P.	4.5	1.25	5	
<i>Mali müşavirim, borç ve alacaklarımızı ayrıntılı bir şekilde raporluyor (müşteri, satıcılar vb hesaplar).</i>	İşyeri Sahibi	3.2	1.50	3	0.148
	İşyeri Ortağı	3.6	1.35	4	
	Yönetici	3.5	1.22	4	
	Muhasebe P.	3.9	1.46	5	
<i>Mali müşavirim, işletmemizin kar ya da zararını net bir şekilde hesaplıyor.</i>	İşyeri Sahibi	3.3	1.49	4	0.038
	İşyeri Ortağı	3.6	1.39	4	
	Yönetici	3.5	1.41	4	
	Muhasebe P.	4.5	0.74	5	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirim, muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağlıyor.</i>	İşyeri Sahibi	3.5	1.39	4	0.210
	İşyeri Ortağı	3.7	1.28	4	
	Yönetici	3.8	1.14	4	
	Muhasebe P.	4.3	0.82	5	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirime güvenim arttı.</i>	İşyeri Sahibi	3.4	1.43	4	0.096
	İşyeri Ortağı	3.7	1.21	4	
	Yönetici	3.3	1.24	3	
	Muhasebe P.	4.3	0.88	5	
<i>Muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıp mesleğinde olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	İşyeri Sahibi	3.7	1.47	4	0.165
	İşyeri Ortağı	3.8	1.35	4	
	Yönetici	4.0	1.30	5	
	Muhasebe P.	4.5	0.92	5	

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerdeki pozisyonları ile beklentilerinin karşılanma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 34’de sunulmuştur. Katılımcılar arasında özellikle işletmeye bağlı olarak çalışan muhasebe personelinin vermiş olduğu puanların ortalamasının tabloda yer alan *“Mali müşavirim, vergi ödemelerimizi ve diğer resmi ödemelerimizi yapıyor”* dışındaki tüm ifadelerde diğer gruplara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Burada muhasebeciyi yine bir muhasebeci değerlendirmiştir denilerek yüksek puanlara ihtiyatlı yaklaşılması gerektiği, bir meslek dayanışması içinde duygusal değerlendirmeler nedeniyle puanlamaların sübjektif olduğu iddia edilebilir. Ancak, eğer dışarıdan alınan muhasebe hizmetleri beklentileri gerçekten karşılamıyor olsaydı muhasebe personelinin daha düşük puanlar vermeleri beklenirdi. Çünkü bu durumda işletmenin muhasebe işlerinin tüm yükü kendi omuzlarına bineceğinden artan rahatsızlık ve memnuniyetsizliklerin düşüncelerine dolayısıyla puanlarına bir şekilde yansımaları gerekirdi. Halbuki elde edilen test sonuçları *“Mali müşavirim, finansal analizler yaparak bana finansal danışmanlık yapıyor”*, *“Mali müşavirim, firmamla ilgili ay içinde neler yaptığı hakkında bilgi sahibiyim”*, *“Mali müşavirim, mevzuat değişikliklerini bildirerek, vergi, indirim, SGK ve teşvik konularında danışmanlık yapıyor”* ve *“Mali müşavirim, işletmemizin kar ya da zararını net bir şekilde hesaplıyor”* ifadelerinde farklılaşma olduğunu göstermektedir.

Finansal danışmanlık hizmetleri, mevzuat değişikliklerine ve yapılan işlemlere ilişkin ayrıntılı bilgilendirme, kar veya zararın hesaplanması gibi konuların işletme içindeki en önemli muhataplarının muhasebe personelleri olduğu düşünüldüğünde elde edilen bu sonuçlar daha da anlamlı hale gelmektedir. Buradaki sonuçlar yüksek bir empatinin varlığını göstermektedir. Burada işletme içindeki muhasebe personelinin bürosundaki muhasebecisiyle etkili iletişim kurduğu anlaşılmaktadır.

Muhasebeciler ister bağımlı ister bağımsız çalışsınlar neticede aynı mesleğin mensupları olup aynı dili konuşmaktadırlar. Bu durum karşılıklı veri, bilgi, belge ve iş akışını hızlandırmakta, dolayısıyla işleri kolaylaştırmaktadır. Muhasebe personeli, muhasebe bürosu ile işletmesi arasında adeta köprü işlevi görmektedir, güçlü işbirliğinin ve uzun süreli birlikteliğin tesisinde anahtar rol oynamaktadır. Bağlı çalışan muhasebe personelleri, bağımsız çalışan muhasebe bürolarının işletme içindeki şubeleri gibi düşünülebilir. Dolayısıyla bünyesinde muhasebe personeli çalıştıran işletmelerin muhasebe hizmetlerinin etkinliğinin artması beklenir. Zira buradaki iş yükü

paylaşılmaktadır. Muhasebe ile ilgili iş ve işlemlerin birçoğu işletme içinde hazır hale getirilmekte dolayısıyla dışarıdaki muhasebecinin yükü hafifleyebilmektedir. Angarya olarak tabir edilen işlerin büyük bir kısmı işletme içinde hallolduğundan dışarıdaki muhasebeciye aslında daha nitelikli hizmetler sunma fırsatı doğmuş olmaktadır. Bağımsız muhasebeciler, bu sayede potansiyel bilgi ve enerjilerini özellikle finansal ve yönetsel danışmanlık alanlarına doğru kaydırabilirler. Kendilerinden beklenen yüksek performansı gösterme imkanını değerlendirebilirler. Hizmet kalitesini arttırarak müşteri beklentileri karşılama düzeylerini yukarıya taşıyabilirler. Dolayısıyla müşteri memnuniyetini ve sadakatini arttırabilirler. Nitekim bu durumun işletmedeki muhasebe personellerinin düşünceleriyle örtüşerek yukarıdaki tabloya yansıdığı değerlendirilmektedir.

Tablo 35: İşletmedeki Pozisyona Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Pozisyon	Ort.	SS	Med.	p
<i>Mali müşavirimin defter tutma hizmetinden memnunum.</i>	İşyeri Sahibi	3.8	1.40	4	0.050
	İşyeri Ortağı	3.9	1.17	4	
	Yönetici	3.8	1.03	4	
	Muhasebe P.	4.7	0.47	5	
<i>Mali müşavirimin mali tablo oluşturma hizmetinden memnunum.</i>	İşyeri Sahibi	3.7	1.40	4	0.089
	İşyeri Ortağı	3.9	1.19	4	
	Yönetici	3.7	1.14	4	
	Muhasebe P.	4.6	0.50	5	
<i>Mali müşavirimin envanter değerlendirme ve kayıtlarını yapmasından memnunum.</i>	İşyeri Sahibi	3.7	1.42	4	0.164
	İşyeri Ortağı	3.9	1.13	4	
	Yönetici	3.7	1.15	4	
	Muhasebe P.	4.5	0.65	5	
<i>Mali müşavirimin vergi beyannamelerini düzenleme ve takibinden memnunum.</i>	İşyeri Sahibi	3.9	1.35	4	0.039
	İşyeri Ortağı	4.1	1.20	4	
	Yönetici	3.9	1.06	4	
	Muhasebe P.	4.7	0.61	5	
<i>Mali müşavirimin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile ilgili bilgi, belge ve bildirimler konusunda çalışmalarından memnunum.</i>	İşyeri Sahibi	3.8	1.33	4	0.067
	İşyeri Ortağı	3.9	1.27	4	
	Yönetici	3.7	1.03	4	
	Muhasebe P.	4.6	0.65	5	
<i>Mali müşavirimin sermaye gruplarına şeffaf, karşılaştırılabilir, yorumlanabilir, açık, zamanında ve doğru bilgi aktarımından memnunum.</i>	İşyeri Sahibi	3.5	1.38	4	0.124
	İşyeri Ortağı	3.9	1.17	4	
	Yönetici	3.8	0.98	4	
	Muhasebe P.	4.4	0.74	5	
<i>Genel olarak mali müşavirimden memnunum.</i>	İşyeri Sahibi	3.8	1.36	4	0.136
	İşyeri Ortağı	4.0	1.10	4	
	Yönetici	4.0	1.07	4	
	Muhasebe P.	4.6	0.63	5	

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerdeki pozisyonları ile birlikte çalıştıkları muhasebecilerinden duymuş oldukları tatmin düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 35’de sunulmuştur. Elde edilen bulgular, “Mali müşavirimin defter tutma hizmetinden memnunum” ve “Mali

müşavirim vergi beyannamelerini düzenleme ve takibinden memnunum” ifadelerinde anlamlı bir farklılık olduğunu göstermiştir. Ortalamalar incelendiğinde her iki ifade için de muhasebe personelinin vermiş olduğu puanların diğer pozisyonlardaki katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Defter tutma ve vergi beyannameleri düzenleme ve takibi gibi işler işletmelerde daha çok muhasebe personeliyle alakalı konular olduğundan onların vermiş oldukları yüksek puanlar daha anlamlı olmaktadır.

Tablo 36: İşletmelerin Ana Faaliyet Koluna Göre Beklenti Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Sektör</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Muhasebe ücretini zamanında ödüyorum.</i>	Ticaret	4.0	1.45	5	0.637
	İmalat	3.9	1.53	5	
	Hizmet	3.7	1.53	4	
<i>Mali Müşavirim emeğinin karşılığını veriyorum.</i>	Ticaret	4.0	1.38	5	0.627
	İmalat	3.8	1.45	4	
	Hizmet	4.0	1.19	4	
<i>Belgeler ile ilgili mali müşavirime ayrıntılı bilgileri veriyorum (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirlenmesi gibi).</i>	Ticaret	3.9	1.41	4	0.636
	İmalat	4.0	1.42	5	
	Hizmet	4.2	1.05	4	
<i>Mali müşavirim vergi ödemelerini yapmasını istiyorum.</i>	Ticaret	3.5	1.53	4	0.082
	İmalat	2.9	1.70	3	
	Hizmet	3.5	1.57	4	
<i>Dönem sonu envanter işlemlerini (sayım ve mutabakatlar) yapıyorum.</i>	Ticaret	3.9	1.40	4	0.150
	İmalat	3.7	1.58	4	
	Hizmet	3.5	1.34	4	
<i>Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum.</i>	Ticaret	4.0	1.36	5	0.627
	İmalat	3.8	1.49	4	
	Hizmet	3.9	1.23	4	
<i>Mali müşavirimi şahsi yönden değerli görüyorum.</i>	Ticaret	4.1	1.33	5	0.290
	İmalat	3.8	1.49	4	
	Hizmet	4.3	1.03	5	
<i>Mali müşavirimi mesleki yönden değerli görüyorum.</i>	Ticaret	4.0	1.33	5	0.536
	İmalat	3.9	1.47	5	
	Hizmet	4.3	1.03	5	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirim üstlendiği fazladan fedakarlıklarının ve emeklerinin karşılığını veriyorum.</i>	Ticaret	3.6	1.43	4	0.239
	İmalat	3.2	1.50	3	
	Hizmet	3.5	1.21	4	

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerin içinde bulundukları ana faaliyet alanları ile birlikte çalıştıkları muhasebecilerinin beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 36’da sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar katılımcıların bu konudaki düşüncelerinin temsil ettikleri işletmelerin ana faaliyet alanlarına göre değişmediğini göstermiştir.

Tablo 37: İşletmelerin Ana Faaliyet Koluna Göre Müşteri Beklentilerinin Karşılanma Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Sektör</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Mali müşavirim, finansal analizler yaparak bana finansal danışmanlık yapıyor.</i>	Ticaret	2.7	1.40	3	0.163
	İmalat	3.0	1.59	3	
	Hizmet	3.1	1.42	3	
<i>Mali müşavirim, yönetim kararlarımızda danışmanlık yapıyor.</i>	Ticaret	2.6	1.34	2	0.357
	İmalat	2.7	1.49	2	
	Hizmet	2.9	1.32	3	
<i>Mali müşavirim, firmamla ilgili ay içinde neler yaptığı hakkında bilgi sahibiyim.</i>	Ticaret	3.2	1.45	3	0.277
	İmalat	3.4	1.46	4	
	Hizmet	3.6	1.27	4	
<i>Mali müşavirim, mevzuat değişikliklerini bildirerek, vergi, indirim, SGK ve teşvik konularında danışmanlık yapıyor.</i>	Ticaret	3.3	1.54	4	0.402
	İmalat	3.5	1.32	4	
	Hizmet	3.7	1.15	4	
<i>Mali müşavirim, mali denetimlerde ve vergi davalarında adıma-adıma temsil ve takip yapıyor.</i>	Ticaret	3.2	1.50	4	0.323
	İmalat	3.4	1.38	4	
	Hizmet	3.5	1.46	4	
<i>Mali müşavirim, vergi ödemelerimizi ve diğer resmi ödemelerimizi yapıyor.</i>	Ticaret	3.0	1.62	3	0.225
	İmalat	3.0	1.69	4	
	Hizmet	3.4	1.51	4	
<i>Mali konularda, ihtiyacımız olduğu anda (çok kısa bir sürede) muhasebecim ya da personeli hazır bulunuyor.</i>	Ticaret	3.6	1.42	4	0.458
	İmalat	3.7	1.47	4	
	Hizmet	4.0	1.11	4	
<i>Mali müşavirim, vergi hesaplamalarını tam hesaplayarak zamanında ödenmesini sağlıyor.</i>	Ticaret	3.8	1.50	4	0.956
	İmalat	3.8	1.56	4	
	Hizmet	4.0	1.18	4	
<i>Mali müşavirim, borç ve alacaklarımızı ayrıntılı bir şekilde raporluyor (müşteri, satıcılar vb hesaplar).</i>	Ticaret	3.3	1.56	4	0.890
	İmalat	3.3	1.41	4	
	Hizmet	3.4	1.31	4	
<i>Mali müşavirim, işletmemizin kar ya da zararını net bir şekilde hesaplıyor.</i>	Ticaret	3.5	1.51	4	0.969
	İmalat	3.5	1.55	4	
	Hizmet	3.6	1.28	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirim, muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağlıyor.</i>	Ticaret	3.5	1.34	4	0.249
	İmalat	3.8	1.46	4	
	Hizmet	3.8	1.19	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirime güvenim arttı.</i>	Ticaret	3.3	1.45	4	0.174
	İmalat	3.7	1.39	4	
	Hizmet	3.7	1.13	4	
<i>Muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıp mesleğinde olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	Ticaret	3.8	1.42	4	0.946
	İmalat	3.7	1.52	4	
	Hizmet	3.9	1.33	4	

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerin içinde bulundukları ana faaliyet alanları ile beklentilerinin karşılanma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 37’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar katılımcıların beklentilerinin karşılanma düzeylerine ilişkin düşüncelerinin işletmelerin ana faaliyet kolundan bağımsız olduğunu göstermiştir.

Tablo 38: İşletmelerin Ana Faaliyet Koluna Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Sektör</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Mali müşavirimin defter tutma hizmetinden memnunum.</i>	Ticaret	3.8	1.37	4	0.498
	İmalat	4.0	1.28	4	
	Hizmet	4.1	1.15	4	
<i>Mali müşavirimin mali tablo oluşturma hizmetinden memnunum.</i>	Ticaret	3.7	1.39	4	0.444
	İmalat	4.0	1.32	5	
	Hizmet	3.9	1.16	4	
<i>Mali müşavirimin envanter değerlendirme ve kayıtlarını yapmasından memnunum.</i>	Ticaret	3.7	1.37	4	0.992
	İmalat	3.8	1.36	4	
	Hizmet	3.8	1.19	4	
<i>Mali müşavirimin vergi beyannamelerini düzenleme ve takibinden memnunum.</i>	Ticaret	3.9	1.38	4	0.795
	İmalat	4.1	1.27	5	
	Hizmet	4.1	1.07	4	
<i>Mali müşavirimin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile ilgili bilgi, belge ve bildirimler konusunda çalışmalarından memnunum.</i>	Ticaret	3.9	1.31	4	0.522
	İmalat	3.7	1.33	4	
	Hizmet	3.8	1.16	4	
<i>Mali müşavirimin sermaye gruplarına şeffaf, karşılaştırılabilir, yorumlanabilir, açık, zamanında ve doğru bilgi aktarımından memnunum.</i>	Ticaret	3.7	1.39	4	0.890
	İmalat	3.7	1.23	4	
	Hizmet	3.7	1.15	4	
<i>Genel olarak mali müşavirimden memnunum.</i>	Ticaret	3.9	1.33	4	0.890
	İmalat	4.0	1.25	4	
	Hizmet	4.0	1.15	4	

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerin içinde bulundukları ana faaliyet alanları ile memnuniyet düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 38’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar işletmenin ana faaliyet kolu ile memnuniyet düzeylerine ilişkin düşünceler arasında bir ilişki olmadığını göstermiştir.

Tablo 39: Mükellefiyete Göre Beklentileri Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Mükellefiyet</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Muhasebe ücretini zamanında ödüyorum.</i>	Gelir V.M.	3.9	1.53	5	0.981
	Kurumlar V.M.	3.9	1.42	5	
<i>Mali Müşavirim emeğinin karşılığını veriyorum.</i>	Gelir V.M.	3.9	1.38	4	0.669
	Kurumlar V.M.	4.0	1.26	5	
<i>Belgeler ile ilgili mali müşavirime ayrıntılı bilgileri veriyorum (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirlenmesi)</i>	Gelir V.M.	3.9	1.36	4	0.072
	Kurumlar V.M.	4.2	1.22	5	
<i>Mali müşavirimin vergi ödemelerini yapmasını istiyorum.</i>	Gelir V.M.	3.6	1.52	4	0.021
	Kurumlar V.M.	3.0	1.65	3	
<i>Dönem sonu envanter işlemlerini (sayım ve mutabakatlar) yapıyorum.</i>	Gelir V.M.	3.6	1.49	4	0.249
	Kurumlar V.M.	3.9	1.28	4	
<i>Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum.</i>	Gelir V.M.	3.8	1.38	4	0.038
	Kurumlar V.M.	4.1	1.26	5	
<i>Mali müşavirimi şahsi yönden değerli görüyorum.</i>	Gelir V.M.	4.0	1.34	4	0.050
	Kurumlar V.M.	4.3	1.16	5	
<i>Mali müşavirimi mesleki yönden değerli görüyorum.</i>	Gelir V.M.	4.0	1.34	5	0.348
	Kurumlar V.M.	4.2	1.16	5	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirimin üstlendiği fazladan fedakarlıklarının ve emeklerinin karşılığını veriyorum.</i>	Gelir V.M.	3.5	1.44	4	0.814
	Kurumlar V.M.	3.6	1.29	4	

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerin mükellefiyet türü ile beklentileri karşılama noktasında müşterisi oldukları muhasebecilerine yönelik tutum ve davranışlarına ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Mann-Whitney testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 39’da sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar “*Mali müşavirimin vergi ödemelerini yapmasını istiyorum*”, “*Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum*” ve “*Mali müşavirimi şahsi yönden değerli görüyorum*” ifadelerine dair düşüncelerin işletmelerin vergi mükellefiyet durumuna göre değiştiğini göstermiştir.

Tabloda yer alan “*Mali müşavirimin vergi ödemelerini yapmasını istiyorum*” ifadesinde Gelir Vergisi mükellefi olanların ortalaması daha yüksek çıkmıştır. Esasında yasal ve etik olmayan bu talebin dile getirilmiş olması bu konuda bilgi ve ciddiyet eksikliğinin bulunduğunu, sorumluluk ve bilinç düzeyinin düşük olduğunu göstermektedir. Gelir Vergisi mükelleflerinin daha çok mikro veya küçük ölçekli, kurumsallaşmamış işletmeler olduğu düşünüldüğünde sonuç şaşırtıcı görülmeyebilir. Diğer yandan “*Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum*” ifadesinde ise Kurumlar Vergisi mükellefi olanların ortalaması daha yüksek çıkmıştır. Bu tür işletmelerin nispeten daha büyük ölçekli işletmeler olması, bünyelerinde muhasebe birimi ve personelinin bulunuyor olması, kurumsal yapılarının daha gelişmiş olması gibi nedenlerden dolayı sonuç anlamlı bulunmaktadır. Son olarak “*Mali müşavirimi şahsi yönden değerli görüyorum*” ifadesinde de Kurumlar Vergisine tabi olanların ortalaması daha yüksek çıkmıştır. Bu mükellefiyet türündeki işletmeleri temsil edenlerin muhasebecilerine daha fazla önem ve değer verdikleri anlaşılmaktadır. Muhasebecilerini sadece şahsi yönden değil aynı zamanda mesleki yönden de daha değerli gördükleri anlaşılmaktadır. Nitekim bu ifadeye ilişkin olarak verdikleri puanların da gelir vergisi mükelleflerine göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 40: Mükellefiyete Göre Beklentilerin Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Mükellefiyet</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Mali müşavirim, finansal analizler yaparak bana finansal danışmanlık yapıyor.</i>	Gelir V. M.	2.9	1.44	3	0.456
	Kurumlar V. M.	2.8	1.47	3	
<i>Mali müşavirim, yönetim kararlarımızda danışmanlık yapıyor.</i>	Gelir V. M.	2.8	1.36	2	0.543
	Kurumlar V. M.	2.6	1.37	2	
<i>Mali müşavirimin, firmamla ilgili ay içinde neler yaptığı hakkında bilgi sahibiyim.</i>	Gelir V. M.	3.3	1.40	4	0.386
	Kurumlar V. M.	3.5	1.40	4	
<i>Mali müşavirim, mevzuat değişikliklerini bildirerek, vergi, indirim, SGK ve teşvik konularında danışmanlık yapıyor.</i>	Gelir V. M.	3.5	1.47	4	0.871
	Kurumlar V. M.	3.5	1.24	4	
<i>Mali müşavirim, mali denetimlerde ve vergi davalarında adıma-adıma temsil ve takip yapıyor.</i>	Gelir V. M.	3.3	1.53	4	0.702
	Kurumlar V. M.	3.3	1.36	4	
<i>Mali müşavirim, vergi ödemelerimizi ve diğer resmi</i>	Gelir V. M.	3.2	1.60	4	0.146

<i>İfadeler</i>	Mükellefiyet	Ort.	SS	Med.	p
<i>ödemelerimizi yapıyor.</i>	Kurumlar V. M.	2.9	1.60	3	
<i>Mali konularda, ihtiyacımız olduğu anda (çok kısa bir sürede) muhasebecim ya da personeli hazır bulunuyor.</i>	Gelir V. M.	3.6	1.43	4	0.392
	Kurumlar V. M.	3.9	1.18	4	
<i>Mali müşavirim, vergi hesaplamalarını tam hesaplayarak zamanında ödenmesini sağlıyor.</i>	Gelir V. M.	3.8	1.48	4	0.473
	Kurumlar V. M.	4.0	1.29	4	
<i>Mali müşavirim, borç ve alacaklarımızı ayrıntılı bir şekilde raporluyor (müşteri, satıcılar vb hesaplar).</i>	Gelir V. M.	3.4	1.47	4	0.668
	Kurumlar V. M.	3.3	1.41	4	
<i>Mali müşavirim, işletmemizin kar ya da zararını net bir şekilde hesaplıyor.</i>	Gelir V. M.	3.4	1.51	4	0.154
	Kurumlar V. M.	3.7	1.31	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirim, muhasebe uygulamalarındaki mevzuat de işlikliklerine kolaylıkla uyum sağlıyor.</i>	Gelir V. M.	3.5	1.39	4	0.174
	Kurumlar V. M.	3.9	1.16	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirime güvenim arttı.</i>	Gelir V. M.	3.5	1.41	4	0.967
	Kurumlar V. M.	3.6	1.25	4	
<i>Muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıp mesleğinde olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	Gelir V. M.	3.7	1.46	4	0.367
	Kurumlar V. M.	3.9	1.29	4	

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerin mükellefiyet türü ile muhasebecileri tarafından beklentilerinin karşılanma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Mann-Whitney testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 40’da sunulmuştur. Analiz sonuçları işletmelerin gelir veya kurumlar vergisi mükellefi olmasıyla buradaki ifadeler arasında bir ilişki olmadığını göstermiştir.

Tablo 41: Mükellefiyete Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Mükellefiyet	Ort.	SS	Med.	p
<i>Mali müşavirimin defter tutma hizmetinden memnunum.</i>	Gelir V. M.	3.9	1.39	4	0.590
	Kurumlar V. M.	4.0	1.11	4	
<i>Mali müşavirimin mali tablo oluşturma hizmetinden memnunum.</i>	Gelir V. M.	3.8	1.40	4	0.864
	Kurumlar V. M.	3.9	1.14	4	
<i>Mali müşavirimin envanter değerlendirme ve kayıtlarını yapmasından memnunum.</i>	Gelir V. M.	3.8	1.38	4	0.180
	Kurumlar V. M.	3.7	1.18	4	
<i>Mali müşavirimin vergi beyannamelerini düzenleme ve takibinden memnunum.</i>	Gelir V. M.	4.0	1.31	4	0.635
	Kurumlar V. M.	4.0	1.20	4	
<i>Mali müşavirimin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile ilgili bilgi, belge ve bildirimler konusunda çalışmalarından memnunum.</i>	Gelir V. M.	3.8	1.32	4	0.896
	Kurumlar V. M.	3.9	1.17	4	
<i>Mali müşavirimin sermaye gruplarına şeffaf, karşılaştırılabilir, yorumlanabilir, açık, zamanında ve doğru bilgi aktarımından memnunum.</i>	Gelir V. M.	3.7	1.33	4	0.689
	Kurumlar V. M.	3.7	1.20	4	
<i>Genel olarak mali müşavirimden memnunum.</i>	Gelir V. M.	3.9	1.31	4	0.458
	Kurumlar V. M.	3.9	1.17	4	

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerin mükellefiyet türü ile muhasebecilerinden memnun olma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Mann-Whitney testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 41’de sunulmuştur. Analiz sonuçları katılımcıların

memnuniyet düzeylerinin işletmelerin gelir veya kurumlar vergisi mükellefi olması durumuna göre değişmediğini göstermiştir.

Tablo 42: Personel Sayısına Göre Beklentileri Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Personel Sayısı	Ort.	SS	Med.	p
<i>Muhasebe ücretini zamanında ödüyorum.</i>	0-2	3.9	1.48	5	0.463
	3-10	3.7	1.51	4	
	≥11	3.9	1.47	5	
<i>Mali Müşavirim emeğinin karşılığını veriyorum.</i>	0-2	4.0	1.30	4	0.997
	3-10	4.0	1.36	4	
	≥11	3.9	1.36	4	
<i>Belgeler ile ilgili mali müşavirime ayrıntılı bilgileri veriyorum (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunu belirlenmesi gibi).</i>	0-2	3.9	1.36	4	0.227
	3-10	4.0	1.27	4	
	≥11	4.1	1.28	5	
<i>Mali müşavirimin vergi ödemelerini yapmasını istiyorum.</i>	0-2	3.6	1.54	4	0.106
	3-10	3.5	1.49	4	
	≥11	3.0	1.70	3	
<i>Dönem sonu envanter işlemlerini (sayım ve mutabakatlar) yapıyorum.</i>	0-2	3.6	1.47	4	0.580
	3-10	3.8	1.44	4	
	≥11	3.8	1.34	4	
<i>Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum.</i>	0-2	3.9	1.29	4	0.604
	3-10	3.9	1.37	4	
	≥11	4.0	1.39	5	
<i>Mali müşavirimi şahsi yönden değerli görüyorum.</i>	0-2	4.1	1.32	5	0.345
	3-10	4.0	1.21	4	
	≥11	4.1	1.34	5	
<i>Mali müşavirimi mesleki yönden değerli görüyorum.</i>	0-2	4.2	1.25	5	0.506
	3-10	4.0	1.27	4	
	≥11	4.1	1.33	5	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirimin üstlendiği fazladan fedakarlıklarının ve emeklerinin karşılığını veriyorum.</i>	0-2	3.7	1.35	4	0.389
	3-10	3.4	1.42	4	
	≥11	3.4	1.38	4	

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerin çalışan sayıları ile muhasebecilerinin beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 42’de sunulmuştur. Analiz sonuçları, tabloda verilen ifadelerin işletmelerdeki personel sayısından bağımsız olduğunu göstermiştir.

Tablo 43: Personel Sayısına Göre Beklentilerin Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Personel Sayısı	Ort.	SS	Med.	p
<i>Mali müşavirim, finansal analizler yaparak bana finansal danışmanlık yapıyor.</i>	0-2	2.9	1.43	3	0.922
	3-10	2.9	1.51	3	
	≥11	2.8	1.44	3	
<i>Mali müşavirim, yönetim kararlarımızda danışmanlık yapıyor.</i>	0-2	2.7	1.31	3	0.880
	3-10	2.8	1.45	3	
	≥11	2.6	1.36	2	
<i>Mali müşavirimin, firmamla ilgili ay içinde neler yaptığı hakkında bilgi sahibiyim.</i>	0-2	3.2	1.48	3	0.271
	3-10	3.5	1.27	4	
	≥11	3.6	1.42	4	
<i>Mali müşavirim, mevzuat değişikliklerini bildirerek, vergi, indirim, SGK ve teşvik konularında danışmanlık yapıyor.</i>	0-2	3.4	1.48	4	0.993
	3-10	3.5	1.35	4	

<i>İfadeler</i>	Personel Sayısı	Ort.	SS	Med.	p
	≥11	3.5	1.33	4	
<i>Mali müşavirim, mali denetimlerde ve vergi davalarında adıma-adıma temsil ve takip yapıyor.</i>	0-2	3.3	1.50	4	0.766
	3-10	3.2	1.55	4	
	≥11	3.5	1.33	4	
<i>Mali müşavirim, vergi ödemelerimizi ve diğer resmi ödemelerimizi yapıyor.</i>	0-2	3.2	1.65	4	0.222
	3-10	3.3	1.52	4	
	≥11	2.8	1.62	3	
<i>Mali konularda, ihtiyacımız olduğu anda (çok kısa bir sürede) muhasebecim ya da personeli hazır bulunuyor.</i>	0-2	3.6	1.41	4	0.422
	3-10	3.8	1.31	4	
	≥11	3.9	1.29	4	
<i>Mali müşavirim, vergi hesaplamalarını tam hesaplayarak zamanında ödenmesini sağlıyor.</i>	0-2	3.8	1.47	4	0.557
	3-10	3.9	1.35	4	
	≥11	4.0	1.44	5	
<i>Mali müşavirim, borç ve alacaklarımızı ayrıntılı bir şekilde raporluyor (müşteri, satıcılar vb hesaplar).</i>	0-2	3.4	1.46	4	0.601
	3-10	3.4	1.43	4	
	≥11	3.2	1.47	4	
<i>Mali müşavirim, işletmemizin kar ya da zararını net bir şekilde hesaplıyor.</i>	0-2	3.4	1.49	4	0.928
	3-10	3.5	1.42	4	
	≥11	3.5	1.42	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirim, muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağlıyor.</i>	0-2	3.7	1.29	4	0.706
	3-10	3.5	1.38	4	
	≥11	3.7	1.29	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirime güvenim arttı.</i>	0-2	3.6	1.35	4	0.771
	3-10	3.4	1.40	4	
	≥11	3.5	1.32	4	
<i>Muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıp mesleğinde olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	0-2	3.8	1.44	4	0.680
	3-10	3.7	1.45	4	
	≥11	3.9	1.33	4	

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerin çalışan sayıları ile beklentilerinin muhasebecileri tarafından karşılanma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 43’de sunulmuştur. Analiz sonuçları, tabloda verilen ifadeler ile işletmelerdeki personel sayısı arasında bir ilişki olmadığını ortaya koymuştur.

Tablo 44: Personel Sayısına Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Personel Sayısı	Ort.	SS	Med.	p
<i>Mali müşavirimin defter tutma hizmetinden memnunum.</i>	0-2	3.9	1.37	4	0.588
	3-10	3.9	1.30	4	
	≥11	3.9	1.17	4	
<i>Mali müşavirimin mali tablo oluşturma hizmetinden memnunum.</i>	0-2	3.8	1.36	4	0.909
	3-10	3.8	1.35	4	
	≥11	3.9	1.20	4	
<i>Mali müşavirimin envanter değerlendirme ve kayıtlarını yapmasından memnunum.</i>	0-2	3.9	1.34	4	0.454
	3-10	3.7	1.34	4	
	≥11	3.7	1.25	4	
<i>Mali müşavirimin vergi beyannamelerini düzenleme ve takibinden memnunum.</i>	0-2	3.9	1.33	4	0.982
	3-10	4.0	1.23	4	
	≥11	4.0	1.24	4	
<i>Mali müşavirimin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile ilgili bilgi, belge ve bildirimler konusunda</i>	0-2	3.8	1.31	4	0.826
	3-10	3.8	1.30	4	

<i>İfadeler</i>	Personel Sayısı	Ort.	SS	Med.	p
<i>çalışmalarından memnunuz.</i>	≥11	3.9	1.18	4	
<i>Mali müşavirimin sermaye gruplarına şeffaf, karşılaştırılabilir, yorumlanabilir, açık, zamanında ve doğru bilgi aktarımından memnunuz.</i>	0-2 3-10 ≥11	3.8 3.6 3.7	1.31 1.29 1.24	4 4 4	0.468
<i>Genel olarak mali müşavirimden memnunuz.</i>	0-2 3-10 ≥11	4.0 3.8 4.0	1.28 1.29 1.20	4 4 4	0.568

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerin çalışan sayıları ile muhasebecilerinden memnun olma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 44’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar, işletmelerdeki personel sayısının katılımcıların memnuniyet düzeylerini etkilemediğini ortaya koymuştur.

Tablo 45: İşletme Yaşına Göre Beklentileri Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	İşletme Yaşı	Ort.	SS	Med.	p
<i>Muhasebe ücretini zamanında ödüyorum.</i>	0-10 11-20 ≥21	4.1 3.7 3.8	1.44 1.57 1.45	5 4 4	0.119
<i>Mali Müşavirim emeğinin karşılığını veriyorum.</i>	0-10 11-20 ≥21	4.1 3.9 4.0	1.29 1.42 1.30	5 4 4	0.602
<i>Belgeler ile ilgili mali müşavirime ayrıntılı bilgileri veriyorum (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirlenmesi gibi).</i>	0-10 11-20 ≥21	4.1 3.8 4.0	1.25 1.38 1.31	5 4 4	0.390
<i>Mali müşavirimin vergi ödemelerini yapmasını istiyorum.</i>	0-10 11-20 ≥21	3.7 3.2 3.2	1.50 1.61 1.64	4 4 4	0.111
<i>Dönem sonu envanter işlemlerini (sayım ve mutabakatlar) yapıyorum.</i>	0-10 11-20 ≥21	3.7 3.6 3.8	1.48 1.36 1.42	4 4 4	0.407
<i>Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum.</i>	0-10 11-20 ≥21	4.1 3.8 3.9	1.32 1.41 1.30	5 4 4	0.222
<i>Mali müşavirimi şahsi yönden değerli görüyorum.</i>	0-10 11-20 ≥21	4.2 3.9 4.2	1.18 1.46 1.22	5 4 5	0.292
<i>Mali müşavirimi mesleki yönden değerli görüyorum.</i>	0-10 11-20 ≥21	4.2 3.9 4.1	1.18 1.39 1.27	5 4 5	0.273
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirimin üstlendiği fazladan fedakarlıklarının ve emeklerinin karşılığını veriyorum.</i>	0-10 11-20 ≥21	3.8 3.2 3.4	1.26 1.42 1.45	4 3 4	0.077

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerin yaşları ile muhasebecilerinin beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 45’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar, tabloda verilen ifadelere olan katılımın işletmelerin yaşından bağımsız olduğunu ortaya koymuştur.

Tablo 46: İşletme Yaşına Göre Müşteri Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>İşletme Yaşı</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Mali müşavirim, finansal analizler yaparak bana finansal danışmanlık yapıyor.</i>	0-10	3.0	1.51	3	0.608
	11-20	2.8	1.48	2	
	≥21	2.9	1.37	3	
<i>Mali müşavirim, yönetim kararlarımızda danışmanlık yapıyor.</i>	0-10	2.8	1.44	3	0.198
	11-20	2.5	1.31	2	
	≥21	2.8	1.31	3	
<i>Mali müşavirim, firmamla ilgili ay içinde neler yaptığı hakkında bilgi sahibiyim.</i>	0-10	3.4	1.43	4	0.892
	11-20	3.3	1.55	4	
	≥21	3.5	1.22	4	
<i>Mali müşavirim, mevzuat değişikliklerini bildirerek, vergi, indirim, SGK ve teşvik konularında danışmanlık yapıyor.</i>	0-10	3.6	1.47	4	0.056
	11-20	3.2	1.36	4	
	≥21	3.6	1.29	4	
<i>Mali müşavirim, mali denetimlerde ve vergi davalarında adıma-adıma temsil ve takip yapıyor.</i>	0-10	3.4	1.54	4	0.221
	11-20	3.1	1.52	4	
	≥21	3.5	1.29	4	
<i>Mali müşavirim, vergi ödemelerimizi ve diğer resmi ödemelerimizi yapıyor.</i>	0-10	3.1	1.64	3	0.666
	11-20	3.0	1.59	4	
	≥21	3.2	1.58	4	
<i>Mali konularda, ihtiyacımız olduğu anda (çok kısa bir sürede) muhasebecim ya da personeli hazır bulunuyor.</i>	0-10	3.7	1.43	4	0.556
	11-20	3.6	1.32	4	
	≥21	3.9	1.26	4	
<i>Mali müşavirim, vergi hesaplamalarını tam hesaplayarak zamanında ödenmesini sağlıyor.</i>	0-10	3.8	1.53	5	0.146
	11-20	3.7	1.44	4	
	≥21	4.1	1.23	5	
<i>Mali müşavirim, borç ve alacaklarımızı ayrıntılı bir şekilde raporluyor (müşteri, satıcılar vb hesaplar).</i>	0-10	3.6	1.42	4	0.097
	11-20	3.1	1.46	3	
	≥21	3.3	1.45	4	
<i>Mali müşavirim, işletmemizin kar ya da zararını net bir şekilde hesaplıyor.</i>	0-10	3.5	1.46	4	0.688
	11-20	3.4	1.42	4	
	≥21	3.6	1.46	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirim, muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağlıyor.</i>	0-10	3.8	1.37	4	0.087
	11-20	3.4	1.36	4	
	≥21	3.8	1.19	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirime güvenim arttı.</i>	0-10	3.6	1.43	4	0.226
	11-20	3.3	1.35	3	
	≥21	3.7	1.25	4	
<i>Muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıp mesleğinde olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	0-10	3.9	1.41	5	0.172
	11-20	3.5	1.49	4	
	≥21	3.9	1.29	4	

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerin yaşları ile beklentilerinin muhasebecileri tarafından karşılanma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 46’da sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar tabloda verilen ifadeler ile işletme yaşları arasında anlamlı bir ilişki olmadığını göstermektedir.

Tablo 47: İşletme Yaşına Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>İşletme Yaşı</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Mali müşavirimin defter tutma hizmetinden memnunum.</i>	0-10	4.0	1.29	4	0.432
	11-20	3.7	1.40	4	
	≥21	4.0	1.17	4	
<i>Mali müşavirimin mali tablo oluşturma hizmetinden memnunum.</i>	0-10	3.9	1.25	4	0.428
	11-20	3.7	1.38	4	
	≥21	3.8	1.30	4	
<i>Mali müşavirimin envanter değerlendirme ve kayıtlarını yapmasından memnunum.</i>	0-10	3.9	1.25	4	0.173
	11-20	3.5	1.48	4	
	≥21	3.9	1.16	4	
<i>Mali müşavirimin vergi beyannamelerini düzenleme ve takibinden memnunum.</i>	0-10	4.1	1.22	5	0.223
	11-20	3.7	1.41	4	
	≥21	4.0	1.15	4	
<i>Mali müşavirimin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile ilgili bilgi, belge ve bildirimler konusunda çalışmalarından memnunum.</i>	0-10	3.9	1.29	4	0.049
	11-20	3.5	1.32	4	
	≥21	4.0	1.12	4	
<i>Mali müşavirimin sermaye gruplarına şeffaf, karşılaştırılabilir, yorumlanabilir, açık, zamanında ve doğru bilgi aktarımından memnunum.</i>	0-10	3.9	1.28	4	0.116
	11-20	3.4	1.33	4	
	≥21	3.7	1.21	4	
<i>Genel olarak mali müşavirimden memnunum.</i>	0-10	4.1	1.27	5	0.089
	11-20	3.7	1.36	4	
	≥21	4.0	1.11	4	

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerin yaşları ile muhasebecilerinden memnun olma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal-Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 47’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar “*Mali müşavirimin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile ilgili bilgi, belge ve bildirimler konusunda çalışmalarından memnunum*” ifadesinde anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir. Bu ifade için 11-20 yıl yaşa sahip olan işletmelerdeki katılımcıların memnuniyet düzeyleri diğerlerine göre daha düşük kalmıştır.

Tablo 48: Muhasebecilerinin Cinsiyetine Göre Beklentileri Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Muhasebe ücretini zamanında ödüyorum.</i>	Kadın	3.8	1.71	5	0.998
	Erkek	3.9	1.46	4	
<i>Mali Müşavirim emeğinin karşılığını veriyorum.</i>	Kadın	3.7	1.63	4	0.578
	Erkek	4.0	1.30	4	
<i>Belgeler ile ilgili mali müşavirime ayrıntılı bilgileri veriyorum (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunu belirlenmesi gibi).</i>	Kadın	3.6	1.71	5	0.649
	Erkek	4.0	1.26	4	
<i>Mali müşavirimin vergi ödemelerini yapmasını istiyorum.</i>	Kadın	3.6	1.61	4	0.451
	Erkek	3.4	1.59	4	
<i>Dönem sonu envanter işlemlerini (sayım ve mutabakatlar) yapıyorum.</i>	Kadın	4.0	1.37	5	0.288
	Erkek	3.7	1.43	4	
<i>Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum.</i>	Kadın	3.8	1.61	5	0.775
	Erkek	3.9	1.32	4	
<i>Mali müşavirimi şahsi yönden değerli görüyorum.</i>	Kadın	3.9	1.61	5	0.883
	Erkek	4.1	1.25	5	
<i>Mali müşavirimi mesleki yönden değerli görüyorum.</i>	Kadın	4.0	1.63	5	0.629
	Erkek	4.1	1.24	5	

<i>İfadeler</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirim üstlendiği fazladan fedakarlıklarının ve emeklerinin karşılığını veriyorum.</i>	Kadın	3.9	1.45	4	0.126
	Erkek	3.5	1.37	4	

Katılımcıların birlikte çalıştıkları muhasebecilerinin cinsiyeti ile onların beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Mann-Whitney testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 48’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar tabloda verilen ifadelerin muhasebecilerinin cinsiyetinden bağımsız olduğunu göstermektedir.

Tablo 49: Muhasebecilerinin Cinsiyetine Göre Beklentilerin Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Mali müşavirim, finansal analizler yaparak bana finansal danışmanlık yapıyor.</i>	Kadın	3.1	1.70	3	0.666
	Erkek	2.9	1.43	3	
<i>Mali müşavirim, yönetim kararlarımızda danışmanlık yapıyor.</i>	Kadın	3.1	1.65	4	0.262
	Erkek	2.7	1.33	2	
<i>Mali müşavirim, firmamla ilgili ay içinde neler yaptığı hakkında bilgi sahibiyim.</i>	Kadın	3.8	1.62	5	0.113
	Erkek	3.4	1.37	4	
<i>Mali müşavirim, mevzuat değişikliklerini bildirerek, vergi, indirim, SGK ve teşvik konularında danışmanlık yapıyor.</i>	Kadın	3.4	1.63	4	0.875
	Erkek	3.5	1.37	4	
<i>Mali müşavirim, mali denetimlerde ve vergi davalarında adıma-adıma temsil ve takip yapıyor.</i>	Kadın	3.5	1.70	4	0.551
	Erkek	3.3	1.44	4	
<i>Mali müşavirim, vergi ödemelerimizi ve diğer resmi ödemelerimizi yapıyor.</i>	Kadın	3.3	1.68	4	0.601
	Erkek	3.1	1.60	4	
<i>Mali konularda, ihtiyacımız olduğu anda (çok kısa bir sürede) muhasebecim ya da personeli hazır bulunuyor.</i>	Kadın	3.6	1.60	4	0.949
	Erkek	3.8	1.32	4	
<i>Mali müşavirim, vergi hesaplamalarını tam hesaplayarak zamanında ödenmesini sağlıyor.</i>	Kadın	3.5	1.79	4	0.399
	Erkek	3.9	1.37	4	
<i>Mali müşavirim, borç ve alacaklarımızı ayrıntılı bir şekilde raporluyor (müşteri, satıcılar vb hesaplar).</i>	Kadın	3.6	1.57	4	0.291
	Erkek	3.3	1.44	4	
<i>Mali müşavirim, işletmemizin kar ya da zararını net bir şekilde hesaplıyor.</i>	Kadın	3.4	1.70	4	0.950
	Erkek	3.5	1.42	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirim, muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağlıyor.</i>	Kadın	3.8	1.48	5	0.474
	Erkek	3.6	1.30	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirime güvenim arttı.</i>	Kadın	3.6	1.64	4	0.490
	Erkek	3.5	1.32	4	
<i>Muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıp mesleğinde olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	Kadın	3.7	1.57	4	0.775
	Erkek	3.8	1.39	4	

Katılımcıların birlikte çalıştıkları muhasebecilerinin cinsiyeti ile onlardan olan beklentilerinin karşılama düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Mann-Whitney testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 49’da sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar müşteri beklentilerinin karşılama düzeylerinin muhasebecilerinin kadın veya erkek olmasından bağımsız olduğunu göstermiştir.

Tablo 50: Muhasebecilerinin Cinsiyetine Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Cinsiyet	Ort.	SS	Med.	p
<i>Mali müşavirimin defter tutma hizmetinden memnunum.</i>	Kadın	3.5	1.73	4	0.396
	Erkek	4.0	1.23	4	
<i>Mali müşavirimin mali tablo oluşturma hizmetinden memnunum.</i>	Kadın	3.7	1.60	4	0.930
	Erkek	3.8	1.27	4	
<i>Mali müşavirimin envanter değerlendirme ve kayıtlarını yapmasından memnunum.</i>	Kadın	3.7	1.53	4	0.995
	Erkek	3.8	1.29	4	
<i>Mali müşavirimin vergi beyannamelerini düzenleme ve takibinden memnunum.</i>	Kadın	3.7	1.70	4	0.786
	Erkek	4.0	1.21	4	
<i>Mali müşavirimin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile ilgili bilgi, belge ve bildirimler konusunda çalışmalarından memnunum.</i>	Kadın	3.6	1.68	4	0.819
	Erkek	3.9	1.21	4	
<i>Mali müşavirimin sermaye gruplarına şeffaf, karşılaştırılabilir, yorumlanabilir, açık, zamanında ve doğru bilgi aktarımından memnunum.</i>	Kadın	3.7	1.52	4	0.542
	Erkek	3.7	1.25	4	
<i>Genel olarak mali müşavirimden memnunum.</i>	Kadın	3.7	1.63	4	0.913
	Erkek	4.0	1.21	4	

Katılımcıların birlikte çalıştıkları muhasebecilerinin cinsiyeti ile onlardan memnun olma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Mann-Whitney testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 50’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar müşteri memnuniyet düzeylerinin muhasebecilerinin cinsiyetinden bağımsız olduğunu ortaya koymuştur.

Tablo 51: Muhasebeciyle Birlikte Çalışılan Yıla Göre Beklentileri Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	Çalışılan Yıl	Ort.	SS	Med.	p
<i>Muhasebe ücretini zamanında ödüyorum.</i>	0-5	4.2	1.43	5	0.035
	6-10	3.9	1.34	4	
	11-15	3.5	1.58	4	
	≥16	3.6	1.58	4	
<i>Mali Müşavirime emeğinin karşılığını veriyorum.</i>	0-5	4.1	1.18	5	0.654
	6-10	4.1	1.24	4	
	11-15	3.7	1.57	4	
	≥16	3.8	1.44	4	
<i>Belgeler ile ilgili mali müşavirime ayrıntılı bilgileri veriyorum (ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirlenmesi gibi).</i>	0-5	4.3	1.05	5	0.049
	6-10	4.0	1.20	4	
	11-15	3.7	1.55	4	
	≥16	3.8	1.47	4	
<i>Mali müşavirimin vergi ödemelerini yapmasını istiyorum.</i>	0-5	3.6	1.57	4	0.294
	6-10	3.3	1.52	4	
	11-15	3.1	1.66	3	
	≥16	3.4	1.63	4	
<i>Dönem sonu envanter işlemlerini (sayım ve mutabakatlar) yapıyorum.</i>	0-5	4.0	1.29	5	0.089
	6-10	3.5	1.44	4	
	11-15	3.5	1.54	4	
	≥16	3.7	1.44	4	
<i>Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum.</i>	0-5	4.2	1.27	5	0.085
	6-10	4.0	1.28	4	
	11-15	3.5	1.60	4	
	≥16	3.8	1.27	4	
<i>Mali müşavirimi şahsi yönden değerli görüyorum.</i>	0-5	4.4	1.02	5	0.132
	6-10	4.0	1.21	4	
	11-15	3.8	1.64	4	

<i>İfadeler</i>	<i>Çalışılan Yıl</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
	≥16	4.0	1.34	5	
	0-5	4.4	1.01	5	
<i>Mali müşavirimi mesleki yönden değerli görüyorum.</i>	6-10	4.0	1.19	4	0.039
	11-15	3.8	1.60	4	
	≥16	4.0	1.36	5	
	0-5	3.7	1.28	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirimin üstlendiği fazladan fedakarlıklarının ve emeklerinin karşılığını veriyorum.</i>	6-10	3.6	1.24	4	0.470
	11-15	3.4	1.47	4	
	≥16	3.3	1.56	4	

Katılımcıların şu anki muhasebecileriyle birlikte çalıştıkları yıllar ile onların beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 51’de sunulmuştur. Elde edilen bulgular “Muhasebe ücretini zamanında ödüyorum”, “Belgeler ile ilgili mali müşavirime ayrıntılı bilgileri veriyorum” ve “Mali müşavirimi mesleki yönden değerli görüyorum” ifadelerinin anlamlı bir farklılık gösterdiğini ortaya koymuştur.

Muhasebe meslek mensuplarıyla ilgili yapılan araştırmaların neredeyse tamamında, Türkiye’deki muhasebecilerin emek ve hizmetlerinin karşılığı olan ücretlerini tam ve zamanında tahsil edemediklerinden yakındıkları bilinmektedir. Yukarıdaki tabloda da “Muhasebe ücretini zamanında ödüyorum” ifadesine alınan yanıtların ortalamaları incelendiğinde, şu anki muhasebecisi ile 11-15 yıl arası birlikte çalışmış olan müşterilerin ücretleri zamanında ödeme konusunda diğer gruplara göre zayıf kaldığı görülmektedir. Yani 10 yıldan daha uzun bir süre aynı muhasebeciyle çalışmaya devam eden katılımcıların muhasebe ücretlerini tam zamanında ödemedikleri, ertelemeye ve geciktirmeye başladıkları anlaşılmaktadır. Tabloya göre, bu konuda en iyi performansı muhasebecisiyle kısa bir süredir birlikte çalışanlar göstermektedir. Bu durum başlardaki ciddiyetin zaman içinde azaldığını ortaya koymaktadır. Muhasebeci ve müşteri ilişkileri ilk yıllarda daha profesyonel bir düzeyde seyrederken yıllar geçtikçe sanki daha duygusal bir hal almakta ve tarafların artan samimiyetleri tolerans sınırlarını zorlamaktadır. Muhasebecilerin çok eski müşterilerini kaybetme riskini göze almak istemiyor olmaları muhasebe ücretleri konusunda müşterilerin daha gevşek davranmalarına yol açıyor olabilir.

Muhasebecilerin tecrübe, bilgi, beceri ve yetkinlikten başka sermayesi, başka bir gelir kaynağı yoktur. Müşterilerini finanse edebilecek durumları yoktur. Hayatlarını ve mesleklerini müşterilerinden sağladıkları hizmet gelirleriyle idame ettirmektedirler. Hak ettiği ücreti zamanında ve tam olarak alamayan muhasebecinin düşen motivasyonu

hizmet performansına olumsuz olarak yansıyabilecektir. Muhasebecinin beklediği ücreti alamadığı, müşterinin ise beklediği hizmeti alamadığı bir döngü hizmet kalitesinin ortadan kalktığı sorunlu ve seviyesiz bir ilişkiyi ifade eder. Dolayısıyla ücret tahsil sorununun, tarafları karşı karşıya getiren, mesleğin itibarını ve hizmetin kalitesini tehdit eden, motivasyonsuzluğa, tatminsizliğe ve memnuniyetsizliğe neden olan ve muhasebe mesleğinin halen kalıcı çözüm bekleyen en önemli sorunlarının başında geldiği değerlendirilmektedir.

Diğer yandan “*Belgeler ile ilgili mali müşavirime ayrıntılı bilgileri veriyorum*” ifadesinde ise birlikte çalışılan yıl sayısı arttıkça ayrıntılı bilgi verme oranının da arttığı görülmektedir. Bu durum empati ve güven ilişkisi ile açıklanabilir. Katılımcıların zaman içinde muhasebecilerini daha iyi tanıdığını ve anladığını, onlara daha fazla inandığını ve güven duyduğunu göstermektedir. Nitekim “*Mali müşavirimi mesleki yönden değerli görüyorum*” ifadesine verilen cevaplardan da yine uzun süredir birlikte çalışan müşterilerin, muhasebecilerine mesleki açıdan daha fazla değer verdikleri anlaşılmaktadır. Ancak bu durum düşünce boyutunda kalmamalı tutum ve davranışlara yansımalıdır. Eğer muhasebeci gerçekten mesleki yönden değerli görülüyorsa, yukarıda ifade edilen ücret sorununun yaşanmaması, zamanında ve tam ödeme konusunda gerekli hassasiyet ve titizliğin azami düzeyde gösterilmesi gerekir. Uzun süreli birliktelikler içinde oluşan sadakat ve güven duygusu taraflar arasında yukarıda belirtildiği üzere zamanla suiistimal konusu olmamalıdır.

Tablo 52: Muhasebeciyle Birlikte Çalışılan Yıla Göre Beklentilerin Karşılama Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Çalışılan Yıl</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Mali müşavirim, finansal analizler yaparak bana finansal danışmanlık yapıyor.</i>	0-5	3.0	1.49	3	0.898
	6-10	2.9	1.44	3	
	11-15	2.8	1.51	2	
	≥16	2.8	1.41	3	
<i>Mali müşavirim, yönetim kararlarımızda danışmanlık yapıyor.</i>	0-5	2.7	1.46	2	0.908
	6-10	2.7	1.36	2	
	11-15	2.9	1.35	2	
	≥16	2.7	1.29	3	
<i>Mali müşavirimin, firmamla ilgili ay içinde neler yaptığı hakkında bilgi sahibiyim.</i>	0-5	3.5	1.51	4	0.479
	6-10	3.2	1.38	4	
	11-15	3.3	1.43	4	
	≥16	3.5	1.27	4	
<i>Mali müşavirim, mevzuat değişikliklerini bildirerek, vergi, indirim, SGK ve teşvik konularında danışmanlık yapıyor.</i>	0-5	3.5	1.43	4	0.844
	6-10	3.4	1.34	4	
	11-15	3.4	1.50	4	
	≥16	3.5	1.34	4	
<i>Mali müşavirim, mali denetimlerde ve vergi davalarında adıma-adıma temsil ve takip yapıyor.</i>	0-5	3.4	1.48	4	0.839
	6-10	3.2	1.41	4	

<i>İfadeler</i>	<i>Çalışılan Yıl</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
	11-15	3.3	1.59	4	
	≥16	3.4	1.46	4	
<i>Mali müşavirim, vergi ödemelerimizi ve diğer resmi ödemelerimizi yapıyor.</i>	0-5	3.2	1.63	3	
	6-10	3.1	1.61	4	0.946
	11-15	3.1	1.62	4	
	≥16	3.1	1.59	4	
<i>Mali konularda, ihtiyacımız olduğu anda (çok kısa bir sürede) muhasebecim ya da personeli hazır bulunuyor.</i>	0-5	3.9	1.30	4	
	6-10	3.8	1.31	4	0.539
	11-15	3.4	1.56	4	
	≥16	3.8	1.28	4	
<i>Mali müşavirim, vergi hesaplamalarını tam hesaplayarak zamanında ödenmesini sağlıyor.</i>	0-5	4.0	1.43	5	
	6-10	3.9	1.36	4	0.593
	11-15	3.7	1.60	4	
	≥16	3.8	1.36	4	
<i>Mali müşavirim, borç ve alacaklarımızı ayrıntılı bir şekilde raporluyor (müşteri, satıcılar vb hesaplar).</i>	0-5	3.6	1.37	4	
	6-10	3.2	1.38	4	0.440
	11-15	3.4	1.58	4	
	≥16	3.2	1.53	4	
<i>Mali müşavirim, işletmemizin kar ya da zararını net bir şekilde hesaplıyor.</i>	0-5	3.8	1.36	4	
	6-10	3.4	1.49	4	0.317
	11-15	3.3	1.43	3	
	≥16	3.4	1.48	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirim, muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağlıyor.</i>	0-5	3.9	1.28	4	
	6-10	3.5	1.35	4	0.163
	11-15	3.4	1.42	4	
	≥16	3.7	1.24	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirime güvenim arttı.</i>	0-5	3.6	1.41	4	
	6-10	3.4	1.26	4	0.825
	11-15	3.4	1.48	4	
	≥16	3.6	1.31	4	
<i>Muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıp mesleğinde olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.</i>	0-5	4.2	1.27	5	
	6-10	3.7	1.32	4	0.038
	11-15	3.5	1.56	4	
	≥16	3.7	1.48	4	

Katılımcıların hâlihazırdaki muhasebecileriyle birlikte çalıştıkları yıllar ile beklentilerinin karşılanma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 52’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar “Muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıp mesleğinde olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir” ifadesine ilişkin olarak anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir. Muhasebecileriyle birlikteliklerinin ilk beş yılı içinde bulunan katılımcıların daha uzun birliktelik süresine sahip olan katılımcılara göre muhasebe mesleğinde uzmanlıkların olması gerektiğine dair görüşü daha fazla savundukları görülmektedirler. Bu durum belki zamanla oluşabilen fiili uzmanlaşma pratiği ile açıklanabilir. Burada, muhasebecinin ilk yıllarda müşterisinin faaliyet gösterdiği sektöre muhtemelen yabancı olması uzmanlaşma fikrinin güçlü bir şekilde desteklenmesine neden olmaktadır. Ancak muhasebecinin geçen yıllar içinde olup bitene vakıf olması, oradaki işlerin niteliğini

kavraması ve o alanda fiilen uzmanlaşarak daha nitelikli hizmet vermeye başlaması söz konusu olabileceğinden aynı muhasebeciyle uzun süredir birlikte çalışan katılımcıların zamanla meslekte uzmanlaşma ihtiyacına dönük düşünceleri zayıflamaya başlamış olabilir. İşin doğası gereği muhasebecinin öğrenme süreci uzun zaman almakta ve başlangıçta bu maliyete katlanmak istemeyen katılımcıların bu nedenle meslekte uzmanlaşma fikrine güçlü destek verdikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 53: Muhasebeciyle Birlikte Çalışılan Yıla Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyleri

<i>İfadeler</i>	<i>Çalışılan Yıl</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Mali müşavirimin defter tutma hizmetinden memnunuz.</i>	0-5	4.0	1.17	4	0.603
	6-10	4.0	1.14	4	
	11-15	3.6	1.50	4	
	≥16	3.9	1.41	4	
<i>Mali müşavirimin mali tablo oluşturma hizmetinden memnunuz.</i>	0-5	4.0	1.13	4	0.617
	6-10	3.9	1.09	4	
	11-15	3.5	1.54	4	
	≥16	3.7	1.52	4	
<i>Mali müşavirimin envanter değerlendirme ve kayıtlarını yapmasından memnunuz.</i>	0-5	4.0	1.19	4	0.374
	6-10	3.8	1.21	4	
	11-15	3.4	1.50	4	
	≥16	3.8	1.40	4	
<i>Mali müşavirimin vergi beyannamelerini düzenleme ve takibinden memnunuz.</i>	0-5	4.2	1.15	5	0.510
	6-10	4.0	1.15	4	
	11-15	3.7	1.47	4	
	≥16	3.9	1.36	4	
<i>Mali müşavirimin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile ilgili bilgi, belge ve bildirimler konusunda çalışmalarından memnunuz.</i>	0-5	4.0	1.23	4	0.106
	6-10	3.9	1.09	4	
	11-15	3.4	1.43	4	
	≥16	3.9	1.31	4	
<i>Mali müşavirimin sermaye gruplarına şeffaf, karşılaştırılabilir, yorumlanabilir, açık, zamanında ve doğru bilgi aktarımından memnunuz.</i>	0-5	3.9	1.27	4	0.371
	6-10	3.7	1.15	4	
	11-15	3.5	1.42	4	
	≥16	3.6	1.33	4	
<i>Genel olarak mali müşavirimden memnunuz.</i>	0-5	4.1	1.12	4	0.584
	6-10	3.9	1.16	4	
	11-15	3.7	1.51	4	
	≥16	3.9	1.32	4	

Katılımcıların hâlihazırdaki muhasebecileriyle birlikte çalıştıkları yıllar ile onlardan memnun olma düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki Kruskal Wallis testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 53’de sunulmuştur. Elde edilen sonuçlar bu birliktelik süreleriyle ile müşterilerin memnuniyet düzeylerine ilişkin düşünceleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığını göstermiştir. Tablodaki ortalamalar ilk yıllardan itibaren yakalanan yüksek memnuniyet düzeyinin ilerleyen yıllarda da aynı şekilde devam ettiğini memnuniyetlerde zaman içinde çok belirgin bir azalış veya artış yaşanmadığını ortaya koymuştur.

3.7.3. Muhasebeciler ile Müşterilerin Anket Sonuçlarının Karşılaştırması

Araştırmanın önceki kısımlarında muhasebecilerin anket sonuçları ile müşterilerin anket sonuçları ayrı ayrı analiz edilerek incelenmiştir. Araştırmanın bu son kısmında ise muhasebeciler ile müşterilere ilişkin anket sonuçları bir araya getirilerek her iki anket kapsamında katılımcılara yöneltilmiş olan ortak ifadeler için alınan cevapların karşılaştırması yapılmıştır.

Aşağıdaki tablolarda ilk önce müşterilerin sonra da muhasebecilerin kendilerinden beklenen performansı karşılama düzeylerine ilişkin düşünceleri karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir.

Tablo 54: Müşteri Performansının Karşılaştırması

<i>İfadeler</i>	<i>Katılımcılar</i>	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	<i>Med.</i>	<i>p</i>
<i>Ücretin zamanında ödenmesi</i>	Mali Müşavir	2.7	1.09	2	0.000
	Mükellef	3.9	1.48	5	
<i>Emeğin karşılığının verilmesi</i>	Mali Müşavir	2.5	1.12	2	0.000
	Mükellef	4.0	1.33	4	
<i>Mükelleflerin ayrıntılı bilgi vermesi</i>	Mali Müşavir	2.7	1.09	2	0.000
	Mükellef	4.0	1.31	4	
<i>Mükelleflerin envanter işlemlerini yapması</i>	Mali Müşavir	2.6	1.27	2	0.000
	Mükellef	3.7	1.42	4	
<i>Mükelleflerin belgelerini düzenli dosyalaması</i>	Mali Müşavir	2.7	1.09	3	0.000
	Mükellef	3.9	1.34	4	
<i>Pandemi sürecinde mali müşavirlerin üstlendiği fazladan fedakârlıkların karşılığının verilmesi</i>	Mali Müşavir	2.0	0.97	2	0.000
	Mükellef	3.5	1.38	4	

Tablo 54’te müşterilerin muhasebecilerinin beklentilerini karşılamaya dönük performanslarına ilişkin her iki ankette yer alan ortak ifadelere verilen puanların ortalamaları yer almaktadır. Sonuçlar incelendiğinde muhasebecilerin puanlarının ortalamasının altında kaldığı buna karşın müşterilerinin puanlarının ortalamaların üzerinde olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre müşteriler üzerlerine düşen görev ve sorumlulukları yerine getirerek muhasebecilerinin talep ve beklentilerini ziyadesiyle karşıladıklarına inanırken muhasebecilerin bu konuda aynı iyimser görüşleri paylaşmadıkları görülmektedir. Bu tabloya göre muhasebeciler müşterilerinden memnun değildir. Müşterilerin muhasebecilerin beklentilerini karşılama düzeyleri düşüktür. Arada büyük bir beklenti boşluğu vardır. Ancak müşteriler kendi performanslarını yeterli görmektedirler. Nitekim yapılan karşılaştırmada elde edilen sonuçlar verilen tüm ifadeler için müşterilerin verdikleri cevaplarının muhasebecilerin cevaplarından daha yüksek ortalamalara sahip olduğunu göstermiştir.

Tablo 55: Muhasebeci Performansının Karşılaştırması

<i>İfadeler</i>	Katılımcılar	Ort.	SS	Med.	p
<i>Finansal analizler yaparak, finansal konularda danışmanlık yapılması</i>	Mali Müşavir Mükellef	3.2 2.9	1.12 1.45	4 3	0.079
<i>Yönetim kararlarında mükelleflere danışmanlık yapılması</i>	Mali Müşavir Mükellef	3.1 2.7	1.18 1.36	3 2	0.005
<i>Mükelleflere, ay içinde firmasıyla ilgili yapılmış tüm işlemler hakkında bilgilendirme yapılması</i>	Mali Müşavir Mükellef	3.8 3.4	0.89 1.40	4 4	0.102
<i>Mevzuat hakkında değişiklikleri mükelleflere bildirip vergi, SGK, indirim ve teşvik konularında danışmanlık yapılması</i>	Mali Müşavir Mükellef	3.9 3.5	0.91 1.39	4 4	0.026
<i>Mali denetimlerde ve vergi davalarında mükellef adına temsil ve takip işlemlerinin yapılması</i>	Mali Müşavir Mükellef	3.4 3.3	1.10 1.46	4 4	0.691
<i>Mükellefe ait vergi ödemelerinin veya diğer ödemelerin yapılması</i>	Mali Müşavir Mükellef	2.9 3.1	1.27 1.60	3 4	0.288
<i>Mükelleflerin mali konularda ihtiyacı olduğu anda (çok kısa bir sürede) hazır bulunulması</i>	Mali Müşavir Mükellef	4.0 3.7	0.84 1.34	4 4	0.748
<i>Vergi hesaplamalarını tam olarak yapıp, vergilerin zamanında ödenmesinin sağlanması</i>	Mali Müşavir Mükellef	4.0 3.9	0.80 1.42	4 4	0.222
<i>Borç ve alacakların ayrıntılı bir şekilde raporlanması</i>	Mali Müşavir Mükellef	3.9 3.3	0.97 1.45	4 4	0.008
<i>Kar ya da zararın net bir şekilde hesaplanması</i>	Mali Müşavir Mükellef	4.1 3.5	0.76 1.44	4 4	0.005
<i>Mükellef beklentilerini daha iyi karşılayabilmek adına muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıpta olduğu gibi uzmanlıkların olması</i>	Mali Müşavir Mükellef	3.7 3.8	1.21 1.40	4 4	0.172
<i>Pandemi sürecine kolaylıkla uyum sağlanması</i>	Mali Müşavir Mükellef	3.5 3.6	1.17 1.32	4 4	0.109

Tablo 55’te muhasebecilerin müşterilerinin beklentilerini karşılamaya dönük performanslarına ilişkin her iki ankette yer alan ortak ifadelere verilen puanların ortalamaları yer almaktadır. Tablodaki ortak ifadelere ilişkin olarak her iki tarafın verdiği puanların birçoğunun ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir. Burada muhasebeciler performanslarını yeterli görürken müşteriler de genel olarak memnuniyetlerini ifade etmişlerdir. Ancak karşılaştırmalar özellikle “Yönetim kararlarında mükelleflere danışmanlık yapılması”, “Mevzuat hakkında değişiklikleri mükelleflere bildirip vergi, SGK, indirim ve teşvik konularında danışmanlık yapılması”, “Borç ve alacakların ayrıntılı bir şekilde raporlanması” ve “Kar ya da zararın net bir şekilde hesaplanması” ifadelerine katılımlar konusunda farklılıklar olduğunu göstermiştir.

Belirtilen bu dört ifade için muhasebecilerin vermiş oldukları puanların ortalaması müşterilerin vermiş oldukları puanların ortalamasından daha yüksektir. Yani yönetsel kararlarda danışmanlık yapılması, mevzuat ile ilgili konularda bilgilendirme yapılması, borç ve alacakların ayrıntılı bir şekilde raporlanması ve kar ve zararın net bir şekilde hesaplanması hususlarında muhasebeciler üzerlerine düşen görev ve sorumlulukları

yerine getirdiklerini düşünürken mükelleflerin bu konularda tam olarak aynı fikirde olmadığı anlaşılmaktadır.



SONUÇ

2021 yılında Sakarya’da bağımsız çalışan muhasebeciler ile onlardan muhasebe hizmeti alan müşteriler üzerinde yapılan bu saha araştırmasında, karşılıklı beklentilerin ve memnuniyetin verilere dayalı olarak ortaya konulması suretiyle muhasebe hizmet kalitesine ilişkin değerlendirme ve önerilerde bulunulması amaçlanmıştır. Pandemi dönemine denk gelen bu araştırmada veriler anketler aracılığıyla toplanmıştır. Anket taslakları, pilot uygulamalardan alınan geri bildirimler sonucunda dönüştürülerek ve içinden geçilen pandemi dönemine uygun ifadelerin eklenmesiyle son halini almıştır. Anket tasarım sürecinin başından sonuna kadar Sakarya Üniversitesi’ndeki (muhasebe, istatistik, anket araştırmaları alanında) uzman akademisyenlerden ayrıca SATSO ve SMMM Odası’ndan da destek ve onay alınmıştır. Ayrıca SAÜ Etik Kurulundan da gerekli resmi izin alınmıştır. Toplam 326 katılımcıya ulaşılmış ancak geçersiz anketler çıkarılmıştır. Geçerli anketler ile 112 muhasebeci ve 208 müşteriye ait bilgi ve görüşleri analiz kapsamına alınmıştır. Aynı ayrı hem müşterilere hem de muhasebecilere yapılan anketler neticesinde algılanan hizmet kalitesi ve performansı ile beklenti ve memnuniyete ilişkin tarafların düşünceleri tespit edilmiş, sonuçlar karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir. Anlaşılacağı üzere bu çalışmada esasında iki ayrı araştırma veya iki ayrı evren söz konusudur.

Araştırmanın ilk evrenini Sakarya’daki muhasebe meslek mensupları oluşturmuştur. Türkiye’de 3568 sayılı Kanun hükümlerine göre meslek icrasına hak kazanan meslek mensuplarına "Serbest Muhasebeci" (SM), "Serbest Muhasebeci Mali Müşavir" (SMMM) veya "Yeminli Mali Müşavir" (YMM) denmektedir. Ancak SM unvanı 5786 sayılı yasa ile kanun kaldırılmıştır. YMM’lerin kapsam dışı bırakıldığı çalışmada SMMM’ler ile birlikte az sayıda da olsa SMMM stajyeri ve SM unvanlı katılımcılar da araştırmaya dahil olmuştur. Bu nedenle çalışmada katılımcıların hepsini kapsayacak şekilde “muhasebeci” ifadesinin kullanılması uygun bulunmuş ve her seferinde “muhasebe meslek mensubu” demek yerine çoğu zaman kısaca “muhasebeci” denmekle yetinilmiştir. Ancak araştırma esnasında katılımcıların çoğunun bu durumdan rahatsız oldukları ortaya çıkmıştır. Zira muhasebe mesleğinde SM için kısaca “muhasebeci”, SMMM için kısaca “mali müşavir” ve YMM için ise kısaca “yeminli” dendiği anlaşılmıştır. Dolayısıyla “muhasebeci” dendiğinde herhalde akla yalnızca SM gelmektedir. Oysa araştırmaya katılan muhasebecilerin %90’ı SMMM unvanlıdır. 3568 sayılı yasanın verdiği SMMM unvan ve yetkisini almak ise ilgili alanlarda lisans

ve/veya lisansüstü mezuniyeti sonrası zorlu bir staj ve sınav sürecinden geçerek başarılı olmayı gerektirmektedir. SM ile SMMM arasındaki farkı belirgin hale getiren ifade ise “mali müşavir” olduğundan SMMM ruhsatına sahip katılımcıların kendilerine kısaca “mali müşavir” denmesini tercih ettikleri düşünülmektedirler. Ancak verilen hizmetlerin niteliğinin mali müşavirlik mesleğinden daha ziyade serbest muhasebecilik kapsamında olduğu araştırma sonuçlarıyla ortaya çıkmıştır.

Araştırmanın ikinci evrenini ise muhasebe mesleğinin müşteri oluşturmaktadır. Ancak muhasebecilerin burada da hizmet sundukları kesime “müşteri” demekten ziyade “mükellef” demeyi tercih ettikleri anlaşılmıştır. Dolayısıyla bu çalışmanın “muhasebeci – müşteri ilişkileri” çerçevesinin muhasebe meslek mensuplarındaki karşılığı “mali müşavir – mükellef ilişkileri” şeklindedir. Meslek mensuplarının ve Sakarya SMMM odasının istek ve tavsiyeleri doğrultusunda veriler toplanırken anketlerdeki soru ve ifadelerde “mali müşavir” ve “mükellef” tabirleri kullanılmıştır. Ancak başlığın araştırma bulgularının analiz ve değerlendirmesine kadar bu tezin hemen her yerinde yukarıda izah edilen nedenlerden dolayı “muhasebeci” ve “müşteri” tabirlerinin daha uygun bulunarak kullanıldığının belirtilmesi gerekir.

Burada yapılan ilk araştırmanın sonuçlarına göre muhasebeciler, müşterilerinden memnun değildir. Muhasebecilerin müşterilerinden memnun olma oranları çok düşük seviyelerdedir. Ankete verilen cevapların hemen hemen hepsinde beklenti ve memnuniyet ifadelerine ilişkin puanların ortalamanın altında kaldığı gözlemlenmiştir. Özellikle muhasebe ücretlerinin zamanında tahsili hususunda memnuniyet düzeylerinin çok düşük olduğu görülmektedir. Asgari tarifelerin düşük bulunması bir yana bu durum, muhasebe ücretlerinin zamanında dahi tahsil edilemediğini açıkça ortaya koymaktadır. Araştırma sonuçları ayrıca muhasebecilerin pandemi sürecinde göstermiş oldukları ilave fedakârlıkların karşılığını alamadıkları gibi mükelleflerinin pandemi sürecinde gerçekleşen mevzuat değişikliklerine ve dijital dönüşüme yeterince ve kolay uyum sağlayamadıklarını düşündüklerini göstermiştir.

Muhasebecilerin kendi görev ve sorumluluk alanları içinde yapmış oldukları işlerle alakalı verdikleri puanlar ortalamanın üzerinde olmuştur. Özellikle kar ya da zararı tam ve doğru bir şekilde hesapladıklarını, vergi hesaplamalarını eksiksiz ve hatasız olarak gerçekleştirip zamanında vergi ödemelerinin yapılmasını sağladıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca acil ve zorunlu hallerde müşterilerine çok hızlı bir şekilde geri dönüş yaptıklarını, hizmetin aksamasına ve mağduriyet yaşanmasına meydan vermediklerini

belirtmişlerdir. Muhasebeciler, tüm bu gayret özenlerine karşın müşterilerinin bu konuda aynı hassasiyeti göstermediğini düşünmektedirler.

Muhasebeciler müşterilerine ait vergi veya diğer ödemeler gibi angarya işlerle çok fazla uğraşmadıklarını söylemelerine rağmen yine de bu durumun tespitine yönelik ifadelerin ortalamanın üzerinde bir puan aldığını belirtmek gerekir. Ayrıca meslek mensuplarının kadın veya erkek olması bu cevaplarda farklılaşma oluşturmamıştır. Müşterilerinin beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin ifadelere katılım ile cinsiyet arasındaki ilişkiye bakıldığında erkek muhasebecilerin daha fazla hizmet sundukları ve aynı zamanda angarya işler ile daha fazla uğraştıkları anlaşılmaktadır. Meslek mensupları arasında, Türkiye'nin hemen her yerinde olduğu gibi, Sakarya'da da erkek muhasebecilerin sayıca kadın muhasebecilerden çok fazla olduğunun tekrar vurgulanması gerekir.

Araştırmada muhasebecilerin eğitim düzeyleri ile beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak eğitim düzeyleri ile müşterilerinin beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin düşünceleri arasındaki ilişki analiz edildiğinde lisans mezunu olan muhasebecilerin temsil ve takip işlemlerini daha fazla yerine getirdikleri ve uzmanlaşmaya daha fazla önem verdikleri görülmektedir. Lisans mezunu muhasebeciler tıpta veya avukatlık mesleğinde olduğu gibi muhasebe mesleğinde de uzmanlıkların olması gerektiğini savunmaktadırlar. Ancak lisansüstü eğitim almış muhasebeciler bunu kabul etmekle birlikte lisans mezunları kadar buna ihtiyaç olduğunu düşünmemektedirler.

Meslekte uzun yıllar çalışanlar ile yeni başlayanlar, müşterilerin kendilerinin beklentilerini karşılama düzeyleri hakkında aynı görüşlere sahiptir. Bu arada daha az tecrübeye sahip olan muhasebecilerin angarya işler ile daha fazla uğraştıkları anlaşılmaktadır. Vergi hesaplamalarını tam olarak yapma ile borç ve alacakları ayrıntılı bir şekilde hesaplama hususunda 11-15 yıl arası tecrübeye sahip olanların ortalamaları diğer gruplara göre daha düşük kalmıştır. Dolayısıyla mesleğe yeni başlamış ve çok fazla tecrübesi olmayan muhasebecilerin tutunabilmek adına daha fazla angarya işler ile uğraşmak zorunda kaldığı anlaşılmaktadır.

Muhasebe bürolarında hizmet verilen müşteri sayıları ile hizmetten memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Müşteri sayısı arttıkça yapılan işlemler hakkında bilgilendirme yapma oranı da artmaktadır. Artan müşteri sayısı daha fazla personel çalıştırmayı gerektirdiğinden daha fazla personel ile çalışan bürolar

aslında daha iyi hizmet verme imkan ve fırsatı yakalamış olmaktadırlar. Personel sayısı arttıkça yapılan işlemler hakkında bilgilendirme yapma oranı artmakta, mükellefleri temsil ve takip noktasında personel sayısı fazla olan büroların hizmet kalitesi daha yüksek çıkmakta, özellikle pandemi sürecine de daha rahat uyum sağladıkları görülmektedir. Dolayısıyla personel sayısı daha fazla olan muhasebe bürolarında daha iyi hizmet verilebildiği hatta profesyonel iş bölümüne ve uzmanlığa gidildiği anlaşılmaktadır.

Muhasebeciler ile müşterileri arasındaki kişisel ilişkilerin genel olarak iyi olduğu ancak mesleki ilişkilerin ve mesleğe karşı duyulan saygının aynı düzeyde olmadığı gözlemlenmiştir. Daha önce yapılmış birçok çalışmada olduğu gibi bu çalışmada da muhasebeciler hem müşterilerinden hem de mesleğinin son durumundan genel olarak memnun değildirler. Muhasebeciler mesleklerinin hak ettiği saygıyı görmesini, değer ve itibar kazanmasını arzu etmekte, özellikle çalışma şartlarının daha kaliteli hizmet sunabilecekleri şekilde iyileştirilmesini beklemektedirler.

Burada yapılan ikinci araştırmanın sonuçlarına göre, müşteriler muhasebecilerinden genel olarak memnundur. Anketlere verilen cevaplara bakıldığında, muhasebecilerde olduğu gibi müşteriler de muhasebeyle ilgili olarak üzerlerine düşeni eksiksiz olarak yerine getirdiklerini ifade etmişlerdir. Müşteriler üzerlerine düşen görev ve sorumlulukları yerine getirerek muhasebecilerinin beklentilerini karşıladıklarına inanırken muhasebecilerin bu konuda aynı görüşte olmadıkları anlaşılmıştır.

Müşteriler en yüksek puanları muhasebecilerinin şahsını ve mesleğini değerli olarak gördüklerine dair ifadeler vermişlerdir. Nispeten daha düşük fakat yine de ortalamanın üzerinde puan alan ifade ise pandemi sürecindeki performans ve ödemelerle ilgilidir. Müşteriler muhasebecilerinin bu süreçte fazladan üstlendikleri fedakârlıkların karşılığının kendilerine verildiğini ifade etmişlerdir. Ne var ki muhasebeciler bu konuda aynı görüşte olmayıp emeklerinin karşılığını alamadıklarını dile getirmişlerdir. İşleri kötüleşen müşterilerin sıkıntılı durumları muhasebecilerine de yansımıştır. Hizmet – ücret dengesinin bozulduğu, özellikle pandemi döneminde bu konunun daha da dramatik hale geldiği anlaşılmıştır.

Muhasebe mesleğinde uzmanlaşmanın gereği konusunda müşteriler ile muhasebecilerin ortak görüşte oldukları söylenebilir. Müşteriler, faaliyet gösterdikleri sektöre yabancı ve uzak olan muhasebeciler ile çalışmak istememekte, muhasebecilerinin yaptıkları işe aşına ve hakim olmalarını beklemektedirler. Muhasebecilerin müşterilerinin faaliyet gösterdikleri alanlarda uzmanlaşmalarının hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini arttıracakı değerlendirilmektedir.

Muhasebeciler tam olarak öyle düşünmese de müşteriler muhasebecilerinin beklentilerini karşıladıklarına inanmaktadırlar. Ortalamanın üzerindeki puanlardan bu konudaki performanslarını yeterli gördükleri anlaşılmaktadır. Ancak verilen puanlar ortalamanın üzerinde olduğu halde müşterilerin eğitim düzeyi ile muhasebecilerinin beklentilerini karşılama düzeyleri arasında farklılaşma olduğu gözlemlenmiştir. Özellikle lisansüstü eğitime sahip müşterilerin, muhasebecilerinin beklentilerini karşılama düzeyleri diğer gruplara göre daha düşük çıkmıştır. Beklentileri karşılama konusunda gösterdikleri bu tutum aslında artan eğitim düzeyinin beklentileri de yükselttiğini göstermektedir.

Muhasebeci – müşteri ilişkilerinde cinsiyetlerin her iki tarafın beklenti ve memnuniyetleri açısından da anlamlı bir farka neden olmadığı görülmüştür. Muhasebecilerin cinsiyetlerine göre müşterilerin beklentilerinde ve memnuniyetlerinde bir farklılaşma gözlemlenmediği gibi müşterilerin cinsiyetlerine göre de ne beklentilerle ne de memnuniyet düzeyleriyle ilgili bir farklılaşma tespit edilememiştir. Aynı şekilde sektör farklılığının da karşılıklı beklenti ve memnuniyeti etkilemediği görülmüştür.

Katılımcıların temsil ettikleri işletmelerin mükellefiyet türü ile muhasebecilerinin beklentilerini karşılama düzeyleri arasında farklılaşma olduğu gözlenmiştir. Gelir Vergisi Mükellefi olan müşterilerin, vergi ödemelerinin muhasebecileri tarafından yapılmasını istedikleri anlaşılmıştır. Kurumlar Vergisi Mükellefi olanların ise daha kurumsal bir yapıda ve bilinçli müşteriler kategorisinde oldukları ve muhasebecisinin şahsına da mesleğine de daha fazla önem verdikleri görülmüştür.

İşletmelerin yaşlarına göre muhasebecilerinden memnuniyet düzeylerinde farklılaşma gözlemlenmiştir. 11-20 yaş arasında olan işletmelerin muhasebecilerinden memnun olma düzeyleri diğer gruplardan düşük çıkmıştır. Hizmet ilişkisinde belirli bir süre geçtikten sonra müşteri memnuniyetinin ve sadakatının azaldığı dolayısıyla müşterilerde muhasebeci değiştirme düşüncesinin oluştuğu gözlenmiştir. Oysa mevcut

müşterileri ile uzun yıllar birlikte çalışan muhasebecilerin tam aksine aidiyet duygusunun arttığı ortaya çıkmıştır.

Her iki araştırmanın sonucu genel olarak özetlenecek olursa müşteriler memnun iken muhasebecilerin memnun olmadığı söylenebilir. Müşteriler üzerlerine düşeni yaparak muhasebecilerinin beklentilerini karşıladıklarına inanırken muhasebecilerin bu konuda aynı görüşte olmadıkları anlaşılmıştır. Muhasebeciler görev ve sorumluluklarını yerine getirerek müşterilerinin beklentilerini karşıladıklarına inanırken müşterilerin de bu konuda benzer görüşleri paylaştıkları görülmüştür.

Araştırmada ortaya çıkan bulgular, sorunlar ve sonuçların, bir çok konuda literatür ile örtüştüğü için Türkiye'ye genellenebileceği düşünülmektedir. Muhasebeciler ağır iş yükü ve stres altında ezilmekten, aile ve iş dengesini kuramamaktan, tatil ve istirahat için yeterli vakit bulamamaktan, sürekli mevzuat değişikliklerinden, karşılıksız yeni iş ve sorumluluklar yüklenmekten, emeklerinin karşılığını yeterince ve zamanında alamamaktan, haksız rekabet ve uygulamalardan, müşterilerin bilgisiz ve duyarsızlığından, müşterilerinin yasal ve etik olmayan talep ve beklentilerinden, müşteriler ile olan ilişkilerinde yalnız bırakılmaktan, gereksiz bürokratik işlemlerden, meslek ve idare ile ilgili sorunların çözümü noktasında çaresizlikten, meslek örgütlerinin ve resmi kurumların yeterince ilgi ve desteğini görememekten yakınmakta bu konudaki şikayet ve memnuniyetsizliklerini dile getirmektedirler. Bu sonuçlar muhasebecilerin işlerini kolaylaştırıcı, yükünü hafifletici, ücret tahsil ve tatminini arttırıcı çözümler bulunmasının, memnuniyet, aidiyet ve motivasyonlarını yükseltici önlemler alınmasının, meslekte uzmanlaşma ve şirketleşmenin teşvik edilmesinin, KGK'nın, TÜRMOB'un, muhasebe odalarının, tüm paydaşlar ile birlikte ilgili otoritelerin mesleğin sorunlarına birlikte eğilmesinin elzem olduğunu göstermektedir. Zira muhasebe kalitesini arttırmanın yolunun muhasebe hizmet kalitesini arttırmaktan, muhasebe hizmet kalitesini arttırmanın yolunun ise muhasebe eğitim kalitesiyle birlikte muhasebecilerin beklentilerini karşılamaktan, muhasebecilerin iş/hizmet tatminleri ile birlikte müşteri memnuniyetini ve bağlılığını arttırmaktan geçtiği değerlendirilmektedir.

Burada başta muhasebe meslek örgütlerine, meslek odalarına, TÜRMOB'a, KGK'ya ve diğer ilgili kurum ve kuruluşlara önemli görevler düşmektedir. Özellikle muhasebe ücretinin tahsili konusunda noterlik kurumuna benzer bir yapı oluşturulabilir. Havuz sistemi, finansal kurumlar, muhasebe odası veya vergi dairesi üzerinden farklı işleyiş modelleri esas alınarak yapılacak düzenlemeler ile muhasebecilerin en önemli sorununa

etkili çözümler bulunabilir. Haksız rekabetin engellenmesine dönük daha etkili tedbir ve uygulamalara gidilebilir. Tarife denetimi ile müşteri taşıma kapasitesi gibi kota uygulamaları ile hizmet kalitesinin artmasına katkı sağlanabilir. Muhasebecilerin yeterince dinlenememe gibi performans ve motivasyon düşürücü bir diğer önemli sorunu için mali tatil döneminin tekrar gözden geçirilmesi önerilebilir. Gereksiz bürokrasiye neden olan bilgi ve belge talepleri azaltılabilir, beyannameler birleştirilebilir veya aciliyeti olmayanlar ötelenabilir. Dijital dönüşüm kapsamı genişletilebilir, bu kapsamda anlamını kaybeden örneğin Form BA-BS gibi bazı uygulamalara son verilebilir. Aynı ayrı kurumlar tarafından istenen bilgi ve belgelerin tek seferde dijital ortamlarda ve ortak veri tabanlarında üretilmesi sağlanabilir.

Mesleğin hizmet kalitesini arttırmak için muhasebecilerin sürekli eğitimi önemli olmakla birlikte müşterilerin de bilgi ve bilinç düzeylerini arttırıcı ihtiyaca uygun eğitimler planlanmalı ve katılımları teşvik edilmelidir. Muhasebecilere farklı sektörlerin temel iş ve işleyiş bilgileri dışında özellikle bilişim, pazarlama, iletişim, empati, müşteri ilişkileri, kalite, zaman yönetimi, stres yönetimi, psikoloji hatta tarih, edebiyat ve felsefe konularında eğitimler düzenlenmelidir. Müşterilere ise özellikle dijital teknolojiler, muhasebe ve finansal okuryazarlık, vergi ve sigorta, maliyet yönetimi gibi konularda eğitimler düzenlenmeli ve karşılıklı anlayışın gelişmesi için bilinçlendirme faaliyetlerine ağırlık verilmelidir. Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerine katılımı teşvik edebilmek için ise indirim ve muafiyetler kapsamında vergi, SGK gibi bazı avantajlar getirilebilir veya farklı ödül mekanizmaları devreye sokulabilir. Zira muhasebe hizmet kalitesinde ki artışın muhasebeci kalitesindeki artış kadar müşteri kalitesindeki artış ile de ilgili olduğu değerlendirilmektedir.

Muhasebeci ve müşteri kalitesinde yaşanacak olası bir artışın hizmet kalitesine yansıtacağı, dolayısıyla muhasebe ve mesleğin kalitesini arttıracak düşünölmektedir. Dijital dönüşümün sağladığı olanakların etkin kullanılması suretiyle özellikle büro muhasebeciliği kapsamında muhasebeci – müşteri ilişkilerinin sıkıştığı vergisel alandan kurtarılarak daha yüksek bir yararlılık formunda, finansal ve yönetsel danışmanlık alanlarına doğru taşınmasının muhasebe mesleğinin hizmet kalitesini arttırmak için önemli katkılar ve fırsatlar barındırdığı değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

- AGBOR, Jenet Manyi (2011), "The Relationship Between Customer Satisfaction and Service Quality: A Study of Three Service Sectors in Umea", Umea University, Umea School of Business Spring Semester, Masters Thesis.
- AKBABA, A. ve KILINÇ, İ. (2001) Hizmet Kalitesi ve Turizm İşletmelerinde Servqual Uygulamaları, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Yıl:12, Güz.
- AKGÜN, Bedriye (2018), "Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Sorunları ve Çözüm Önerileri", Adıyaman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Adıyaman.
- ALAN, Turgut (2019), "Hizmet Kalitesi ve Gayrimenkul Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü", Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- ALTUNIŞIK, Remzi (2015), *Hizmet Pazarlaması ve Stratejileri*, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul
- ALTUNIŞIK, Remzi, Şuayip ÖZDEMİR ve Ömer Torlak (2016), *Pazarlama İlkeleri ve Yönetimi*, 2.Baskı, Beta Basım Yayım, İstanbul.
- ARDAHAN, Faik (2010), "Hizmet Üretiminde Serbest Muhasebeci Ve Mali Müşavirlerin Mesleki Problemleri, Mesleği Algılama Biçimleri ve İş Tatmin Düzeyleri: Antalya Örneği", *Dergipark*,10(199;100-138.
- ARIKAN, Yahya (2009), "Muhasebe Mesleğinde Uzmanlaşma ve Kurumsallaşma Süreci", *Mali Çözüm Dergisi*, Sayı: 91, 9 – 26.
- ASLANOĞLU, Suphi, Nurten Çakmak ve Emre Baran,(2021)," Muhasebe Meslek Mensuplarının Mükellef Sayılarına Kota Getirilmesine İlişkin Bir Araştırma: Ankara İli Örneği", *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, Kasım 2021; 14 (3): 1133-1161.
- ATABAY, İsmail., Fatih Koç, Mustafa M. Öder ve Bayram Alatur (2017), " Muhasebe Meslek Mensuplarının Sunduğu Hizmetin Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti ve Davranışsal Niyetler", *PressAcademia Procedia* , 3 (1) , 512-521 .
- ATREK, Banu ve Gül Bayraktaroğlu (2012), "Is There a Need to Develop a Separate Service Quality Scale For Every Service Sector? Vertification or Servqual in Higher Education Services", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:17, Sayı:1: 423-440.
- AVDER, Erdoğan (2007), "Geçmişten Günümüze Muhasebe Mesleği", [Http://www.Muhasebetr.Com/Yazarlarimiz/Erdogan/008/](http://www.Muhasebetr.Com/Yazarlarimiz/Erdogan/008/) (Erişim Tarihi:24.03.2020).

- AYBOĞA Hanifi, (2002/8), Globalleşme Sürecinde Muhasebe Alanındaki Gelişmelere Göre Ülkemizin Durumu, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, s.39-55.
- AYBOĞA, Hanifi (2003), “Globalleşme Sürecinde Ülkemizde Muhasebe Mesleği ve Meslek Mensuplarının Eğitimi”. *T.C. Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 18(1): 327-359.
- AYDEMİR, Oğuzhan (2015), “Muhasebe ve Finansman Dergisi /2015Muhasebe Meslek Mensuplarının Karşılaştıkları Sorunlar ve Beklentiler”, *MUFAD Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Temmuz, Sayfa:71-84.
- AYDIN, Vehbi (2006), “Serbest Muhasebeci ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Çalışma Hayatındaki Yeri: Şanlıurfa Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, 2006, Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şanlıurfa.
- AYDIN, Yüksel (2018), “Üniversitelerde Verilen Muhasebe Eğitiminin Sivas İlinde Faaliyet Gösteren Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Beklentilerini Karşılama Düzeyinin İncelenmesi”. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* , 19 (1), 1-23.
- AYKIN, Hasan. (2015). “Meslek Mensuplarının Sorunlu Unvan Kullanımları”. *Yaklaşım Dergisi*, 318.
- AYMANKUY, Şimal Yakut (2005), “Konaklama İşletmelerinde Sendikaların Hizmet Kalitesine Etkileri”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 14, s.1-22.
- AY, Mustafa, Taner Özgül (2021), “İşletmelerin Muhasebe Meslek Mensuplarından Beklentileri Üzerine, Konya İlinde Bir Araştırma”, *Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi*, Sayı:64, Sayfa: 67-82
- AYSAN, Mustafa A. (2005), “Ekonomik Kalkınmada Muhasebe Denetimin Rolü”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı: 27, (ss.6-17).
- BAKIR, N.Ozan, F.Müge Arslan ve A.Ercan Gegez (2016),” Üniversite Öğrencilerinde Memnuniyet Oluşturan Unsurların Saptanması: Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi Öğrencileri İle Bir Araştırma” *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 38, Sayı 1, s.93-125.
- BANAR, Kerim ve Vedat Ekergil, (2010), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi İle Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:10, Sayı: 1, s.39-60.
- BAŞAR, A. Banu (2005), “Muhasebe Mesleğinde Başarı İçin İstenilen Bilgi ve Beceriler ile Muhasebe Eğitiminin Değişen Yüzü”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 13.
- BEKTÖRE, S, Sözbilir, H. & Banar, K. (2007). Genel Muhasebe, Nisan Kitabevi, Ankara.

- BİLGİNOĞLU, Fahir (1994). “Değişen Koşullarda Muhasebe Mesleği”, *Yönetim Dergisi*, Yıl: 5, Sayı: 17 (Ocak).
- BİŞGİN, Aytül, Sema Ünlüer, M. Erkan Üyümez, (2020). “Muhasebe Meslek Mensupları ile Mükelleflerin Beklentileri ve Sorunları: Nitel Bir Çalışma”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2020, C. 15, S. 2, 625 – 648.
- BİYAN, Ö. (2012). Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Çalışma: Meslek Mensuplarının Demografik Durumları, Mesleki Sorunları ve Değerlendirilmesi . *Sosyoekonomi* , C.17, S.17, s:105-134.
- BOZKURT, Orhan (2014). “Mükellef Firmanın İç Muhasebe Kontrol Sistemi, Firma Büyüklüğü Ve Ününün Bağımsız Muhasebeci Geliri ve Hizmet Performansı Üzerine Etkisi” *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, Cilt 10, Sayı 21, 2014, ss. 65-86.
- CAN, Ahmet Vecdi (2007). “Luca Pacioli Muhasebenin Babası Mıdır?”, *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, Sayı:12, 2, Kırgızistan.
- CHASE, Richard B. ve Robert H. Hayes,(1991), “Beefing Up Operations in Service Firms”, *Sloan Management Review*, 33 (Fall), 15-26.
- CİVELEK, Mehmet A. ve M.Banu DURUKAN; (1997), “Günümüz Koşullarında Muhasebe Mesleği ve Meslek Ahlakı”, III. Türkiye Muhasebe Denetimi Sempozyumu, Muhasebe Denetimi Mesleğinde Yetkiler, Sorumluluklar ve Meslek Ahlakı, ISMMMO Yayınları, No:20, ss.31- 132.
- COŞKUNER, Abdurrahman (2019), “Yükseköğretim Kurumu Öğrencileri ve SMMM Büro Çalışanlarının Muhasebe Mesleğine Yönelik Özyeterliliklerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma” Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, ADIYAMAN.
- ÇATI, Mehmet Fetih (2019), “Mükelleflerin, Muhasebe Meslek Mensuplarından Aldıkları Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Ölçümlemesi; Kalite ve Beklentilerine Yönelik Bir Çalışma”, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- ÇELİK, Mücahit (2012), “Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi Üzerine Adıyaman Üniversitesi Yemekhanesi’nde Bir Uygulama”, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 10, s.29-54.
- ÇELİK, Yunus ve Utku Şendurur(2020),” Muhasebe Meslek Mensuplarının Karşılaştığı Sorunlar Ve Beklentileri: Muş Ve Ağrı İlleri Örneği” ,*Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi* (MUVU),Özel Sayı, 13(1);25-50.
- ÇUKACI, Yusuf C., (2006), “Kamuyu Aydınlatmada Muhasebe Meslek Elemanının Etik Anlayışı ve İzmir İlinde Bir Uygulama”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 1, s.89-111.
- DERAN, Ali ve Beyhan Beller (2017), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Karşılaştıkları Sorunlar Ve Bağlı Bulundukları Meslek Odasından Beklentileri Üzerine Bir Araştırma” , *Muhasebe ve Denetime Bakış* , 16 (50) , 37-56

- DİNÇ, Engin, Hasan Abdioğlu ve Ahmet Büyüksalvarcı(2010),” Muhasebe Meslek Mensuplarının Davranışsal Değişkenlerinin Kazanç Düzeyi Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt: 10, Sayı: 4, ss. 1154 – 1164.*
- EDVARDSSON, B. (1998), “Araştırma ve kavramlar: hizmet kalitesinin iyileştirilmesi”, *Hizmet Yönetimi Kalite , Cilt. 8 No. 2, s. 142-9.*
- ELİTAŞ, C. ve Kandemir, T. (2008). İşletme Yöneticilerinin Perspektifinden Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Mesleki Yeterliliklerinin Değerlendirilmesi: Türkiye Uygulaması, *Möдав Muhasebe Öğretim Üyeleri Bilim ve Dayanışma Vakfı, 2008/1.*
- EROĞLU, Ergün (2005), “Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Modeli”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Dergisi, Cilt: 34, Sayı: 1, s.7-25.*
- EROL, Mikail (2007), ”Muhasebe Meslek Elemanlarının Sundukları Hizmetlerin Mükellefleri Tatmin Eden Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma” *Selçuk Üniversitesi, Karaman İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 12 Yıl 9, s.244-252.*
- ERU, O., Köroğlu, Ç. (2015). Kulaktan Kulağa Pazarlamanın Mali Müşavir-Muhasebeci Seçimine Etkisi, *International Journal of Social Sciences and Education Research, 1 (4), 1041-1052.*
- FOGARTY, Timothy J.; SINGH, Jagdip; RHOADS, Gary K.; MOORE, Ronald K. (2000), “Antecedents nd Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model”, *Behavioural Research in Accounting, Cilt:12, s.31-67.*
- GOETSCH, D.L. ve Davis, S.B. (1998). *Understanding and Implementing ISO 9000 and ISO Standarts*, Prentice –Hall, USA.
- GÖKGÖZ, Ahmet ve Mustafa Zeytin (2012),”Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Faaliyetlerinde Karşılaştıkları Sorunlar Ve Beklentileri: Bilecik Ve Yalova İlleri Uygulaması” *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.17, S.1, S.477-493.*
- GÖZÜTOK, Esra (2014), “Muhasebe Mesleğinde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti: Sivas İli Örneği”, *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı , Muhasebe ve Finansman Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Sivas.*
- GÜLÇİN, Kadir (2018), ”Muhasebe Mesleğinin Gelişimi ve Meslek Mensuplarının Karşılaştıkları Sorunlar Ve Çözüm Önerileri” *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi , C.11, S.58, s:669-682.*
- GÜNDÜZ, Meral ve Ercan Özen (2016),” Muhasebe Meslek Mensuplarının Sorunları ve Mesleki Memnuniyetlerinin Analizi: Uşak İli Örneği”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi , (70) , 67-90.*
- GÜNEŞ, İsmail Hakkı (1997). “Muhasebede Meslek Ahlakın, Yaklaşım Dergisi, Sayı:59, (Kasım), s.55.

- GÜNEY, Selami ve Şakir DIZMAN (2015), “Muhasebe Meslek Mensuplarının İşletmelerin Beklentilerini Karşılama Düzeyi -Erzincan İli Uygulaması”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,19 (3): 315-336
- GÜVEMLİ, Oktay. (2015). “Türk Muhasebe Düşüncesinin Evreleri, (Orta Asya Kültüründen- Batılılaşmaya)”. *Muhasebe ve Finans Araştırmaları Dergisi*, 9:17
- HENNIG,Thorsten,Thurau and Alexander Klee, (1997), “The impact of customer satisfaction and relationship quality on customer retention: a critical reassessment and model development”. *Psychology & Marketing*, 14(18), 737-764, University of Hanover
- İŞİK, Abdülkadir (2015),” Tekirdağ'daki Muhasebe Meslek Mensuplarının Sorunları ve Çözüm Önerileri” Bu proje Namık Kemal Üniversitesi BAP birimi tarafından desteklenmiştir, Sayfa:1-71.
- İBİŞ, Cemal (2002), Bilgi Çağında Muhasebecilik Mesleğinin Geleceği ve Yeni Muhasebeci Kimliği, XVII. Türkiye Muhasebe Kongresi Türmob Yayınlar,199, İstanbul.
- İMAMOĞLU, Alaettin (2016). *Genel Muhasebe 1*, T.C. Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Düzce.
- İSKENDER, Hüseyin (2011), “Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Yetkinlik Sorunları ve Bu Sorunların Çözümünde Sürekli Eğitimin Rolü”, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Muhasebe ve Finansman Bilim Dalı, Doktora Tezi, Sakarya.
- KALAYCI, Şeref-Tekşen, Ömer (2006), “Muhasebecilik Mesleğinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Isparta İl Merkezi Uygulaması”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, S.31, ss. 90-101.
- KARABINAR, Selahattin (2012), *Genel Muhasebe*, Sakarya Yayınları, Sakarya.
- KARAGÖZ, Akif Furkan (2019), “Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirlik Bürolarında Örgüt Kültürü: Isparta İlinde Bir Araştırma” Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Bursa.
- KARASİOĞLU, Fehmi ve Tuna Han Samancı (2018), “Mali Müşavir-Mükellef İlişkileri Bağlamında Beklentiler; Karaman İli Özelinde Bir Anket Çalışması” *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl:6, Sayı:67, s:432-451
- KAYA, Nurullah; YANIK, Ramazan (2011), “ Muhasebe Meslek Ahlâkı, Etik ve Müşteri Tatmini İlişkisi”, *Ekev Akademi Dergisi*, Yıl: 15, Sayı: 49, s.293-306.
- KAYGUSUZ, Sait Y., Ümmühan Aslan ve. Nazlı Kepçe (2012). “*Genel Muhasebe-I*” . Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2654 Açık Öğretim Fakültesi Yayını, No: 162,. 1.Baskı, Eskişehir.

- KAZAN, Mehmet (2014), ‘‘Muhasebe Meslek Mensuplarının Mükellef Sayıları İle Hizmet Kaliteleri Arasındaki İlişkinin Ölçümü; Kahramanmaraş İli Örneği’’ Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş.
- KILIÇ, İbrahim ve Elbeyi Pelit, (2004). ‘‘Yerli Turistlerin Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Arastırma’’, *Anatolia Turizm Arastırmaları Dergisi*, Cilt:15, Sayı:2, Sf:113-124.
- KISAKÜREK, Mustafa ve Ahmet PEKCAN (2005), ‘‘Muhasebenin Ürettiği Bilgiye Farklı Açılardan Bakışlar’’, C.Ü. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 2, s. 107-125.
- KISAKÜREK, M. Mustafa ve, Esra Aydoğan. (2018), ‘‘Muhasebe Meslek Mensuplarının Sundukları Hizmet Kalitesinden Mükelleflerin Memnuniyeti: Sivas İli Örneği’’, *Turkish Research Journal of Academic Social Science* , 1 (1) , 31-39
- KIZIL, Ahmet (1998), *Genel muhasebe*, der yayınları, İstanbul.
- KIZIL, Cevdet, ASLAN, Tunay ve Ömür KIZAY (2019), ‘‘Muhasebe Meslek Mensuplarının Sorunları ve İlgili Çözüm Önerileri: Kocaeli Örneği’’. *İda Academia Muhasebe ve Maliye Dergisi*, 2(1), 23-37.
- KOÇBEK, D.A., (2005). ‘‘Yiyecek içecek sektöründe hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti: etnik restoranlara yönelik bir araştırma’’, Yüksek lisans tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- KOÇOĞLU, C. Murat ve Ramazan AKSOY (2012), ‘‘Hizmet Kalitesinin SERVPERF Yöntemi ile Ölçülmesi: Otobüs İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama’’, *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı: 29, Mart- Nisan 2012, *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi* <http://www.akademikbakis.org>, s.1-20.
- KÖSE, A. ve Fatih Yılmaz (2003), ‘‘Mesleki Yeterlilik Öncesi IFAC’ın Mesleki Kuralları’’, 6. Muhasebe Denetim Sempozyumu, 1-22. [\(05.04.2020\)](http://archive.ismmmo.org.tr/docs/SEMPOZYUMLAR/SEMPOZYUM_06/1oturum/02FatihYilmazAhmetKose.pdf).
- KURILOFF, A.; Hemphill, J.M. ve Cloud, D. (1993). *Starting and Managing the Small Business*, Mc Graw-Hill Edition, Singapore.
- LAZOL, İbrahim (2017), *Genel Muhasebe*, Ekin yayınları, Bursa.
- MAŞRAP, Beyhan (1996). ‘‘Muhasebe Mesleği, Fonksiyonları ve Meslek Mensuplarının Nitelikleri’’, *Yaklaşım Dergisi*, Yıl:4, Sayı: 37 (Ocak), s.119-124.
- MEIGS, Robert F. ve Walter B. Meigs (1993). *Accounting: The Basis For Business Decisions*, 9. Edition, Mc. Graw Hill, International Edition.
- MERİÇ, Serkan (2018), ‘‘Serbest Muhasebeci Mali Müşavir Mükelleflerinin Kalite Algısı: Kars İlinde Bir Uygulama’’ T.C. Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kars.

- MERİÇ, Serkan ve Mehmet E. Karabayır (2019),’’ Serbest Muhasebeci Mali Müşavir Mükellefin Kalite Algıları: Kars İlinde Bir Uygulama’’, Muhasebe ve Vergi Araştırmaları Dergisi , 12 (3) , 559-584 .
- MİDİLLİ, Özlem (2011),’’ Hizmet Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Pazarlamaya Etkisi’’, Kadir Has Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, Yüksek Lisans Tezi.
- MNIF, Yosra; REBAI, Eman (2021), “Flexibility and job stress in the accounting profession”, Accounting Research Journal, <https://doi.org/10.1108/ARJ-05-2020-0097>.
- MOHAMMED, W. Nayyef M. (2017), “Muhasebecilerden Alınan Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyetinin Servqual Yöntemiyle Değerlendirilmesi: Irak Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme-Muhasebe-Finansman Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- MUCUK, İsmet (2004), ‘‘Pazarlama İlkeleri’’, 14. Baskı, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- MURAT, Güven ve Nermin Çelik, (2007), “Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi ile Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği”, *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 3, Sayı: 6, s.1-20*.
- ÖMÜRBEK, Vesile ve Hayrettin Usul (2008), "Muhasebe Mesleğinin Seçilmesinde Etkin Olan Etkenlerin Faktör Analiziyle İncelenmesi", *Muhasebe ve Finansman Dergisi, Sayı 37, s. 164-173*.
- ÖZÇELİK, Münevver Katkat (2018), “Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Sorunları Ve Bu Sorunların Cinsiyet Boyutu: Artvin ve Rize Örnekleri”, *Karadeniz Araştırmaları Dergisi, Sayı:58, Sayfa: 99-125*.
- ÖZDEMİR, Murat (2020). “Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Niceliksel Açidan Karşılaştırılması”, UBAK Tam Metin Bildiri Kitabı. Karadeniz Zirvesi 3. Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi, 25-26 Nisan 2020, Ordu
- ÖZER, Özgür ve Yusuf Günaydın. (2010), “Otel İşletmelerinde Müşteri Memnuniyet ve Müşteri Sadakati İlişkisi: Dört Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”, *İşletme Fakültesi Dergisi Cilt: 11 Sayı: 2, ss:127-154*.
- ÖZTÜRK, Yüksek ve Kadir Seyhan (2005), “Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt:16, Sayı:2: 170-182*.
- ÖZYÜREK, Hamide (2012), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Taşınması Gereken Nitelikler”, *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi, Cilt: 4, No: 1, 2012 ISSN: 2146- 0817 (Online), s.139-148*.
- PARASURAMAN, A., Zeithaml V.A. ve Berry, L. L, (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”. *The Journal of Marketing*, 41-50.

- PİZAM, Abraham., & Ellis, Taylor. (1999). Customer Satisfaction and Its Measurement in Hospitality Enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(7), 326-339.
- RAHMAN, Süheyla, Ramazan ERDEM ve Nevzat DEVEBAKAN (2007), ‘‘Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Değerlendirilmesi: Elazığ’daki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma’’,Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 9, Sayı: 3, s:37-55.
- SAK, Ezel (2013). ‘‘Muhasebe Meslek Mensuplarının Mükellef Sayıları İle Hizmet Kaliteleri Arasındaki İlişkinin Ölçümü; Kahramanmaraş İli Örneği’’, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- SARIIŞIK, Mehmet ve Filiz DİKKAYA (2015). Hizmet Kalitesi Kapsamında Heveslilik Boyutuna İlişkin Beklenti Ve Algıların Belirlenmesi, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı:7 (Nisan). 37-51.
- SAYIM, Ferhat ve Özlem USMAN (2016). Muhasebe Mesleği İçin Mesleki Durum Analizi Kriterlerinin Belirlenmesi, *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (12), 105-122.
- SELİMOĞLU, Seval Kardeş (2006),’’ Türk Muhasebe Uygulamalarında Etik’’, *Mali Çözüm Dergisi*, Sayı176 (özel sayı), s.437-456.
- SELİMOĞLU, Seval KARDEŞ ve Gamze TİĞRE (2021). Muhasebe Mesleğinde Bağımsızlık Standardı İle Bütünleştirilmiş Yeni Etik Kuralların Uluslararası Ve Ulusal Karşılaştırmalı Analizi (IFAC-KGK-TÜRMOB), İda Academia Muhasebe ve Maliye Dergisi, Ocak 2021, 4(1), 21-36.
- SEVİĞ, Veysi (2002), ‘‘Muhasebe Bilimi ve Muhasebeci’’, *Mali Çözüm Dergisi*, Sayı: 58, 10.
- SEVİLENGÜL, Orhan (1996), *Genel Muhasebe*, 5. Baskı, Setma Matbaası, Ankara
- SEVİMLİ, S. (2006) Hizmet Sektöründen Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi
- SUADIYE, Gülhan ve Cemal YÜKSELEN (2001), ‘‘Mükelleflerin ve Muhasebecilerin Birbirlerinden Beklentileri: Hatay İlinde Bir Araştırma’’,*Mali Çözüm Dergisi*, Sayı 56, https://www.ismmmo.org.tr/Yayinlar/Mali-Cozum-Dergisi/sayi-56/--2020_, 26.03.2020.
- SUBAŞI, Şerife (2006), "Muhasebe Meslek Mensuplarının Sürekli Eğitimi ve Türkiye'deki Uygulamanın Değerlendirilmesi", Basılmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TAYFUN, Ahmet; KARA, Derya (2007), ‘‘Turizm İşletme Belgeli Restoranlardan Hizmet Alan Müşterilerin Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma’’, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 21, s.273-292.

- TAYSI, Kemal ve Serdar Canbaz (2018), "Mükelleflerin Muhasebecilere Yönelik Algılanan Hizmet Kalitesi ile Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: Kırklareli Örneği". Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi 6 / 1 s:19-45 .
- TEAS, R. Kenneth (1993), “ Tüketici Beklentileri ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ”, Journal of Professional Services Marketing, 8, (2), 33 – 54 .
- TENEKECİOĞLU, Birol. (1992), Makro Pazarlama, Met Yayıncılık, ss.159, Eskişehir.
- TERZİ, Ahmet (2010), “Muhasebe Mesleği ve Rize’deki Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma” Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- TERZİ, Ahmet (2015), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Meslekleri ile İlgili Beklentilerine, Sorunlarına ve Algılarına Yönelik Bir Araştırma: Rize Örneği”, Ardahan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 1 (2) , 193-212
- TETİK, Nilüfer , Kınay, Fatma , Ciğer, Ayşegül (2008), "Antalya İlindeki Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Durum Analizi ve Beklentilerini Saptamaya Dönük Bir Araştırma". Muhasebe ve Finansman Dergisi / 38, s.: 70-79.
- TÜTÜNCÜ, Özkan. (2008),”SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı İle İş Yaşamı Kalitesi Arasındaki İlişki”, *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:10, Sayı:2, s.169-199, İzmir <http://www.sbe.deu.edu.tr/dergi/cilt10.say%C4%B12/10.2%20%C3%BCt%C3%BCnc%C3%BC.pdf> (05.04.2020).
- USTAAHMETOĞLU, Erol ve Mustafa SAVCI (2011), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Sundukları Hizmetin Kalitesini Değerlendirmesi ve Örnek Bir Uygulama”, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı:6, s.172.
- USUL, Hayrettin ve Güler F. UYAR (2012), “Algılanan Hizmet Kavramının Muhasebeci Seçimine Etkisi”, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, C.4, S.7. s.65-72
- YALÇIN, Esra, Ahmet Uçaktürk ve Tülay Uçaktürk (2018), “Ofis Çalışanlarının Demografik Özellikleri ile Gönüllü Sosyal Sorumluluk Algıları Arasındaki İlişkinin Analizi”, *Journal of Awareness*, Cilt: 3, Sayı: Özel ,s. 341-352, Kocaeli.
- YALÇIN, Selçuk (2011), “Muhasebe Meslek Mensupları ve İşletmelerin Etik Konusunda Tutumları: Türkiye Araştırması”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Ekim 2011, Sayı: 52, s.47-66.
- YANIK, Ahmet, Güler Dinçel, Ferah Yıldız ve Sami Karacan (2012), “Muhasebe Meslek Mensuplarının İdeal Hizmet ve Mevcut Hizmet Kalitesi Algılarının Servqual Modeli İle Değerlendirilmesi”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 9 Sayı: 20, s. 593-604

- YAYLA, Hilmi Erdoğan ve Ekrem Cengiz (2006), “Muhasebe Bürolarından Algılanan Hizmet Kalitesi ve Mükelleflerin Tatmin Düzeylerine Yönelik Yapısal Bir Model Önerisi-I”, *Mufad Journal*, Sayı:29: 176-181.
- YAZICI, Mehmet (1990). Muhasebe Tümlerleri ve Orgütlenmesi, M.U.İ.İ.B.F. Nihad Sayar Yayın ve Yardım Vakfı Yayın No: 439/762, İstanbul.
- YILDIZ, Gülsevil (2010), “Muhasebe Mesleğinde Meslek Etiği ve Kayseri İl Merkezinde Bir Uygulama”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 36, Ağustos-Aralık 2010 s.155-178.”
- YUMUŞAK, N. Utku (2006), “Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Organizasyon Programı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- YÜCEL, Göksel (1982), “Muhasebenin Çağlar Boyunca Gelişimi”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 11, 12-18.
- YÜKSEL, Mehmet ve Mehmet Bilge Kağan Önaçan(2018), “Algılanan Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Türkiye’de Deniz Yolcu Taşımacılığında Bir Uygulama”, *Beykoz Akademi Dergisi*, 6(2), 20-38.
- YÜREKLİ, Emin ve Serkan Özdemir (2017) “Muhasebe Yetkinliği Özelinde Meslek Mensupları İle Mükellefler Arasında Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Denizli İli Örneği”, *Sssjournal,Cilt:3*, Sayı:6;1008-1019.
- ZENGİN, Eyüp; ERDAL, Ayhan (2000), “Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi”, *Journal of Qafqaz University, Cilt: 3*, Sayı:1, s.43-56.

<https://www.sakaryasmmmo.org.tr/Yazi/Uye-istatistikleri>

EKLER

EK 1: ANKET FORMU (Müşteriler/Mükellefler)

Muhasebe Meslek Mensubu-Mükellef İlişkileri Bağlamında Karşılıklı Beklentiler: Mükellefler Gözüyle Bir Değerlendirme

Değerli katılımcı; bu anket mali müşavir-mükellef ilişkileri bağlamında beklenti, sorumluluk ve yükümlülük düzeylerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Verdiğiniz cevaplar genel değerlendirmelerde bilimsel amaçlı olarak kullanılacak olup, gizli tutulacaktır. Görüş ve düşüncelerinizi içtenlikle paylaşarak katkı sağladığınız için teşekkür ederiz.

Prof.Dr. A.Vecdi CAN & Ahmet ARDA

A1. Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek	A7. İşletmenizde çalıştırdığınız personel sayısı?
A2. Yaşınız:	A8. Kaç yıllık bir işletmesiniz?
A3. Öğrenim Durumunuz? () Okur-yazar () İlkokul () Ortaokul () Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora	A9. Hukuki yapı olarak işletmenizin türü nedir? () Tek kişi işletmesi () Kollektif şirket () Anonim şirket () Adi şirket () Komandit şirket () Limited şirket () Sermayesi paylara bölünmüş komandit şirket
A4. İşletmedeki pozisyonunuz? () İşyeri sahibi () İşyeri ortağı () Yönetici () Muhasebe personeli () Diğer	A10. Çalıştığınız muhasebecinin cinsiyeti? () Kadın () Erkek
A5. İşletmenin ana faaliyet konusu? () Ticaret () İmalat () Hizmet	A11. Şu anki muhasebecinizle kaç yıldır çalışıyorsunuz?
A6. İşletmenizin mükellefiyet durumu? () Gelir vergisi mükellefi () Kurumlar vergisi mükellefi (A.Ş., LTD.Ş.)	A12. Muhasebeci denildiğinde aklınıza ilk geleni işaretleyiniz. () Borç-alacak tespiti () Kamu görevlisi () Her işten anlayan () Para tuzağı () Kar-zarar tespiti () Vergi SGK işleri () Masraf () Resmi kurumlarda temsilci () Diğer

B. Mükelleflerin, Mali Müşavir Beklentilerini Karşılama Düzeyleri:	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
B1.Muhasebe ücretini zamanında ödüyorum.	1	2	3	4	5
B2.Mali müşavirim emeğinin karşılığını veriyorum.	1	2	3	4	5
B3.Belgeler ile ilgili mali müşavirime ayrıntılı bilgileri veriyorum(ödemelerin nakit, çek, kredi kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirlenmesi gibi).	1	2	3	4	5
B4.Mali müşavirim vergi ödemelerini yapmasını istiyorum.	1	2	3	4	5
B5. Dönem sonu envanter işlemlerini (sayım ve mutabakatlar) yapıyorum.	1	2	3	4	5
B6. Belgeleri düzenli bir şekilde dosyalıyorum.	1	2	3	4	5
B7. Mali müşavirimi şahsi yönden değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
B8. Mali müşavirimi mesleki yönden değerli görüyorum.	1	2	3	4	5
B9. Pandemi sürecinde mali müşavirim üstlendiği fazladan fedakarlıklarının ve emeklerinin karşılığını veriyorum.	1	2	3	4	5

C. Mali Müşavirlerin, Mükellef Beklentilerini Karşılama Düzeyleri:	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
C1. Mali müşavirim, finansal analizler yaparak bana finansal danışmanlık yapıyor.	1	2	3	4	5
C2. Mali müşavirim, yönetim kararlarımızda danışmanlık yapıyor.	1	2	3	4	5
C3. Mali müşavirim, firmalarla ilgili ay içinde neler yaptığı hakkında bilgi sahibiyim.	1	2	3	4	5
C4. Mali müşavirim, mevzuat değişikliklerini bildirerek, vergi indirim, SGK ve teşvik konularında danışmanlık yapıyor.	1	2	3	4	5
C5. Mali müşavirim, mali denetimlerde ve vergi davalarında adıma-adıma temsil ve takip yapıyor.	1	2	3	4	5
C6. Mali müşavirim, vergi ödemelerimizi ve diğer resmi ödemelerimizi yapıyor.	1	2	3	4	5
C7. Mali konularda, ihtiyacımız olduğu anda(çok kısa bir sürede) muhasebecim ya da personeli hazır bulunuyor.	1	2	3	4	5
C8. Mali müşavirim, vergi hesaplamalarını tam hesaplayarak zamanında ödenmesini sağlıyor.	1	2	3	4	5
C9. Mali müşavirim, borç ve alacaklarımızı ayrıntılı bir şekilde raporluyor (müşteri, satıcılar vb. hesaplar).	1	2	3	4	5
C10. Mali müşavirim, işletmemizin kar ya da zararını net bir şekilde hesaplıyor.	1	2	3	4	5
C11. Pandemi sürecinde mali müşavirim, muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağlıyor.	1	2	3	4	5
C12. Pandemi sürecinde mali müşavirime güvenim arttı.	1	2	3	4	5
C13. Muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıp mesleğinde olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.	1	2	3	4	5

D. Mükelleflerin, Mali Müşavirlerin Hizmetlerinden (Yükümlülüklerinden) Memnuniyet Düzeyleri:	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
D1. Mali müşavirimin defter tutma hizmetinden memnunum.	1	2	3	4	5
D2. Mali müşavirimin mali tablo oluşturma hizmetinden memnunum.	1	2	3	4	5
D3. Mali müşavirimin envanter değerlendirme ve kayıtlarını yapmasından memnunum.	1	2	3	4	5
D4. Mali müşavirimin vergi beyannamelerini düzenleme ve takibinden memnunum.	1	2	3	4	5
D5. Mali müşavirimin çalışma sosyal güvenlik bakanlığı ile ilgili bilgi, belge ve bildirimler konusunda çalışmalarından memnunum	1	2	3	4	5
D6. Mali müşavirimin sermaye guruplarına şeffaf, karşılaştırılabilir, yorumlanabilir, açık, zamanında ve doğru bilgi aktarımından memnunum.	1	2	3	4	5
D7. Genel olarak mali müşavirimden memnunum.	1	2	3	4	5

Ekleme istediğiniz bir bilgi varsa burada belirtebilirsiniz. Katılımınız için teşekkürler.

.....

EK 2: ANKET FORMU (Muhasebeciler/Mali Müşavirler)

Muhasebe Meslek Mensubu-Mükellef İlişkileri Bağlamında Karşılıklı Beklentiler: Muhasebeciler Gözüyle Bir Değerlendirme

Değerli katılımcı; bu anket mali müşavir-mükellef ilişkileri bağlamında beklenti, sorumluluk ve yükümlülük düzeylerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Verdiğiniz cevaplar genel değerlendirmelerde bilimsel amaçlı olarak kullanılacak olup, gizli tutulacaktır. Görüş ve düşüncelerinizi içtenlikle paylaşarak katkı sağladığınız için teşekkür ederiz.

Prof.Dr. A.Vecdi CAN & Ahmet ARDA

A1. Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek	A6. Defterini tuttuğunuz toplam mükelleflerin sayısı kaçtır?
A2. Yaşınız:	A7. Bilanço esasına göre defterini tuttuğunuz toplam mükelleflerin sayısı kaçtır?
A3. Öğrenim Durumunuz: () Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora	A8. İşletme esasına göre defterini tuttuğunuz toplam mükelleflerin sayısı kaçtır?
A4. Mesleki ünvanınız nedir? () SMMM Stajyeri () SM () SMMM () YMM	A9. Basit usul esasına göre defterini tuttuğunuz toplam mükelleflerin sayısı kaçtır?
A5. Meslekteki deneyim süreniz nedir? (yıl) () 5 ve altı () 6-10 () 11-15 () 16-20 () 21 ve üstü	A10. Çalıştırdığınız personel sayınız kaçtır? A11. Defterini tuttuğunuz işletmeler için hangi ifadeyi tercih edersiniz? () Vergi dairesinin mükellefi () Mali müşavirin müşterisi () Diğer

B. Mükelleflerin, mali müşavir beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin ifadeler:	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
B1. Muhasebe ücretini zamanında tahsil ediyorum.	1	2	3	4	5
B2. Emeğimin karşılığını alıyorum.	1	2	3	4	5
B3. Mükelleflerim belgelerle ilgili ayrıntılı bilgiler veriyorlar (ödemelerin nakit, çek, k.kartı gibi ya da herhangi bir giderin hangi fonksiyona ait olduğunun belirlenmesi gibi).	1	2	3	4	5
B4. vergi ödemeleri mükelleflerin kendileri tarafından yapılıyor.	1	2	3	4	5
B5. Envanter işlemleri (sayım ve mutabakatlar) mükellefler tarafından yapılıyor.	1	2	3	4	5
B6. Mükellefler belgeleri düzenli dosyalıyorlar.	1	2	3	4	5
B7. Pandemi sürecinde üstlendiğim fazladan fedakarlıkların karşılığını aldım.	1	2	3	4	5
B8. Pandemi sürecinde mükelleflerim muhasebe uygulamalarındaki mevzuat değişikliklerine kolaylıkla uyum sağladı.	1	2	3	4	5
B9. Pandemi sürecinde mükelleflerim, dijitalleşmeye kolaylıkla uyum sağladı.	1	2	3	4	5
Mali Müşavirlerin, Mükellef Beklentilerini Karşılama Düzeylerine İlişkin İfadeler:	1	2	3	4	5

C. Mali müşavirlerin mükellef beklentilerini karşılama düzeylerine ilişkin ifadeler:	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
C1. Finansal analizler yaparak, finansal konularda danışmanlık yapıyorum.	1	2	3	4	5
C2. Yönetim kararlarında mükelleflerime danışmanlık yapıyorum.	1	2	3	4	5
C3. Mükellefime, ay içinde firmasıyla ilgili yapılmış tüm işlemler hakkında bilgilendirme yapıyorum.	1	2	3	4	5
C4. Mevzuat hakkında değişiklikleri mükelleflere bildirip vergi, SGK, indirim ve teşvik konularında danışmanlık yapıyorum.	1	2	3	4	5
C5. Mali denetimlerde ve vergi davalarında mükellef adına temsil ve takip işlemlerini yapıyorum.	1	2	3	4	5
C6. Mükellefe ait vergi ödemeleri veya diğer ödemeleri yapıyorum (angarya işler).	1	2	3	4	5
C7. Mükelleflerin mali konularda ihtiyacı olduğu anda (çok kısa bir sürede) kendim ya da personelim hazır bulunuyor.	1	2	3	4	5
C8. Vergi hesaplamalarını tam olarak yapıp, vergilerin zamanında ödenmesini sağlıyorum.	1	2	3	4	5
C9. Borç ve alacakları ayrıntılı bir şekilde raporluyorum (müşteriler, satıcılar v.b. hesaplar).	1	2	3	4	5
C10. Kar ya da zararı net bir şekilde hesaplıyorum.	1	2	3	4	5
C11. Mükellef beklentilerini daha iyi karşılayabilmek adına muhasebe mesleğinde de avukatlık ve tıpta olduğu gibi uzmanlıkların olması gerekmektedir.	1	2	3	4	5
C12. Pandemi sürecine kolaylıkla uyum sağladım.	1	2	3	4	5

D. Mali Müşavirlerin Mükelleflerinden Memnun Olmasına İlişkin İfadeler:	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
D1. Mükelleflerin şahsıma karşı tavır ve davranışlarından genel olarak memnunum.	1	2	3	4	5
D2. Mükelleflerin mesleğime saygısından genel olarak memnunum.	1	2	3	4	5

Eklemek istediğiniz bir bilgi varsa burada belirtebilirsiniz. Katılımınız için teşekkürler.

.....



ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Ahmet ARDA

ÖĞRENİM DURUMU

Derece	Eğitim	Mezuniyet Yılı
Yüksek Lisans	Sakarya Üniversitesi/ İşletme Enstitüsü/ Muhasebe ve Finansman	2022
Lisans	Sakarya Üniversitesi/ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	1997
Lise	Sakarya İmam Hatip Lisesi	1989

İŞ DENEYİMİ

Yıl	Yer	Görev
2016-Halen	Arda Apt./Serdivan/Sakarya	İşyeri Sahibi
1997-2016	Arda LTD.ŞTİ.	Müdür ve Ortağı

YABANCI DİL

İngilizce

ESERLER

1. Can, A.V. & Arda, A. & Burgazoğlu, H. (2021). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mükelleflerine Yönelik Beklentileri ve Memnuniyet Düzeyleri: Sakarya İlinde Bir Araştırma”, ICAFR’21, 8.Uluslararası Muhasebe ve Finans Araştırmaları Kongresi, 4-7 KASIM 2021, Malatya, s.279-299, <http://www.icafr.org/kitaplar>

HOBİLER

Yüzmek ve balık tutmak.