

İŞLETMELERİN MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDAN BEKLENTİLERİ ÜZERİNE, KONYA İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

Prof. Dr. Mustafa AY*
Öğr. Gör. Dr. Taner ÖZGÜL**

Makale Gönderim Tarihi : 07.01.2021 / Kabul Tarihi : 08.09.2021

Makale Türü: Araştırma

ÖZ

Günümüzde işletmelerin sundukları hizmetin kalitesi daha önemli hale gelmekte ve işletmelerde kalite olgusunun yerleşmesinde başka işletmeler de önemli ölçüde role sahip olmaktadır. Araştırmanın amacı, muhasebe meslek mensuplarının sundukları hizmetin kalitesinin ve işletmeler açısından tatmin düzeyinin belirlenmesidir. Bu amaca yönelik Konya ilinde 1000 işletmeye, muhasebe meslek mensubundan beklentileri, anket yöntemiyle sorulmuştur. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümü işletmenin özellikleri, ikinci bölümü ise işletmenin muhasebe meslek mensuplarından beklentilerini belirlemeye yöneliktir. Araştırma kapsamında toplanan veriler istatistiksel olarak analiz edilmiş, muhasebe meslek mensuplarının hizmetlerinin kalitesi ve işletmelerin bu hizmetten duydukları tatmin düzeyi belirlenmiştir. Sonuçlar ilgili literatür doğrultusunda tartışılıp, daha kaliteli muhasebe hizmeti için öneriler sunulmuştur.

Anahtar Sözcükler: Muhasebe Hizmeti, Muhasebeci memnuniyeti, muhasebe hizmet kalitesi.

JEL Sınıflandırması: M410.

* Selçuk Üniversitesi İktisadi ve idari bilimler fakültesi İşletme Bölümü may@selcuk.edu.tr, 0000-0001-2345-6789

** Selçuk Üniversitesi Doğanhisar Meslek Yüksekokulu Finans Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü tozgul@selcuk.edu.tr, 0000-0003-3133-8832

A RESEARCH ON THE EXPECTATIONS OF BUSINESSES FROM MEMBERS OF ACCOUNTING PROFESSION IN KONYA**ABSTRACT**

Today, the quality of the service provided by the businesses becomes more important and other businesses also play a significant role in the establishment of the quality concept in the businesses. The purpose of the present research is determining the level of service quality offered by members of accounting profession and businesses' levels of satisfaction from their service. For this purpose, 1000 businesses in Konya province were asked about their expectations from members of accounting profession via questionnaire method. The questionnaire consists of two parts. The first part of the questionnaire is about business characteristics and the second part is for determining the expectations of businesses from the members of accounting profession. The data collected for the research were analysed statistically to determine the quality of the service offered by the members of accounting profession and level of satisfaction of businesses from their service. The results were discussed in accordance with the related literature and suggestions were offered for a more qualified accounting service.

Keywords: Accountant satisfaction, accounting service quality.

JEL Classification: M410.

1. GİRİŞ

İnsanlık tarihi kadar eskiye dayanan kalite kavramı Sanayi Devrimiyle beraber sıkça kullanılmaya başlanmış kavram olarak bugüne kadar gelmiş ve koşulsuz müşteri memnuniyeti kavramı kalitenin olmazsa olmaz koşulu haline gelmiştir. Firmalar müşterilerin beklentilerini algılamak ve bu beklentilere uygun ürün üreterek rekabet gücü kazanabilmektedir. Konumuz kapsamındaki muhasebeciler de bu felsefeden hareket ederek müşteri beklentilerini karşılamak mecburiyetindedir. İşletmenin tüm paydaşlarının ihtiyacı olan mali bilgileri sağlayan muhasebe meslek mensupları, ekonomide bilgi üretiminin bir parçasıdır. Karar vericilerin doğru karar vermelerini sağlayacak nitelikli bilgileri üreterek ekonomide yüksek ölçüde bir katma değer meydana getirmektedirler.

Önemli bir misyon üstlenen muhasebe meslek mensuplarının ürettiği hizmetlerin kalitesi ile işletmelerin ekonomiye katkıları doğrudan ilişkilidir. Aynı zamanda kalitesi yüksek muhasebe hizmeti, işletme paydaşlarının mali yapısına ve ulusal ekonomiye pozitif katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda muhasebe meslek mensuplarının sundukları hizmetlerin beklentileri ne kadar karşıladığı ve muhasebecilerin müşterileri konumundaki işletme sahip ve yöneticilerinin memnuniyet düzeyleri önem arz etmektedir. Çünkü yüksek rekabetin olduğu günümüz ekonomisinde doğru, hızlı ve isabetli karar vermek finansal bilgilerin zamanında, doğru ve ihtiyaçları karşılayabilir bir nitelikte üretilmesiyle mümkün olabilir. Çalışmada yerli ve yabancı literatüre yer verildikten sonra muhasebeci memnuniyet düzeyinin ölçülmesi amacıyla saha çalışması ele alınmıştır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Ustaahmetoğlu ve Savcı (2011), araştırmalarında muhasebecilerin verdikleri hizmetlerin algılanan hizmetin algılanan kalitesi ve hizmetin beklenen kalitesi arasındaki boşlukla ilgili olarak muhasebecilerin algılarını ortaya çıkarmayı amaçlamışlardır. Bunun için Rize’de faaliyette bulunan muhasebe ofislerinin beklentileri ve algılamaları servqual modeliyle tespit edilmiştir. Muhasebe ofislerindeki hizmetin kalitesinin ölçülmesinde fiziksel açıdan güvenilirlik, empati, hevesli olma, ve güven boyutlarından oluşan servqual ölçeği kullanılmıştır. Veriler 2011 yılında elli beş muhasebe bürosundan elde edilmiştir. Muhasebe faaliyeti gösteren meslek üyeleri verdikleri muhasebe hizmetinin algılamalarında empati ve heveslilik boyutlarında kendilerini üstün bir kalitede algılamaktayken diğer boyutlarda ise algılamış oldukları hizmet ile sunmuş oldukları hizmetleri birbirlerine eşit bir biçimde algılamaktadırlar.

Keng, Kau Ah ve Liu, Pamela (1998), çalışmalarında profesyonel muhasebe şirketlerinde hizmet kalitesinin beklentisini incelemişleridir. Çalışmada, Japonya, Avrupa, Singapur, ve Amerika Birleşik Devletleri’nde merkezlere sahip 196 şirketle ilgili olarak bir anket rapor edilmiştir. Anket, bir denetim şirketinin seçilme sebeplerini ve onlarla iş yapmayı sürdürme sebeplerini ortaya koymuştur. Hizmet kalitesinin hem performans hem de beklenti düzeyini ölçmek için Parasuraman’ın geliştirdiği servqual ölçeğinin farklı bir versiyonu kullanılmıştır.

Banar ve Ekergil (2010), çalışmalarında, muhasebe meslek üyelerinin verdikleri hizmetlere ilişkin kalite ile müşterinin memnuniyeti arasındaki mevcut ilişkiyi servqual ölçeğini kullanarak belirlemeye çalışmışlardır. Bu çalışmada serbest muhasebeci mali müşavirler ile serbest muhasebecilerden muhasebe hizmeti satın alan firmalar evren kabul edilmiştir. İnternet vasıtasıyla firmalara 1672 anket formu iletilmiş ve 269 anket SPSS programı ile faktör analizine tabi tutularak hizmet kalitesine ait boyutlar belirlenmiştir. Eskişehir’de faaliyet gösteren firmaların muhasebe meslek mensuplarının verdikleri hizmet kalitesine ilişkin; empati, güvenilirlik ve fiziksel özellikler yönüyle müşterilerin memnuniyet düzeyini olumlu açıdan etkilediği tespit edilmiştir. Müşteri memnuniyet düzeyini etkileyen hizmet kalitesine ait boyutlar ele alındığında, muhasebecilerin muhasebe bilgilerinin yeterli düzeyde olmadığı ve müşterilerinin faaliyet gösterdiği sektörlerle ilgili yeterli düzeyde bilgili olmadıkları ve müşterileriyle iletişimde yetersiz oldukları neticesine ulaşılmaktadır.

Armstrong, Robert ve Smith, Malcolm (1996), çalışmalarında, muhasebecilerin seçiminde hizmet kalitesine ait işaretler ve hizmet kalitesinin nasıl algılandığını araştırmışlardır. Personelin dış görünüşü, firmanın tanınmışlığı, kullanılan araçlar, personel özellikleri ve tecrübesi, personele ait davranışlar, sözlü iletişim, ücret gibi pazarlama unsurlarının muhasebecilerin tercih edilmesindeki etkiyi incelemişlerdir.

Erol (2007), araştırmasında, muhasebecilerin verdikleri hizmetlerin müşterileri tatmin eden niteliklerini tespit etmeye yönelik yapmıştır. Araştırma dört bölüm olarak ele alınmıştır. İlk bölümde; muhasebecilerle ilgili açıklamalara yer verilmiş, ikinci bölümde; hizmet kalitesine yönelik kavramlar ele alınmış, üçüncü bölümde tatmin kavramına yer verilmiş, dördüncü bölümde ise konuya yönelik ampirik çalışma yapılmıştır.

Yanık ve diğerleri (2012), Araştırmalarında muhasebecilere yönelik olarak muhasebecilerin idealde hizmet kalitesiyle ilgili düşüncelerini belirlemek ve algılarındaki kalite ile sundukları kalite arasındaki

farklılığı belirlemeyi amaçlamışlardır. Bu amaca yönelik Kocaeli’de faaliyet gösteren muhasebecilerin ideal anlamda bir hizmetin kalitesini nasıl algıladıkları ve şu anda sunulan hizmet kalitesini nasıl algıladıkları servqual ölçeğiyle incelenmiştir. Söz konusu, güvenilirlik, fiziksel bileşenler, hevesli olma, empati ve güven boyutlarını içermektedir. Araştırma neticesine göre, muhasebecilerin ideal anlamda güvenilirlik, fiziksel, empati algıları ile mevcut güvenilirlik, fiziksel, empati algıları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık mevcut olduğu belirlenmiştir.

Higgins, Lexis F. ve Ferguson, Jeffery M. (1991), çalışmalarında, muhasebecilerin tercih edilmesinde hizmet kalitesi işaretleri ve hizmet kalitesi algılarını araştırmışlardır. Çalışmalarında, hizmet kalitesinin alt boyutlarının bir analizini yapmışlardır. Bu boyutlar, muhasebe hizmetlerini uygulamasında önem arz etmektedir. Yazarlara göre muhasebe firmalarının, müşterilerin bakış açısıyla sundukları hizmetlerin kalitesini arttırmak için kullanabilecekleri pratik yöntemler bu alt boyutlarda saklıdır. Muhasebe hizmetleri için pazarlama denetimi tanımlanmış ve hizmet kalitesi ile pazarlama denetimi değerlendirmesi arasındaki ilişki açıklanmıştır.

Dağlar (2012), çalışmasında firmaların muhasebeyle ilgili düşüncelerini ve muhasebecilerden nasıl bir beklenti içinde olduklarını belirlemeyi amaçlamıştır. Bu amaçla Burdur’da faaliyette bulunan firmalara anket uygulaması yapılmıştır. Anketten edinilen veriler SPSS programıyla analiz edilmiş ve sonuçta; firma yöneticilerinin muhasebeye ödenmesi gereken vergiyle ilgili hesaplama ve finansal işlemlerle ilgili kayıt, raporlama olarak baktıkları belirlenmiştir. Bunun yanında muhasebeciden beklentiler ise, genellikle finansal işlemlerin hukuka uygun olacak biçimde kaydetme, maliyeye ve sosyal güvenlik kurumuyla ilgili sorumlulukları yerine getirmeyle ilgili olduğu belirlenmiştir. Nihayet bazı demografik özelliklerle muhasebe meslek mensuplarından beklentiler arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin mevcut olduğu sonucuna varılmıştır.

3. İŞLETMELERİN MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDAN BEKLENTİLERİ ÜZERİNE, KONYA İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmada Konya İlindeki muhasebe meslek mensuplarının verdikleri hizmete yönelik kalite ve işletmeler açısından tatmin düzeyinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının hizmetlerinin kalitesi ve işletmeler açısından tatmin düzeyi belirlenerek mevcut durumun, ilgili literatür tartışılarak ortaya çıkarılması ve öneriler sunulması hedeflenmiştir.

Araştırmanın önemi; İşletmenin tüm paydaşlarının ihtiyacı olan mali bilgileri sağlayan muhasebe meslek mensupları, ekonomide bilgi üretiminin bir parçasıdır. Karar vericilerin doğru karar vermelerini sağlayacak nitelikli bilgileri üreterek, ekonomide yüksek ölçüde bir katma değer meydana getirmektedirler. Bu denli önemli bir misyon üstlenen muhasebe meslek mensuplarının ürettiği hizmetlerin kalitesi ve müşteriye tatmin etme düzeyi ile bahsi geçen katma değer ölçüsü doğrudan ilişkili olup paydaşların mali yapısına ve ulusal ekonomiye pozitif katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Projenin kapsamı Konya ilinde faaliyet gösteren farklı büyüklükte ve farklı sektördeki işletmeler olarak belirlenmiştir.

3.3. Sınırlılıklar

Çalışmamızda ekonomik–sosyal–kültürel sistem etkileşimi dikkate alınmış ancak spekülasyon yanı sıra ağır basan bir konu olması dolayısıyla subjektiflikten kaçınıldığı konusunda şüphe vardır.

3.4. Araştırmanın Yöntemi

Çeşitli ölçekteki işletmelere yönelik olarak yapılan bu çalışmada muhasebe meslek mensuplarının verdikleri hizmete yönelik kalite ve işletmeler açısından tatmin düzeyi araştırılmaktadır. Bu çalışmada tarama yöntemi kullanılacaktır. Tarama verilerinin toplanmasında, anket yönteminden yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçek Erol (2007) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek 26 maddeden oluşmaktadır. Anket İşletme özellikleri ve İşletmelerin muhasebe meslek mensuplarından beklentileri üzerine, hazırlanmış sorulardan oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde, cevaplayıcıların bağlı bulunduğu sektör, işletmedeki çalışan sayısı, mükelleflik çeşidi, işletmedeki pozisyonu, işletmenin faaliyet süresi, muhasebe defterlerinin tutuluş şekli ile ilgili sorulara yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümünde muhasebeci memnuniyeti iletişim, sorumluluk, bilgi ve davranış alt boyutları çerçevesinde ölçülmeye çalışılmıştır. Mükelleflerin muhasebeci memnuniyeti ile ilgili yirmi altı adet ifadeyi 5-Kesinlikle katılıyorum, 4-Katılıyorum, 3-Fikrim Yok 2-Katılmıyorum ve 1-Kesinlikle Katılmıyorum seçenekleri ile değerlendirmeleri istenmiştir. Araştırmanın evrenini Konya şehir merkezinde bulunan işletmeler oluşturmaktadır. Örneklem ise Konya ilindeki 1000 adet işletmedir.

3.5. Verilerin Analizi

Verilen cevaplar SPSS (Statistical Program for Social Scientists) istatistik programı ile analiz edilmiş olup, analizde frekansların dağılımı, değişkenlerin ortalama ve standart sapmalarına yönelik hesaplama yapılmış, One-Sample Kolmogorov-Smirnov, Kruskal Wallis H, Mann Whitney U testleri, uygulanmış ve sonuçlar yorumlanmıştır.

3.6. Araştırmanın Bulguları

Öncelikli olarak güvenilirlik analizi yapılmıştır. Çalışmada, ölçek güvenilirliğinin belirlenmesinde Cronbach Alfa değeri dikkate alınmıştır. Analiz neticesinde Cronbach Alpha değeri 0,922 olarak belirlenmiştir. Alpha değerinin yüksekliği çalışmanın yüksek güvenilirlikte olması anlamına gelmektedir. Ulaşılan sonuçlar aşağıda verilen tablolar aracılığıyla yorumlanmıştır.

Ankete katılan işletmelerin yüzde 44,6'sı hizmet, yüzde 23,2'si üretim, yüzde 32,3'ü ticaret işletmesinden oluşmaktadır.

Tablo.1 Bağılı Bulduğunuz Sektöre Ait Frekans ve Yüzde Değerleri

S1.Bağılı bulunduğunuz sektör	Sayı (N)	Yüzde
Hizmet	352	44,6
Üretim	183	23,2
Ticaret	255	32,3
Toplam	790	100,0

Anketi cevaplayanların çalıştığı işletmedeki çalışan sayılarına ilişkin bilgiler şöyledir; yüzde 38,4'ünde 1-9 arası çalışan, yüzde 29,6'sı 10-49'unda arası çalışan, yüzde 8'inde 50-99 arası çalışan, yüzde 5,4'ünde 100-149 arası çalışan, yüzde 18,6'sında 150 ve daha fazla çalışan bulunmaktadır.

Tablo.2 İşletmedeki Çalışan Sayısına Ait Frekans ve Yüzde Değerleri

S2.İşletmedeki çalışan sayısı	Sayı (N)	Yüzde
1-9	303	38,4
10-49	234	29,6
50-99	63	8,0
100-149	43	5,4
150+	147	18,6
Toplam	790	100,0

Ankete katılan işletmelerin yüzde 54,4'ü gelir vergisi, yüzde 45,6'sı kurumlar vergisi mükellefleri oluşturmaktadır.

Tablo.3 Mükelleflik Çeşitlerine Ait Frekans ve Yüzde Değerleri

S3.Mükelleflik çeşitleri	Sayı (N)	Yüzde
Gelir Vergisi	430	54,4
Kurumlar Vergisi	360	45,6
Toplam	790	100,0

Anketi cevaplayanların yüzde 40,8'i işletme sahibi, yüzde 51,1'i sorumlu müdür, yüzde 8,1'i bölüm şefidir.

Tablo.4 İşletmedeki Pozisyonlara Ait Frekans ve Yüzde Değerleri

S4.İşletmedeki pozisyonunuz	Sayı (N)	Yüzde
İşletme Sahibi	322	40,8
Sorumlu Müdür	404	51,1
Bölüm Şefi	64	8,1
Toplam	790	100,0

Anketi cevaplayanların yüzde 21,1'i 1-4 yıl arası, yüzde 24,8'i 5-9 yıl arası, yüzde 17,7'si 10-14 yıl arası, 36,3'ü 15 veya daha faz yıl faaliyet süresine sahiptir.

Tablo.5 İşletmenin Faaliyet Zamannına Ait Frekans ve Yüzde Değerleri

S5.İşletmenin Faaliyet Zamani	Sayı (N)	Yüzde
1-4	167	21,1
5-9	196	24,8
10-14	140	17,7
15+	287	36,3
Toplam	790	100,0

Anketi cevaplayanların yüzde 30,5'i işletme bünyesinde imza yetkilisi, 20,4'ü işletme bünyesinde tutulmakta, imza yetkilisi danışmanlık yapmakta, yüzde 49,1'i işletme dışında bir muhasebecidir.

Tablo.6 Muhasebe Defterlerinin Tutuluş Şekline Ait Frekans ve Yüzde Değerleri

S6.Muhasebe Defterlerinin Tutuluş Şekli	Sayı (N)	Yüzde
İşletme bünyesinde imza yetkilisi	241	30,5
İşletme bünyesinde tutulmakta, dışarıdan imza yetkilisi danışmanlık yapmakta	161	20,4
İşletme dışında bir muhasebeci	388	49,1
Toplam	790	100,0

Yapılan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test sonucu Sig. (p)=0,000<0,05 olduğundan normal dağılımadığı görülmüş ve nonparametrik testler kullanılmıştır.

Tablo.7 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Testi

One-SampleKolmogorov-Smirnov Test	İletişim	Sorumluluk	Bilgi	Davranış
Kolmogorov-Smirnov Z	3,073	2,716	3,581	4,421
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000

Mann Whitney U Testi neticesinde işletmelerin mükelleflik çeşitleri değişkenine göre muhasebeci memnuniyeti alt boyutları arasında karşılaştırma yapılmış ve bilgi alt boyutunda Sig.(p)<0,05 olduğundan istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. Ortalamalara baktığımızda bilgi alt boyutunda gelir vergisi mükelleflerinin kurumlar vergisi mükelleflerine oranla anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo.8 İşletmelerin Mükelleflik Çeşitleri Değişkenine Göre Muhasebeci Memnuniyeti Alt Boyutları Puanlarının Karşılaştırılması

	S1.Mükelleflik çeşitleri	n	X	Ss	Test değeri	P
İletişim	Gelir Vergisi	430	24,6023	0,17325	-1,871	0,061
	Kurumlar Vergisi	360	25,0417	0,18780		
Sorumluluk	Gelir Vergisi	430	33,7558	0,21833	-0,952	0,341
	Kurumlar Vergisi	360	33,8889	0,25840		
Bilgi	Gelir Vergisi	430	29,4814	0,18264	-2,521	0,012*
	Kurumlar Vergisi	360	30,1417	0,18530		
Davranış	Gelir Vergisi	430	12,8953	0,09550	-1,187	0,235
	Kurumlar Vergisi	360	12,9639	0,11369		

*: P<0.05

Yapılan Kruskal Wallis H testi sonucu İşletmelerin Bağlı Bulunduğu Sektör değişkenine göre muhasebeci memnuniyeti alt Boyutları arasında Sig.(p)>0,05 olduğundan istatistiksel açıdan anlamlı bir fark yoktur.

Tablo.9 İşletmelerin Bağlı Bulunduğu Sektör Değişkenine Göre Muhasebeci Memnuniyeti Alt Boyutları Puanları

S2.Bağlı bulunduğunuz sektör		n	X	Ss	Test değeri	P
İletişim	Hizmet	352	24,8551	0,19177	0,367	0,833
	Üretim	183	24,7705	0,25703		
	Ticaret	255	24,7529	0,22869		
Sorumluluk	Hizmet	352	33,6591	0,26928	0,547	0,761
	Üretim	183	34,1639	0,31176		
	Ticaret	255	33,7843	0,28332		
Bilgi	Hizmet	352	29,6932	0,18536	2,666	0,264
	Üretim	183	30,0437	0,27874		
	Ticaret	255	29,7176	0,24310		
Davranış	Hizmet	352	12,9517	0,11100	1,926	0,382
	Üretim	183	13,0273	0,15312		
	Ticaret	255	12,8196	0,12706		

Yapılan Kruskal Wallis H testi sonucu muhasebeci işletmedeki çalışan sayısı değişkenine göre muhasebeci memnuniyeti alt boyutları karşılaştırıldığında sorumluluk ve bilgi boyutlarının her ikisinde de diğerlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. Sorumluluk alt boyutunda karşılaştırmalar sonucu 1-9 kişi ve 150 ve daha fazla personel çalıştıranların diğer gruplar arasında güçlü bir fark olduğu saptanmıştır ve çalışan sayısı değişkenine göre muhasebeci memnuniyeti sorumluluk alt boyutları puanlarının anlamlı bir şekilde daha düşük olduğu görülmüştür. Bilgi alt boyutunda ise 1-9 kişi fazla çalıştıranların diğer gruplar arasında çok güçlü bir fark olduğu saptanmıştır ve diğer gruplara oranla anlamlı düzeyde daha düşük olduğu görülmektedir.

Tablo.10 İşletmedeki Çalışan Sayısı Değişkenine Göre Muhasebeci Memnuniyeti Alt Boyutları Puanları

S3.İşletmedeki çalışan sayısı		n	X	Ss	Test değeri	P
İletişim	1-9	303	24,5050	0,20501	6,269	0,180
	10-49	234	25,1325	0,23050		
	50-99	63	24,6984	0,37088		
	100-149	43	24,4884	0,71866		
	150+	147	25,0272	0,29406		
Sorumluluk	1-9	303	33,1023^b	0,27519	14,772	0,005**
	10-49	234	34,4786^a	0,27986		
	50-99	63	34,1905^a	0,43341		
	100-149	43	34,2558^a	0,78686		
	150+	147	33,9456^b	0,43695		
Bilgi	1-9	303	29,0165^b	0,22168	24,185	0,000***
	10-49	234	30,1538^a	0,22206		
	50-99	63	30,1746^a	0,41264		
	100-149	43	30,1860^a	0,62987		
	150+	147	30,4830^a	0,29046		
Davranış	1-9	303	12,7624	0,11896	5,869	0,209
	10-49	234	13,0598	0,13264		
	50-99	63	13,0635	0,25488		
	100-149	43	12,9535	0,43891		
	150+	147	12,9864	0,15017		

** : P<0.01 *** : P<0.001

Yapılan Kruskal Wallis H testi sonucu Muhasebeci Memnuniyeti ile İşletmedeki pozisyon arasında Sig. (p)>0,05 olduğundan istatistiksel açıdan anlamlı bir fark yoktur.

Tablo.11 İşletmedeki Pozisyon Değişkenine Göre Muhasebeci Memnuniyeti Alt Boyutları Puanları

S4.İşletmedeki pozisyonunuz		n	X	Ss	Test değeri	P
İletişim	İşletme Sahibi	322	24,5776	0,20193	2,499	0,287
	Sorumlu Müdür	404	24,9233	0,17752		
	Bölüm Şefi	64	25,1719	0,43333		
Sorumluluk	İşletme Sahibi	322	33,8602	0,24924	0,081	0,960
	Sorumlu Müdür	404	33,7673	0,24632		
	Bölüm Şefi	64	33,9063	0,52832		
Bilgi	İşletme Sahibi	322	29,5776	0,21166	1,416	0,493
	Sorumlu Müdür	404	29,8886	0,17909		
	Bölüm Şefi	64	30,1406	0,44480		
Davranış	İşletme Sahibi	322	12,8913	0,11002	1,435	0,488
	Sorumlu Müdür	404	12,9282	0,10593		
	Bölüm Şefi	64	13,0938	0,26042		

Kruskal Wallis H testinin sonucu muhasebeci işletmelerin faaliyet zamanı değişkenine göre muhasebeci memnuniyeti alt boyutları puanları karşılaştırılmış ve bilgi alt boyutunda istatistiksel olarak güçlü bir fark olduğu belirlenmiştir. Yapılan karşılaştırmalar sonucu bilgi alt boyutunda işletmenin faaliyet zamanları arasında 10-14 ve daha fazla yıl faaliyet zamanına sahip işletmelerde diğer gruplara oranla anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo.12 İşletmelerin Faaliyet Zamani Değişkenine Göre Muhasebeci Memnuniyeti Alt Boyutları Puanları

S5.İşletmenin Faaliyet Zamani		n	X	Ss	Test değeri	P
İletişim	1-4	167	24,7006	0,27399	5,348	0,148
	5-9	196	24,4949	0,23579		
	10-14	140	25,0929	0,28779		
	15+	287	24,9303	0,22831		
Sorumluluk	1-4	167	33,3054	0,35883	7,716	0,052
	5-9	196	33,6327	0,30034		
	10-14	140	34,1500	0,40181		
	15+	287	34,0767	0,29581		
Bilgi	1-4	167	29,4431^b	0,28899	12,723	0,005**
	5-9	196	29,3673^b	0,23660		
	10-14	140	30,0143^a	0,31930		
	15+	287	30,1498^a	0,22454		
Davranış	1-4	167	12,7066	0,17681	4,577	0,206
	5-9	196	12,7653	0,15339		
	10-14	140	13,2643	0,14179		
	15+	287	13,0000	0,11919		

** : P<0.01

Yapılan Kruskal Wallis H testi sonucu muhasebe defterlerinin tutuluş şekli değişkenine göre muhasebeci memnuniyeti alt boyutları karşılaştırıldığında iletişim alt boyutu dışında diğer boyutlarda istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. Sorumluluk, bilgi ve davranış alt boyutlarında işletme bünyesindeki imza yetkilisinin diğer gruplara oranla anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca davranış alt boyutlarında işletme bünyesindeki imza yetkilisinin diğer gruplara oranla muhasebeci memnuniyet düzeyi güçlü düzeyde daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 13: Muhasebe Defterlerinin Tutuluş Şekli Değişkenine Göre Muhasebeci Memnuniyeti Alt Boyutları Puanları

S6.Muhasebe Defterlerinin Tutuluş Şekli		n	X	Ss	Test değeri	P
İletişim	İşletme bünyesinde imza yetkilisi	241	25,1867	0,22594	5,071	0,079
	İşletme bünyesinde tutulmakta, dışarıdan imza yetkilisi danışmanlık yapmakta	161	24,7578	0,30149		
	İşletme dışında bir muhasebeci	388	24,5825	0,17850		
Sorumluluk	İşletme bünyesinde imza yetkilisi	241	34,5768 ^a	0,26379	7,133	0,028*
	İşletme bünyesinde tutulmakta, dışarıdan imza yetkilisi danışmanlık yapmakta	161	33,5963 ^b	0,38239		
	İşletme dışında bir muhasebeci	388	33,4356 ^b	0,25062		
Bilgi	İşletme bünyesinde imza yetkilisi	241	30,3029 ^a	0,22193	6,695	0,035*
	İşletme bünyesinde tutulmakta, dışarıdan imza yetkilisi danışmanlık yapmakta	161	29,6460 ^b	0,30183		
	İşletme dışında bir muhasebeci	388	29,5155 ^b	0,18937		
Davranış	İşletme bünyesinde imza yetkilisi	241	13,2241 ^a	0,13003	9,969	0,007**
	İşletme bünyesinde tutulmakta, dışarıdan imza yetkilisi danışmanlık yapmakta	161	12,7453 ^b	0,17848		
	İşletme dışında bir muhasebeci	388	12,8170 ^b	0,10074		

*: P<0.05 **: P<0.01

4. SONUÇ

Muhasebeciler, kendilerinden kaliteli hizmet bekleyen müşterilerinin beklentilerini ne ölçüde karşıladığı ile ilgili daha önce yapılan çalışmalarla bizim çalışmamız arasında literatüre katkı açısından özlu bir karşılaştırma yapmak gerekirse; çalışmamızda mükelleflerin algılamaları üzerine odaklanılmış olup, Mikail Erol'a ait "muhasebeci memnuniyet kriterleri" baz alınarak bir büyük sanayi şehri olan Konya ilindeki işletmeler üzerinde muhasebe hizmeti talep edenlere ilişkin beklentilerin yerine getirilip getirilmediğine yönelik bir araştırma olduğu ifade edilebilir. Şöyle ki; Ustaahmetoğlu ve Savcı (2011) yapmış oldukları çalışmada muhasebe bürolarında verilen hizmetlerin algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasındaki boşluğun muhasebecilerce nasıl algılandığını belirlemeyi hedeflemiş olmalarına karşın, bizim çalışmamızda muhasebecilerin değil mükelleflerin algılamaları üzerine odaklanılmıştır. Banar ve Ekergil (2010), Çalışmalarında, müşteri memnuniyetiyle muhasebe meslek mensuplarının verdikleri hizmetin kalitesi arasındaki ilişkiyi servqual ölçeğinden faydalanarak belirlemeye çalışmışlardır. Bizim çalışmamızda ise servqual ölçeği değil Mikail Erol'a ait "muhasebeci memnuniyet kriterleri" baz alınmıştır. Erol(2007) çalışmasını Biga merkezinde yapmıştır. Bu çalışma 182 işletmeyle sınırlı olarak yapılmış çalışmadır. Bizim çalışmamız ise bir büyük sanayi şehri olan Konya ilindeki 1000 işletme üzerinde olup çok daha geniş bir sahayı kapsamaktadır. Yanık vd.(2012), Araştırmalarında muhasebecilere yönelik olarak muhasebecilerin idealde hizmet kalitesiyle ilgili düşüncelerinin belirlemek ve algılarındaki kalite ile sundukları kalite arasındaki farklılığı belirlemeyi amaçlamışlardır. Bizim çalışmamız ise muhasebe hizmeti üretenlere değil muhasebe hizmeti talep edenlere yöneliktir. Bu konuda belirlenen kriterlere göre memnuniyetleri ölçmek amaçlanmıştır. Dalğar (2012), çalışmasında firmaların muhasebeeye bakışını ve muhasebecilerden beklentilerini belirlemeyi amaçlamıştır. Bizim çalışmamız ise beklentilerden daha çok beklentilerin yerine getirilip getirilmediğini belirlemeye yöneliktir. Literatüre katkı açısından bakıldığında; çalışmamızda mükelleflerin algılamaları üzerine odaklanılmış olup, Mikail Erol'a ait "muhasebeci memnuniyet kriterleri" baz alınarak bir büyük sanayi şehri olan Konya ilindeki işletmeler üzerinde muhasebe hizmeti talep edenlere ilişkin beklentilerin yerine getirilip getirilmediğine yönelik bir araştırma olduğu ifade edilebilir.

Elde edilen verilere göre; mükelleflik çeşitleri değişkenine göre muhasebeci memnuniyeti boyutları incelendiğinde bilgi alt boyutunda gelir vergisi mükelleflerinin kurumlar vergisi mükelleflerine oranla muhasebeci memnuniyeti düzeyi daha yüksek olduğu görülmüştür. Söz konusu değişkene göre diğer boyutlarda bir fark olmadığı görülmüştür. Bu sonuçla birlikte bilgi alt boyutunda Kurumlar vergisi mükelleflerinin daha düşük ortalamaya sahip olmaları henüz meslek mensupları tarafından yeterince memnun edilemediği ve bununla birlikte muhasebe meslek mensuplarının kendilerini daha çok geliştirmeleri gerektiği söylenebilir.

İşletmelerin Bağlı Bulunduğu Sektör değişkenine göre muhasebeci memnuniyeti alt boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunamamıştır. Bu yönden sektörlerin muhasebeci memnuniyetine etkisi olmadığı söylenebilir.

Çalışan sayısı değişkenine göre muhasebeci memnuniyeti boyutları incelendiğinde; sorumluluk alt boyutunda karşılaştırmalar sonucu 1-9 kişi çalıştıranlar ve 150 ve daha fazla kişi çalıştıranlar muhasebecilerin sorumluluklarını nispeten daha az yerine getirdikleri ifade etmiştir. Bilgi alt boyutunda ise 1-9

kişi fazla çalıştırılanların diğer gruplara oranla muhasebecilerin bilgi düzeylerinin düşük olduğu konusunda kanaatleri vardır. Söz konusu değişkene göre diğer boyutlarda bir fark olmadığı görülmüştür.

Muhasebeci Memnuniyeti ile İşletmedeki pozisyonu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Faaliyet zamanları değişkeni yönüyle muhasebeci memnuniyeti boyutları incelendiğinde bilgi alt boyutunda 10-14 ve daha fazla yıl faaliyet zamanına sahip işletmelerde diğer gruplara oranla muhasebeci memnuniyeti düzeyi daha yüksek olduğu görülmektedir. Faaliyet zamanı değişkene göre diğer boyutlarda bir fark olmadığı görülmüştür. Bu bağlamda uzun yıllar faaliyet gösteren firmaların muhasebe meslek mensuplarından beklentilerinin daha çok olduğu ve meslek mensuplarının bilgilerinin yetersiz oldukları söylenebilir.

Muhasebe defterlerinin tutuluş şekli değişkenine göre muhasebeci memnuniyeti boyutları incelendiğinde sorumluluk, bilgi ve davranış alt boyutlarında işletme bünyesindeki imza yetkilisinin diğer gruplara oranla muhasebeci memnuniyeti düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Söz konusu değişkene göre iletişim boyutunda bir fark olmadığı görülmüştür. Bu sonuçla birlikte işletme bünyesinde çalışan muhasebe meslek mensupları diğerlerine oranla işletmeyi daha çok memnun ettiği sonucuna ulaşabiliriz.

Küreselleşen dünyamızda mali bilgilerin de küresel ölçekte ve kalitede üretilebilmesi ihtiyacı muhasebecinin önemini gün geçtikçe daha da artırmaktadır. Artık mali bilgiler daha nitelikli olarak üretilmesi gerekmekte ve nitelikli muhasebeciye olan ihtiyaç her geçen gün artmaktadır. Bu bağlamda muhasebe meslek mensuplarının kendilerini çağın gerektiği şekilde modern, objektif ve nitelikli bilgi üreten bir konuma getirmeleri gerekmektedir. Bunun da yolu meslek mensubunun sürekli eğitim misyonunu benimsemesi, kendisinden beklentileri tespit etmesi, her daim bilgiye ve gelişime açık olmasından geçmektedir. Gelecek çalışmalarda muhasebeci memnuniyetinin sağlanmasında muhasebe meslek mensuplarının sahip olduğu eğitim, tecrübe, iletişim yeteneği ve imajının ne gibi rolünün olduğu üzerinde durulması konunun tartışıldığı düzlemin geliştirilmesi açısından önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Armstrong, R. ve Smith, M. (1996). Marketing Cues and Perceptions of Service Quality in the Selection of Accounting Firms. *Journal of Customer Service in Marketing & Management*, 2(2), 37-59.
- Banar, K. ve Ekeril, V. (2010). Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi İle Müşteri Memnuniyeti İlişkisi, Eskişehir Uygulaması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 39-60.
- Dağar, H. (2012). İşletmelerin Muhasebeye Bakışı ve Muhasebecilerden Beklentileri Üzerine Bir Araştırma. *Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi*, 12(37), 85-102.
- Erol, M.(2007). Muhasebe Meslek Elemanlarının Sundukları Hizmetlerin Mükellefleri Tatmin Eden Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma. *Selçuk Üniversitesi Karaman İİBF Dergisi*, 9(12), 244-252.
- Higgins, L. F. ve Ferguson, J. M. (1991). Practical Approaches for Evaluating the Quality Dimensions of Professional Accounting Services. *Journal of Professional Services Marketing*, 7(1), 3-17.
- Keng, K. A. ve Liu, P. (1998). Expectation of Service Quality in Professional Accounting Firms. *Journal of Customer Service in Marketing & Management*, 5(2), 39-54.
- Ustaahmetoğlu, E. ve Savcı, M. (2012). Muhasebe Meslek Mensuplarının Sundukları Hizmetin Kalitesini Değerlendirmesi ve Örnek Bir Uygulama. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (22)2, 168-184.
- Yanık A., Dinçel G. , Yıldız F. ve Karacan S. (2012). Muhasebe Meslek Mensuplarının İdeal Hizmet ve Mevcut Hizmet Kalitesi Algılarının Servqual Modeli İle Değerlendirilmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 593-604.