

# İşletmelerde Kullanılan Muhasebe Programlarından Memnuniyet Düzeyi Üzerine Bir Araştırma

(A Research on the Level of Satisfaction with Accounting Programs Used in Businesses)

Serkan YÜCEL<sup>a</sup>, Murat KARA<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Dr. Öğr. Ü., Düzce Üniversitesi, Akçakoca Meslek Yüksekokulu, [serkanyucel@duzce.edu.tr](mailto:serkanyucel@duzce.edu.tr)

<sup>b</sup> Dr. Öğr. Ü., Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Gevaş Meslek Yüksekokulu, [m.kara@yyu.edu.tr](mailto:m.kara@yyu.edu.tr)

## Öz

Muhasebe ve raporlama süreçleri işletmelerin özelliklerine göre farklılıklar göstermektedir. Bu durum da farklı türdeki işletmeler için farklı özellikteki muhasebe programlarının geliştirilmesini gerekli kılmaktadır. Bu doğrultuda bu çalışmanın amacı işletmelerde kullanılan muhasebe programlarının ihtiyaçlara cevap verebilme durumlarının kullanıcı ve işletme özelliklerine göre nasıl farklılaştığını tespit etmektedir. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre program kullanıcılarının cinsiyeti açısından yalnızca "kullanım kolaylığı", mesleki deneyim süresi açısından bütün boyutlarda, program kullanıcıların programları tercih sebepleri açısından ise bazı "ön muhasebe modülleri" hariç diğer bütün boyutlarda farklılaşmaların olduğu dikkati çekmektedir. Kullanıcıların yaşlarına göre ise herhangi bir boyutta farklılaşma görülmemektedir. İşletmelerin hukuki yapısına ve faaliyet alanlarına göre incelenen boyutlarda farklılaşmaların olduğu, faaliyet sürelerine göre ise herhangi bir boyutta farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir. Ön muhasebe modüllerinden memnuniyete ilişkin ifadeler incelendiğinde ise en yüksek memnuniyet düzeyinin "Kollektif Şirket" yapısındaki işletmelerde faaliyet alanlarına göre ise Tekstil işletmelerinde olduğu görülmektedir.

## Anahtar Kelimeler:

Muhasebe  
Yazılımları,  
Program Özellikleri,  
Memnuniyet Düzeyi

## Makale türü:

Araştırma

## Abstract

Accounting and reporting processes differ according to the characteristics of the enterprises. For this reason, it is necessary to develop different accounting programs for different types of businesses. The aim of this study is to determine how the level of satisfaction with accounting programs used in businesses differs according to user and business characteristics. According to the findings obtained as a result of the study, it is noteworthy that there are differences in all dimensions in terms of "ease of use" only in terms of the gender of the users, in all dimensions in terms of professional experience, and in all dimensions except for some "pre-accounting modules" in terms of the reasons for users to prefer the programs. There is no difference according to the age of the users. It has been determined that there are differentiations according to the legal structure and fields of activity of the enterprises, but there is no differentiation according to the duration of their activity. When the expressions related to the satisfaction from the pre-accounting modules are examined, it is seen that the highest level of satisfaction is in the enterprises with the structure of "Collective Company" and in the textile enterprises according to their field of activity.

## Keywords:

Accounting  
software,  
Program Features,  
Satisfaction Level

## Paper type:

Research

Başvuru/Received: 10.08.2023 | Kabul/Accepted: 18.09.2023 , iThenticate benzerlik oranı/similarity report: %14

## Giriş

Küreselleşen dünyada gelişen teknolojilerle paralel olarak faaliyetlerin başarılı bir biçimde yürütülebilmesi için geçmişe oranla, daha fazla bilgiye ihtiyaç hissedilmektedir. Bu durum, finansal bilgi ihtiyacının karşılanmasında çok önemli rol oynayan muhasebe uzmanlarından beklentileri de artırmıştır. Bu çerçevede bilgi teknolojilerinin kullanım düzeyi her meslekte olduğu gibi muhasebe mesleğinde de büyük artış göstermiştir. Muhasebe işlemlerinin gün geçtikçe çeşitliliğinin artması, işlemleri gittikçe karmaşıklaşması, muhasebe meslek mensuplarının bilgisayar yazılımlarına olan ihtiyaçlarını en üst düzeye çıkarmıştır. (Çetin & Eren, 2015: 84). Günümüz dünyasında işletmelerde, günlük alım satım faaliyetlerinden devlete ödeyeceği verginin tahakkukuna kadar birçok muhasebe işlemi meydana gelmektedir. İşletmelerin işlem hacimleri ne kadar büyük olursa bu işlemler de büyük zaman ve dikkat gerektirmektedir. Bu durum da işletmelerin muhasebe süreçlerinde, bilgi teknolojilerinden daha çok faydalanma yoluna yönlendirmektedir. (Murat & Baral, 2019: 1).

Yukarıdaki açıklamalar ışığında en küçük işletmeden en büyüğüne bütün işletmelerde muhasebe işlemlerinde bilgisayar programlarının yaygın şekilde kullanıldığı görülmektedir. Ancak işletmelerin büyüklüğü, faaliyet alanı vb. farklılıklar nedeniyle yapılan ticari işlemler ve dolayısıyla muhasebe süreçleri değişiklik gösterebilmektedir. Bu farklılıkların tespit edilerek ihtiyaca göre farklı yazılımların geliştirilmesi büyük bir önemlilik arz etmektedir. Bu doğrultuda bu çalışmanın amacı farklı özelliklere sahip işletmelerin ve muhasebe programı kullanıcılarının kullandıkları muhasebe programlarından memnuniyet düzeylerini ve farklılıkları tespit edebilmektir.

## 1. Literatür Taraması

Literatür incelendiğinde yapılan çalışmaların büyük ölçüde işletmelerin ve muhasebe meslek mensuplarının muhasebe paket programları seçiminde etkili olan faktörlerin incelendiği çalışmalar olduğu görülmektedir. Bu çalışmaların ilk yıllarda teorik olarak yapıldığı, takip eden çalışmaların ilgililerden anket ve mülakat yöntemleri ile veri toplanarak analiz edildiği çalışmalar olduğu dikkati çekmektedir. Bu çalışmalardan bazıları aşağıdaki şekildedir:

Collins (1999) bir işletme için en uygun muhasebe yazılımının nasıl seçilmesi gerektiği konusunu ele aldığı çalışmada bir kuruluş için uygun muhasebe yazılımını seçmenin birçok farklı alanın yakından araştırılmasını gerektirdiğini belirtmektedir. Collins (1999)'a göre bu alanlar temelde işletmenin ihtiyaçları, bireylerin program kullanma şekilleri, programın maliyeti gibi temel konuları içermektedir.

Parlakkaya (2003) teorik bir çerçevede ele aldığı çalışmada muhasebe yazılımı seçimini etkileyen faktörleri; (1) Yazılımın İşlevleri ve Teknolojik Özellikleri, (2) Satıcı Güvenilirliği ve Destek Gücü, (3) Kullanım Kolaylığı, (4) Yazılım Maliyetleri şeklinde dört başlık altında sınıflandırmıştır.

Abu-Musa (2004) işletmelerde kullanılan paket programların seçiminde etkili olan faktörleri tespit etmeyi amaçladığı çalışmasında kavramsal bir yaklaşım benimsemiş olup işletmelerin muhasebe programı tercihindeki faktörleri; kullanıcı özellikleri, program özellikleri, çevre ve altyapı gereksinimleri ile satıcı güvenilirliği şeklinde dört temel grupta ele almıştır.

Abu-Musa (2005) çalışmasında bir önceki çalışmaya ek olarak muhasebe paket programı seçiminde kullanılabilir matematiksel bir model önermektedir. Abu-Musa yapmış çalışmasında şu kriterlere matematiksel modelde değişkenler olarak yer vermiştir; son kullanıcıların mevcut ve gelecekteki ihtiyaçları, iş türü, işletme büyüklüğü, muhasebe yazılımının özellikleri, bilgi teknolojisi ortamı ve altyapısı, satıcı güvenilirliği.

Carpenter vd. (2005) çalışmalarından muhasebe paket programı tercihi konusunda bir model oluşturmaya çalışmışlardır. ABD’de faaliyet gösteren üç hastane tarafından kullanılan muhasebe paket programları arasında çeşitli açılardan programlarının karşılaştırılması yapılmış, programların birbirlerine olan üstün ve zayıf yönleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Sürmen ve Daştan (2007) Doğu Karadeniz Bölgesinde faaliyet gösteren 188 muhasebe meslek mensubundan anket yöntemi ile meslek mensuplarının program kullanım düzeyi, hangi programların kullanıldığı ve program seçimini etkileyen faktörlere ilişkin topladığı verileri analiz etmişlerdir. Araştırma sonucunda meslek mensuplarının program seçimini etkileyen faktörlerin ilk sırasında kullanım kolaylığı; program tercih biçiminde ise kişisel araştırma olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

Bastı ve Boyar (2012) çalışmalarında analitik ağ süreci (ANP) tekniği ile muhasebe yazılımı seçimi yapılmasını konu edinmişlerdir. Türkiye’de faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları üzerine anket yöntemi ile yapılan çalışmada 6 farklı muhasebe paket programı alternatifinde en iyi olanın tespiti yapılmaya çalışılmıştır. Çalışma sonucunda karşılaştırılan bütün programlarda kullanıcılar açısından tercih edilmesini sağlayan farklı özelliklerin öne çıktığı bulgusuna ulaşmışlardır.

Muhrtala ve Ogundeji (2014) yaptıkları çalışmada lojistik regresyon modeli ile Nijerya’daki işletmelerin ticari muhasebe paketi satın alma kararlarında etkili olan faktörleri tespit etmeye çalışmışlardır. 178 anket formunun değerlendirildiği çalışmada işletmelerin muhasebe program tercihlerini en çok etkileyen faktörlerin; işletmenin ihtiyaçlarına cevap verebilecek özelliklere sahip olması, başlangıç ve işletim maliyetlerinin uygun olması ile güvenlik düzeyinin yüksek olması olduğu tespit edilmiştir.

Ramazani vd. (2014) çalışmalarında muhasebe bilgi sistemlerinin (AIS) özellikleri çerçevesinde muhasebe yazılımlarının özelliklerini sınıflandırmak için Analitik Ağ Süreci (ANP) yöntemini kullanmışlardır. Araştırma sonucunda kullanıcılar açısından; eğitim imkânları, uyumluluk ve esneklik özelliklerinin ön plana çıktığını tespit etmişlerdir.

Çetin ve Eren (2015) muhasebe meslek mensupları tarafından muhasebe yazılımı seçiminde etkili olan faktörleri tespit etmeyi amaçladıkları çalışmalarında Konya'daki meslek mensuplarına anket uygulamışlardır. 180 anketin değerlendirildiği çalışmada muhasebe programı tercihinde; programın hızlı çalışması, kullanımının kolay ve anlaşılır olması, iş verimini artırması, bilgiyi güvenli bir şekilde saklaması, iş performansını artırması, işlemlerin kontrolünün kolay bir şekilde yapılıyor olması, kullanım ve servis ücretinin makul düzeyde olması, servis destek hizmetlerinin yeterli olması gibi hususların ön plana çıktığını tespit etmişlerdir.

Tunca vd. (2015) muhasebe meslek mensupları tarafından muhasebe paket yazılımı seçimini etkileyen faktörleri tespit etmeyi amaçladıkları çalışmalarında; anket yöntemini kullanmışlardır. Elde edilen verilerin analizinde; AHP, TOPSIS ve ELECTRE yöntemleri kullanılmıştır. Çalışma sonucunda değerlendirilen kriterlerden önem ağırlığı en yüksek kriterlerin sırasıyla "raporlama yeteneği" ve "menülerin kullanım kolaylığı" olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Demir (2015) KOBİ'lerin paket program tercihlerini etkileyen faktörleri tespit etmeyi amaçladığı çalışmasında değerlendirmeye aldığı 42 anket formu ile elde ettiği verileri SPSS programı ile analiz etmiştir. Çalışma sonucunda makul kullanım maliyetlerine ve işletme için gerekli modüllere sahip olan programların en çok tercih edildiği bulgusuna ulaşmıştır.

Yılmaz ve Bağdigen (2015) çalışmalarında muhasebe yazılımları açısından marka değerinin önemini tespit etmeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda daha önce farklı marka bir muhasebe yazılımı kullananların kullanmayanlara nazaran kalite algısının farklılık gösterdiğini tespit etmişlerdir. Buna ek olarak kullanılan muhasebe yazılımının güncel ihtiyaçlara cevap vermemesi ile yeterli teknik destek hizmeti sunulmamasının muhasebe programı değiştirme nedenleri arasında öne çıktığını belirlemişlerdir.

Yürekli ve Haşiloğlu (2017) muhasebe meslek mensuplarının paket program tercihlerini etkileyen faktörleri tespit etmeyi amaçladıkları çalışmalarında 21 mali müşavir ile gerçekleştirilen yüz yüze görüşmeler sonucunda elde ettikleri verileri AHP yöntemi ile değerlendirmişlerdir. Çalışma sonucunda muhasebe uzmanları için en önemli kriterin güvenlik olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Aduamoah (2017) çalışmasında GANA'da faaliyet gösteren KOBİ'lerin muhasebe paket programı tercihini etkileyen faktörleri tespit etmeye çalışmıştır. Çalışma sonucunda KOBİ'lerin ihtiyaçları doğrultusunda farklı modülleri içeren, özelleştirilebilir programların tercih edildiği, bu konuda satıcı desteğinin de oldukça önemli olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Aydın ve Göğüş (2019) çalışmalarında muhasebe paket programı sektöründe servis kalitesinin; algılanan değer ve değiştirme maliyeti bağlamında "ilişkisel bağlılık" üzerindeki etkisini ele almışlardır. Türkiye'nin farklı bölgelerindeki 20 büyük kentten elde edilen toplam 400 anketin değerlendirildiği çalışmada servis kalitesi, algılanan değer ve değiştirme maliyetinin ilişkisel bağlılık ile pozitif yönlü ve doğrudan ilişkili

olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu değişkenler arasında servis kalitesinin ilişkisel bağlılık üzerinde en güçlü etkiye sahip değişken olduğunu tespit etmişlerdir.

Bulut (2019) muhasebe meslek mensuplarının web tabanlı muhasebe sistemleri hakkındaki “bilgi ve yatkınlık düzeylerini” tespit etmeyi amaçladığı çalışmada anket yöntemini kullanmıştır. Çalışma sonucunda web tabanlı muhasebe programları konusunda bilgi düzeyinin yüksek olduğunu ve katılımcıların büyük çoğunluğunun (%77) web tabanlı muhasebe programı kullanmayı tercih ettiklerini tespit etmiştir.

Ayçin (2019) çalışmada ÇKKV yöntemlerinden MACBETH ve MABAC yöntemlerini bütünleşik olarak kullanarak, en iyi ERP (KKP) sistemini seçmeyi amaçlamıştır. Çalışmada kriterin önem ağırlıkları MACBETH ile hesaplanmış, sistem alternatifleri ise MABAC yöntemiyle değerlendirilmiştir. Çalışma sonuçlarına göre en önemli kriterler fonksiyonellik, kullanım kolaylığı ve marka imajı olarak belirlenirken; en iyi sistem alternatifi ise SAP olarak tespit edilmiştir.

Aşan ve Ayçin (2020) çalışmalarında KKP (ERP) sistemi seçiminde dikkate alınacak kriterleri Best-Worst yöntemi ile değerlendirilmiştir. Çalışmada Mühendis ve akademisyenlerden oluşan 7 kişilik bir uzman ekibinin görüşleri doğrultusunda kriterlerin değerlendirmeleri yapılmıştır. Çalışma sonucuna göre fonksiyonelliğin en önemli kriter, marka imajının ise en az önemli kriter olduğu tespit edilmiştir.

Vysochan et al. (2021) yaptıkları çalışmada çok kriterli karar verme yöntemleri ile küçük ve orta ölçekli işletmelerin muhasebe hizmeti ihtiyaçlarını karşılama açısından en etkili programları belirlemek için piyasada bulunan muhasebe yazılımı türlerini analiz etmişlerdir. Çalışma sonucunda program türleri arasındaki seçimin kullanıcı işletmenin büyüklüğüne göre önemli ölçüde farklılaştığı sonucuna ulaşmışlardır.

Yukarıdaki çalışmalar genel itibarla meslek mensuplarının ve işletme çalışanlarının muhasebe programları konusundaki bilgi düzeyi ve programları tercih nedenleri üzerine yoğunlaşmıştır. Bu çalışmada mevcut çalışmalardan farklı olarak program özelliklerinin (özellikle ön muhasebe özellikleri) işletmelerin ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığının tespitinin yapılması açısından önceki çalışmalardan farklılaşmaktadır.

## 2. Araştırma

### 2.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Önceki bölümde belirtildiği üzere çalışmanın amacı işletmelerde kullanılan muhasebe programlarından memnuniyet düzeyleri ve kullanılan programların ihtiyaçlara cevap verebilme düzeylerinin işletmelere göre farklılaşmasının tespit edilmesidir. Bu amaç doğrultusunda hipotezler iki başlık altında şu şekilde oluşturulmuştur:

#### Kullanıcı Özelliklerine Göre Hipotezler

**H<sub>1</sub>:** *İşletmelerde kullanılan muhasebe programlarından memnuniyet konusunda “cinsiyet” açısından anlamlı farklılık vardır.*

**H<sub>2</sub>:** *İşletmelerde kullanılan muhasebe programlarından memnuniyet konusunda “yaş” açısından anlamlı farklılık vardır.*

*H<sub>3</sub>: İşletmelerde kullanılan muhasebe programlarından memnuniyet konusunda “ mesleki deneyim ” açısından anlamlı farklılık vardır.*

### **İşletme Özelliklerine Göre Hipotezler**

*H<sub>5</sub>: İşletmelerde kullanılan muhasebe programlarından memnuniyet konusunda “ işletmelerin hukuki şekilleri” açısından anlamlı farklılık vardır.*

*H<sub>4</sub>: İşletmelerde kullanılan muhasebe programlarından memnuniyet konusunda “ işletmelerin faaliyet süreleri” açısından anlamlı farklılık vardır.*

*H<sub>6</sub>: İşletmelerde kullanılan muhasebe programlarından memnuniyet konusunda “ işletmelerin faaliyet alanları” açısından anlamlı farklılık vardır.*

## **2.2. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi**

Bu araştırmanın kapsamını Van ilinde faaliyet gösteren farklı büyüklükteki ve farklı sektörlerde faaliyet gösteren işletmeler oluşturmaktadır. Araştırma verileri anket yöntemiyle elde edilmiştir.<sup>1</sup> Çalışma kapsamında elde edilen anket formlarından tam ve eksiksiz olanlar değerlendirmeye alınmıştır. Bu çerçevede araştırma kapsamında elde edilebilen anket formlarından 253’ü değerlendirilmeye alınmıştır.

Anket formu hazırlanırken literatürdeki benzer amaçlı çalışmalardan yararlanılmıştır. İki bölümden oluşan anket formunun ilk bölümünde muhasebe programını kullananların ve işletmelerin özelliklerine ilişkin ifadeler yer almaktadır. Anketin ikinci kısmında ise çalışmanın ana amacını oluşturan; işletmelerde kullanılan muhasebe programlarından memnuniyet düzeyinin belirlenmesine yönelik ifadelere yer verilmiştir. İkinci bölümde yer alan muhasebe programından memnuniyet düzeyi ölçeği 5 boyut altındaki 26 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin bu bölümünde ölçme düzeyi olarak 5’li likert ölçeğine yer verilmiştir. Bu ölçekte katılma derecesi ifadeleri; (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Ne Katılıyorum Ne de Katılmıyorum, (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde yer almaktadır.

Güvenilirlik; bir hatadan bağımsız kalma düzeyini ifade etmekte olup bir ölçeğin geçerli sayılabılmasının ilk koşulunu oluşturmaktadır. Bir ölçeğin güvenilirliği ise tutarlı, dengeli ve tekrar eden sonuçlar vermesiyle belirlenmektedir (Tanç ve Kara 2016: 43). Bu çalışmada, ölçeklerin güvenilirliğinin saptanmasında “Cronbach  $\alpha$ ” değeri kullanılmıştır. Anketin Cronbach Alpha değeri 0,922 olarak hesaplanmış olup bu değer ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir. SPSS 25.0 istatistik programı aracılığı ile elde edilen veriler ana kütle normal dağılım göstermemesi nedeniyle, analizde parametrik olmayan Manny Whitney U ve Kruskal Wallis H testleri uygulanmıştır.

## **2.3. Araştırma Bulguları**

Çalışmanın bu bölümü 3 alt başlıktan oluşmaktadır. İlk başlık altında muhasebe programı kullanıcılarının demografik özelliklerine göre kullanılan programdan

<sup>1</sup> Çalışmada Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Yayın Etik Kurulu Başkanlığının 07.04.2023 tarihinde alınan 09 nolu karar sayısı ile Etik Kurul Raporu alınmıştır

memnuniyet düzeyinin farklılaşmasına ilişkin analizler yapılmıştır. İkinci bölümünde ise işletmelerin özelliklerine göre kullanılan programdan memnuniyet düzeyinin farklılaşmasına ilişkin analizler yapılmıştır. Son olarak programların ön muhasebe özelliklerine ilişkin detaylı analizlere yer verilmiştir.

### 2.3.1. İşletmelerde Kullanılan Muhasebe Programlarından Memnuniyet Düzeyinin Kullanıcı Özelliklerine Göre Farklılaşması

Araştırmaya katılan işletmelerdeki kullanıcıların demografik özellikleri tablo 1'deki şekildedir:

Tablo 1. Kullanıcıların Özellikleri

Cinsiyet	Frekans (F)	Yüzde (%)
Erkek	219	86,6
Kadın	34	13,4
Toplam	253	100
Yaş	Frekans (F)	Yüzde (%)
25 Ve Altı	30	11,9
26-40	142	56,1
41 Ve Üstü	88	32
Toplam	253	100
Mesleki Deneyim	Frekans (F)	Yüzde (%)
5 Yıldan Az	42	16,6
6-10 Yıl	91	36
11-20 Yıl	63	24,9
21 Yıl Ve Üstü	67	27,2
Toplam	253	100
Program Tercih Nedeni	Frekans (F)	Yüzde (%)
Eğitim Hayatı	57	22,5
Önceki İş Tecrübelerim	151	59,6
Bir Başka Kişi Tavsiyesi	36	14
Reklamlar	9	3,5
Toplam	253	100

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılan işletmelerde muhasebe programı kullanıcılarının %13,4'ü kadın, %86,6'sı ise erkek olduğu; araştırmaya katılan işletme çalışanlarının yaş durumlarına bakıldığında %56,1 ile en yüksek yüzdenin 26-40 yaş aralığında, en düşük yüzdenin ise % 11,9 ile 25 yaş ve altı olduğu, işletme çalışanlarının %16,6'sının 5 yıldan az, %36,0'sının 6-10 yıl, % 24,9'u 11-20 yıl, % 27,2'sinin ise 21 yıl ve üzeri mesleki deneyimi bulunduğu gözlemlenmiştir. Son olarak kullanıcıların programları tercih nedenine bakıldığında büyük bir oranda (%59,6) önceki iş tecrübelerinden kaynaklandığı görülmektedir.

İşletmelerde kullanılan muhasebe programlarından memnuniyet düzeyinin kullanıcı özelliklerine göre farklılaşmasına ilişkin analizlere aşağıdaki başlıklar altında yer verilmiştir.

### 2.3.2. Cinsiyete Göre Farklılaşmaya İlişkin Analiz Sonuçları

Cinsiyete göre farklılaşmayı tespit etmeye yönelik olarak yapılan Manny Whitney U Testi sonuçları tablo 2'deki şekildedir

Tablo 2. Cinsiyet Değişkenine Göre Manny Whitney U Testi Sonuçları

Boyutlar		Gruplar	N	Sıralar Ortalaması	Sıralar Toplamı	Anlamlılık Düzeyi (P)
Ön Muhasebe Özellikleri	Ön Muhasebe Modülleri	Erkek	219	129,20	28294,50	0,22
		Bayan	34	112,84	3836,50	
	Entegrasyon Özellikleri	Erkek	219	128,91	28231,50	0,29
		Bayan	34	114,69	3899,50	
Diğer	Kullanım Kolaylığı	Erkek	219	130,97	28682,00	0,03
		Bayan	34	101,44	3449,00	
	Maliyet	Erkek	219	129,98	28465,00	0,10
		Bayan	34	107,82	3666,00	
	Güvenlik Ve Yedekleme Özellikleri	Erkek	219	127,98	28027,00	0,59
		Bayan	34	120,71	4104,00	

Tablo 2'deki analiz sonuçlarına göre kullanılan muhasebe programlarından memnuniyete ilişkin boyutlardan yalnızca "**kullanım kolaylığı**" boyutu açısından kullanıcıların cinsiyetine göre anlamlı bir farklılaşma bulunduğu görülmektedir.

### 2.3.3. Kullanıcıların Yaşlarına Göre Farklılaşmaya İlişkin Analiz Sonuçları

Yaşa göre farklılaşmayı tespit etmeye yönelik olarak yapılan Kruskal-Wallis Testi sonuçları tablo 3'deki şekildedir.

Tablo 3. Kullanıcıların Yaşlarına Göre Farklılaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Boyutlar		Gruplar	N	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup>	P
Ön Muhasebe Özellikleri	Ön Muhasebe Modülleri	25 Ve Altı	30	113,73	5,594	0,061
		26-40	142	120,99		
		41 Ve Üstü	81	142,46		
	Entegrasyon Özellikleri	25 Ve Altı	30	115,35	2,757	0,252
		26-40	142	123,51		
		41 Ve Üstü	81	137,43		
Diğer Özellikleri	Kullanım Kolaylığı	25 Ve Altı	30	103,18	4,021	0,134
		26-40	142	127,88		
		41 Ve Üstü	81	134,28		
	Maliyet	25 Ve Altı	30	116,07	14,985	0,001
		26-40	142	114,57		
		41 Ve Üstü	81	152,84		
	Güvenlik Ve Yedekleme Özellikleri	25 Ve Altı	30	113,03	2,083	0,353
		26-40	142	125,56		
		41 Ve Üstü	81	134,69		



Tablo 3’deki analiz sonuçları incelendiğinde kullanılan muhasebe programlarından memnuniyete ilişkin boyutlardan yalnızca “**maliyet**” boyutu açısından kullanıcıların yaşlarına göre anlamlı bir farklılaşma bulunduğu görülmektedir.

### 2.3.4. Kullanıcıların Mesleki Deneyimine Göre Farklılaşmaya İlişkin Analiz Sonuçları

Mesleki deneyime göre farklılaşmayı tespit etmeye yönelik olarak yapılan Kruskal-Wallis Testi sonuçları tablo 4’deki şekildedir

Tablo 4. Kullanıcıların Mesleki Deneyimlerine Göre Farklılaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Boyutlar		Gruplar	N	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup>	P
Ön Muhasebe Özellikleri	Ön Muhasebe Modülleri	5 Yıldan Az	42	150,89	21,325	0,000
		6-10 Yıl	91	130,36		
		11-20 Yıl	63	92,44		
		21 Yıl Ve Üstü	57	142,23		
	Entegrasyon Özellikleri	5 Yıldan Az	42	162,19	32,067	0,000
		6-10 Yıl	91	135,51		
		11-20 Yıl	63	85,40		
		21 Yıl Ve Üstü	57	133,46		
Diğer Özellikleri	Kullanım Kolaylığı	5 Yıldan Az	42	163,31	16,286	0,001
		6-10 Yıl	91	124,54		
		11-20 Yıl	63	104,92		
		21 Yıl Ve Üstü	57	128,58		
	Maliyet	5 Yıldan Az	42	156,81	14,868	0,002
		6-10 Yıl	91	124,40		
		11-20 Yıl	63	102,90		
		21 Yıl Ve Üstü	57	135,83		
	Güvenlik Ve Yedekleme Özellikleri	5 Yıldan Az	42	162,27	20,075	0,000
		6-10 Yıl	91	130,90		
		11-20 Yıl	63	98,34		
		21 Yıl Ve Üstü	57	126,46		

Tablo 4’deki analiz sonuçları incelendiğinde kullanılan muhasebe programından memnuniyete ilişkin **boyutların tamamı** açısından kullanıcıların mesleki deneyim sürelerine göre anlamlı bir farklılaşma bulunduğu görülmektedir.

### 2.3.5. Kullanıcıların Programı Tercih Nedenine Göre Farklılaşmaya İlişkin Analiz Sonuçları

Program tercih nedenine göre farklılaşmayı tespit etmeye yönelik olarak yapılan Kruskal-Wallis Testi sonuçları tablo 5’deki şekildedir

Tablo 5. Kullanıcıların Program Tercih Nedenine Göre Farklılaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Boyutlar		Gruplar	N	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup>	P
Ön Muhasebe Özellikleri	Ön Muhasebe Modülleri	Eğitim Hayatı	57	145,23	5,176	0,159
		Önceki İş Tecrübelerim	151	123,83		
		Bir Başka Kişi Tavsiyesi	36	113,76		
		Reklamlar	9	117,67		
	Entegrasyon Özellikleri	Eğitim Hayatı	57	155,23	13,606	0,003
		Önceki İş Tecrübelerim	151	123,18		
		Bir Başka Kişi Tavsiyesi	36	101,92		
		Reklamlar	9	112,67		
Diğer Özellikleri	Kullanım Kolaylığı	Eğitim Hayatı	57	146,09	7,800	0,050
		Önceki İş Tecrübelerim	151	125,96		
		Bir Başka Kişi Tavsiyesi	36	109,10		
		Reklamlar	9	95,22		
	Maliyet	Eğitim Hayatı	57	154,12	10,250	0,017
		Önceki İş Tecrübelerim	151	119,32		
		Bir Başka Kişi Tavsiyesi	36	119,71		
		Reklamlar	9	113,28		
	Güvenlik Ve Yedekleme Özellikleri	Eğitim Hayatı	57	152,54	11,785	0,008
		Önceki İş Tecrübelerim	151	124,00		
		Bir Başka Kişi Tavsiyesi	36	102,38		
		Reklamlar	9	114,11		

Tablo 5'deki analiz sonuçları incelendiğinde kullanılan muhasebe programından memnuniyete ilişkin boyutlardan "**ön muhasebe modülleri**" boyutu hariç diğer boyutlar açısından kullanıcıların mesleki deneyim sürelerine göre anlamlı bir farklılaşma bulunduğu görülmektedir.

### 2.3.6. İşletmelerin Özelliklerini Göre Farklılaşmaya İlişkin Analiz Sonuçları

Araştırma kapsamındaki işletmelere ilişkin frekans dağılımları tablo 6'da görüldüğü şekildedir:

Tablo 6. Araştırmaya Katılan İşletmelerin Özellikleri

İşletme Hukuki Şekli	Frekans (F)	Yüzde (%)
Şahıs İşletmesi	136	53,8
Kollektif	14	5,5
Limited	85	33,6
Anonim	18	7,1
<b>Toplam</b>	<b>253</b>	<b>100</b>
İşletme Faaliyet Alanı	Frekans (F)	Yüzde (%)
Gıda	41	16,2
Tekstil	29	11,5
İnşaat	17	6,7
Diğer	166	65,6
<b>Toplam</b>	<b>253</b>	<b>100</b>
İşletmenin Faaliyet Süresi	Frekans (F)	Yüzde (%)

5 Yıldan Az	49	19,4
6-10 Yıl	83	32,8
11-20 Yıl	52	20,6
21 Yıl Ve Üstü	69	17,3
<b>Toplam</b>	<b>253</b>	<b>100</b>

Tablo 6'ya bakıldığında araştırmaya katılan işletmeler hukuki yapısı açısından en çok şahıs işletmesinin en az anonim şirket yapısındaki işletmenin bulunduğu görülmektedir. İşletmelerin faaliyet alanlarında ise en çok gıda (% 16,2), tekstil (% 11,5) ve inşaat sektörü (% 6,7) alanlarında faaliyet gösteren işletmelerden katılım olduğu görülmektedir. Bunun yanında araştırmaya katılan işletmelerin büyük çoğunluğunun (%65,6) bu sektörlerden farklı faaliyetler yürüttükleri görülmektedir. Araştırmaya katılan işletmelerin faaliyet süreleri açısından en yüksek oran %32,8 ile 6-10 yıl, en düşük faaliyet süresi ise %17,3 ile 21 yıl ve üzeridir.

İşletmelerde kullanılan ön muhasebe programlarından memnuniyet düzeyinin işletmelerin özelliklerine göre farklılaşmasına ilişkin analiz sonuçları aşağıdaki başlıklar altında yer almaktadır.

### 2.3.7. İşletmelerin Hukuki Yapılarına Göre Farklılaşmaya İlişkin Analiz Sonuçları

İşletmelerin hukuki yapılarına göre farklılaşmayı tespit etmeye yönelik olarak yapılan Kruskal-Wallis Testi sonuçları tablo 7'deki şekildedir:

Tablo 7. İşletmelerin Hukuki Yapılarına Göre Farklılaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Boyutlar		Gruplar	N	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup>	P
Ön Muhasebe Özellikleri	Ön Muhasebe Modülleri	Şahıs İşletmesi	136	119,08	12,490	0,006
		Kollektif	14	182,93		
		Limited	85	135,08		
		Anonim	18	105,14		
	Entegrasyon Özellikleri	Şahıs İşletmesi	136	120,45	3,953	0,267
		Kollektif	14	157,50		
		Limited	85	131,45		
		Anonim	18	131,75		
Diğer Özellikleri	Kullanım Kolaylığı	Şahıs İşletmesi	136	118,43	4,795	0,187
		Kollektif	14	150,82		
		Limited	85	136,44		
		Anonim	18	128,61		
	Maliyet	Şahıs İşletmesi	136	116,92	8,191	0,042
		Kollektif	14	153,43		
		Limited	85	141,29		
		Anonim	18	115,08		
	Güvenlik Ve Yedekleme Özellikleri	Şahıs İşletmesi	136	116,40	10,560	0,014
		Kollektif	14	174,46		
		Limited	85	132,15		
		Anonim	18	145,83		

Tablo 7'deki analiz sonuçları incelendiğinde kullanılan muhasebe programından memnuniyete ilişkin boyutlardan; “**ön muhasebe modülleri**”, “**maliyet**” ve “**güvenlik ve yedekleme özellikleri**” açısından işletmelerin hukuki şekillerine göre anlamlı bir farklılaşma bulunduğu görülmektedir.

### 2.3.8. İşletmelerin Faaliyet Alanlarına Göre Farklılaşmaya İlişkin Analiz Sonuçları

İşletmelerin faaliyet alanlarına göre farklılaşmayı tespit etmeye yönelik olarak yapılan Kruskal-Wallis Testi sonuçları tablo 8'deki şekildedir

Tablo 8. İşletmelerin Faaliyet Alanlarına Göre Farklılaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Boyutlar		Gruplar	N	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup>	P
Ön Muhasebe Özellikleri	Ön Muhasebe Modülleri	Gıda	41	144,57	13,975	0,003
		Tekstil	29	160,78		
		İnşaat	17	143,88		
		Diğer	166	115,03		
	Entegrasyon Özellikleri	Gıda	41	144,04	4,646	0,200
		Tekstil	29	137,55		
		İnşaat	17	136,09		
		Diğer	166	120,02		
Diğer Özellikleri	Kullanım Kolaylığı	Gıda	41	149,15	7,327	0,062
		Tekstil	29	137,79		
		İnşaat	17	140,21		
		Diğer	166	118,29		
	Maliyet	Gıda	41	128,51	5,261	0,154
		Tekstil	29	139,14		
		İnşaat	17	159,50		
		Diğer	166	121,18		
	Güvenlik Ve Yedekleme Özellikleri	Gıda	41	143,95	3,950	0,267
		Tekstil	29	130,84		
		İnşaat	17	138,88		
		Diğer	166	120,92		

Tablo 8'deki analiz sonuçları incelendiğinde kullanılan muhasebe programından memnuniyete ilişkin boyutlardan; “**ön muhasebe modülleri**”, açısından işletmelerin faaliyet alanlarına göre anlamlı bir farklılaşma bulunduğu görülmektedir.

### 2.3.9. İşletmelerin Faaliyet Sürelerine Göre Farklılaşmaya İlişkin Analiz Sonuçları

İşletmelerin faaliyet sürelerine göre farklılaşmayı tespit etmeye yönelik olarak yapılan Kruskal-Wallis Testi sonuçları tablo 9'daki şekildedir

Tablo 9. İşletmelerin Faaliyet Sürelerine Göre Farklılaşmaya İlişkin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Boyutlar		Gruplar	N	Sıra Ortalaması	X <sup>2</sup>	P
Ön Muhasebe Özellikleri	Ön Muhasebe Modülleri	5 Yıdan Az	49	123,27	2,011	0,570
		6-10 Yıl	83	136,25		
		11-20 Yıl	52	123,20		
		21 Yıl Ve Üstü	69	121,39		
	Entegrasyon Özellikleri	5 Yıdan Az	49	127,47	3,019	0,389
		6-10 Yıl	83	136,58		
		11-20 Yıl	52	125,83		
		21 Yıl Ve Üstü	69	116,03		
Diğer Özellikleri	Kullanım Kolaylığı	5 Yıdan Az	49	123,50	2,406	0,493
		6-10 Yıl	83	133,43		
		11-20 Yıl	52	133,20		
		21 Yıl Ve Üstü	69	117,08		
	Maliyet	5 Yıdan Az	49	132,87	1,273	0,736
		6-10 Yıl	83	127,47		
		11-20 Yıl	52	131,07		
		21 Yıl Ve Üstü	69	119,20		
	Güvenlik Ve Yedekleme Özellikleri	5 Yıdan Az	49	111,50	4,806	0,187
		6-10 Yıl	83	139,42		
		11-20 Yıl	52	125,45		
		21 Yıl Ve Üstü	69	124,23		

Tablo 9'daki analiz sonuçları incelendiğinde kullanılan muhasebe programlarından memnuniyete ilişkin boyutlardan hiçbiri açısından işletmelerin faaliyet sürelerine göre anlamlı bir farklılaşma bulunmadığı görülmektedir.

### 2.3.10. Programların Ön Muhasebe Özelliklerine Yönelik Farklılaşma

Önceki bölümlerde yapılan analizde en çok farklılaşmanın işletme özelliklerine göre meydana geldiği anlaşılmaktadır. Bu farklılaşmanın özellikle programların "Ön Muhasebe Modülleri" ve "entegrasyon özellikleri" boyutlarındaki olduğu görülmektedir. Bu bölümlerde yer alan ifadelerdeki farklılaşmaya ilişkin Kruskal-Wallis Testi sonuçları tablo 10'daki şekildedir:

Tablo 10. "Ön Muhasebe Modülleri" ve "entegrasyon özellikleri" ifadelerinin İşletme Özelliklerine Göre Farklılaşması

Boyut İfadeleri		İşletme Özelliğine Göre Farklılaşma	
		Hukuki Şekli	Faaliyet Alanı
Ön Muhasebe Modülleri	Programın modülleri (fatura, cari, banka, kasa vb.) Her ihtiyacımı karşılamaktadır.	,026	,000
	Kullandığım programla kasa-banka işlemleri kolaylıkla yapılmaktadır	,000	,406

	Kullandığım programla cari işlemleri, çek-senet takibi kolaylıkla yapılmaktadır.	,001	,009
	Kullandığım programla personel işlemleri (işe giriş-çıkış, bordro işlemleri vb.) Kolaylıkla yapılmaktadır.	,033	,127
	Kullanılan program ile stok takibi ve fatura, irsaliye işlemleri kolaylıkla yapabilmektedir.	,808	,158
	Kullandığım programın birçok özelliği gereksizdir.	,011	,006
Entegrasyon Özellikleri	Banka entegrasyonu (banka fatura ödeme ve tahsilatları, eft vb.) Hızlı ve güvenilir biçimde yapılabilmektedir.	,199	,562
	Sgk bildirimleri kolaylıkla yapılabilmektedir.	,690	,210
	Programın modülleri (stok,cari, kasa, banka vb.) Arasında entegrasyon vardır.	,019	,062
	Programın cari mutabakat sistemi elektronik ortamda (mail sistemi gibi) problemsiz çalışmaktadır.	,091	,549
	Program yeni mevzuata uygun olarak hızlı bir şekilde güncellenmektedir.	,042	,171

Tablo 10'daki veriler incelendiğinde ifadelerin çoğunluğunda işletmelerin hukuki yapısına göre farklılık olduğu görülmektedir. Bu bulgu Vysochan et al. (2021) tarafından yapılan çalışmadaki işletme büyüklüğüne göre farklılaşma bulgusuna benzerlik göstermektedir. Tablo 10'daki ön muhasebe modüllerine ilişkin ifadelerle bakıldığında Stok takibi modülü hariç diğer modüller açısından memnuniyet düzeyinde farklılaşma olduğu görülmektedir. Entegrasyon özellikleri açısından da ön muhasebe modülleri arasındaki entegrasyon düzeyi ve yeni mevzuata göre uyumlaşma konularında memnuniyet düzeyi açısından farklılık bulunduğu görülmektedir. Yine Tablo 10'daki veriler incelendiğinde işletmelerin faaliyet alanlarına göre farklılaşma düzeyinin hukuki yapılarına göre farklılaşmaya nazaran daha az olduğu görülmektedir.

Farklılaşmanın ne şekilde olduğunun daha iyi anlaşılabilmesi için ön muhasebe modülleri ve entegrasyon özellikleri boyutlarında yer alan ifadelerin işletmelerin hukuki şekline göre grup ortalama değerlerine Tablo 11'de yer verilmiştir.

Tablo 11: İşletmenin Hukuki Şekline Göre Grup Ortalamaları

	Boyut İfadeleri	Şahıs İşletmesi	Kollektif	Limited	Anonim	Ort.
Ön Muhasebe Modülleri	Programın modülleri (fatura, cari, banka, kasa vb.) Her ihtiyacımı karşılamaktadır.	4,09	4,64	4,18	4,11	4,26
	Kullandığım programla kasa-banka işlemleri kolaylıkla yapılmaktadır	3,96	4,86	4,18	3,83	4,21
	Kullandığım programla cari işlemleri, çek-senet takibi kolaylıkla yapılmaktadır.	3,82	4,86	3,94	4,00	4,16
	Kullandığım programla personel işlemleri (işe giriş-çıkış, bordro işlemleri vb.) Kolaylıkla yapılmaktadır.	3,94	4,57	3,94	3,83	4,07
	Kullandığım program ile stok takibi ve fatura, irsaliye işlemleri kolaylıkla yapabilmektedir.	3,97	3,93	3,91	3,94	3,94

	Kullandığım programın birçok özelliği gereksizdir.	3,00	3,50	3,47	2,56	3,13
Entegrasyon Özellikleri	Banka entegrasyonu (banka fatura ödeme ve tahsilatları, eft vb.) Hızlı ve güvenilir biçimde yapılabilmektedir.	3,68	4,00	3,58	4,17	3,86
	Sgk bildirimleri kolaylıkla yapılabilmektedir.	3,71	3,36	3,73	3,67	3,62
	Programın modülleri (cari, stok, banka, kasa vb.) Arasında entegrasyon yapılabilmektedir.	3,82	4,29	4,00	4,06	4,04
	Cari mutabakat sistemi elektronik ortamda (mail sistemi gibi) sorunsuz çalışmaktadır.	3,90	4,43	4,01	4,06	4,10
	Program Yeni Mevzuata Uygun Olarak Hızlı Bir Şekilde Güncellenmektedir.	3,99	4,71	3,95	4,06	4,18

Tablo 11'deki veriler incelendiğinde bazı maddelerde birbirine çok yakın olmakla birlikte en yüksek grup ortalamalarının genellikle Kollektif Şirket şeklindeki işletmelerde olduğu görülmektedir. İfadelerin genel ortalamalarına bakıldığında ise en yüksek ortalamanın; "Programın modülleri (Fatura, Cari, banka, kasa vb.) her ihtiyacı karşılamaktadır." İfadesinde olduğu görülmektedir. Bu durum programların işletme ihtiyaçlarını karşılama düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte en düşük ortalama da "Kullandığım programın birçok özelliği gereksizdir." İfadesinde oluşmuştur. Bu durum da programların genel olarak ihtiyaca uygun olarak dizayn edildiğini göstermektedir.

Farklılaşmaların ortaya çıktığı ön muhasebe modülleri ve entegrasyon özellikleri boyutlarında yer alan ifadelerin işletmelerin faaliyet alanına göre grup ortalama değerleri Tablo 12'deki şekildedir:

Tablo 12: İşletmelerin Faaliyet Alanına Göre Grup Ortalamaları

	Boyut İfadeleri	Gıda	Tekstil	İnşaat	Diğer	Ort.
Ön Muhasebe Modülleri	Programın modülleri (Fatura, Cari, banka, kasa vb.) her ihtiyacı karşılamaktadır.	4,51	4,55	3,94	4,01	4,25
	Kullandığım programla kasa-banka işlemleri kolaylıkla yapılmaktadır	4,07	4,34	4,18	4,02	4,15
	Kullandığım programla Cari işlemleri, çek-senet takibi kolaylıkla yapılmaktadır.	3,9	4,55	4,06	3,82	4,08
	Kullandığım programla personel işlemleri (işe giriş-çıkış, bordro işlemleri vb.) kolaylıkla yapılmaktadır.	4,07	4,38	4,12	3,86	4,11
	Kullandığım program ile stok takibi ve fatura, irsaliye işlemleri kolaylıkla yapılabilmektedir.	3,83	4,28	3,82	3,93	3,97
	Kullandığım programın birçok özelliği gereksizdir.	3,54	3,1	4,00	2,98	3,41
Entegrasyon Özellikleri	Kullandığım program ile banka entegrasyonu (Banka fatura ödeme ve tahsilatları, EFT vb.) hızlı ve güvenilir biçimde yapılabilmektedir.	3,80	3,90	3,65	3,64	3,75
	Kullandığım programla SGK bildirimleri kolaylıkla yapılabilmektedir.	4,05	3,72	3,82	3,58	3,79
	Kullandığım programın modülleri (cari, stok, banka, kasa vb.) arasında entegrasyon yapılabilmektedir.	4,27	4,10	4,24	3,78	4,10

Kullandığım programın cari mutabakat sistemi elektronik ortamda (mail sistemi gibi) sorunsuz çalışmaktadır.	4,05	4,10	4,18	3,92	4,06
Program yeni çıkan mevzuata uygun olarak hızlı bir şekilde güncellenmektedir.	4,29	4,17	4,00	3,93	4,10

Tablo 12'deki veriler incelendiğinde kullanılan programlardaki ön muhasebe modüllerinden en yüksek memnuniyet düzeyinin Tekstil sektörü işletmelerinde olduğu görülmektedir. İfadelerin genel ortalamalarına bakıldığında ise tablo 11'e benzer bir dağılım olduğu dikkati çekmektedir. Genel itibarla işletmeler tarafından kullanılan ön muhasebe modüllerinin ihtiyacı karşıladığı, programların birçok özelliğinin gereksiz olduğu düşüncesinin ise düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

### 3. Sonuç

Teknolojinin hızlı gelişimi ile birlikte bilgisayarın işletmeler tarafından birçok alanda kullanıldığı görülmektedir. Bu alanlardan biri de şüphesiz ki muhasebe işlemlerinin kayıt ve raporlanması süreçleridir. Ancak muhasebe ve raporlama süreçleri işletmelerin özelliklerine göre farklılıklar göstermektedir. Bu durum da farklı türdeki işletmeler için farklı özellikteki muhasebe programlarının geliştirilmesini gerekli kılmaktadır.

Bu doğrultuda bu çalışmanın amacı işletmelerde kullanılan muhasebe programlarından memnuniyet düzeyinin kullanıcı ve işletme özelliklerine göre nasıl farklılaştığını tespit etmektedir. Çalışmada Van ilinde faaliyet gösteren farklı büyüklükteki 253 işletmeden anket yöntemi ile veri toplanmıştır. Araştırmada toplanan veriler SPSS 25 programı ile analiz edilerek yorumlanmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen bulguları şu şekilde özetleyebiliriz:

- Kullanıcı özelliklerine göre yapılan değerlendirmelerde; kullanıcıların yaşlarına göre herhangi bir farklılaşma görülmemektedir. Kullanıcıların cinsiyetine göre yalnızca "kullanım kolaylığı" boyutunda farklılaşma olduğu tespit edilmiştir. Kullanıcıların mesleki deneyim süresine göre ise bütün boyutlarda farklılaşmalar meydana gelmiştir. Kullanıcıların programları tercih sebeplerine göre ise bazı "ön muhasebe modülleri" hariç diğer bütün boyutlar açısından farklılaşmaların olduğu dikkati çekmektedir. Bu sonuç değerlendirildiğinde program geliştiren yazılım firmalarının programları farklı cinsiyetteki ve mesleki deneyim düzeyindeki kullanıcıların kullandığını dikkate alarak görsel ara yüzleri ve menüleri herkesin kolayca öğrenebileceği ve anlayabileceği şekilde dizayn etmesinin önemli olduğu söylenebilir.
- İşletme özelliklerine göre yapılan değerlendirmelerde işletmelerin hukuki yapısına göre büyük oranda farklılaşmanın olduğu görülmektedir. Hukuki özellikleri farklı olan firmaların büyüklüklerinin de farklı olduğu düşünüldüğünde bu bulgu daha anlamlı şekilde yorumlanabilmektedir. Çünkü küçük bir şahıs şirketinin bir muhasebe programından beklentileri daha az iken büyük bir Anonim Şirketin beklentileri çok daha fazla



olabilmektedir. Bu nedenle firma büyüklüğü arttıkça programların beklentileri karşılama gücünün ve dolayısıyla memnuniyet düzeyinin düştüğü söylenebilir.

- İşletmelerin faaliyet alanlarına göre ise farklılaşmalar bulunmakla birlikte hukuki yapıya göre farklılaşmaya nazaran daha az bir farklılaşma olduğu dikkati çekmektedir. İşletmelerin faaliyet sürelerine göre ise herhangi bir farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir.
- Ön muhasebe ve entegrasyon özellikleri boyutlarında işletmelerin hukuki yapısına ve faaliyet alanına göre farklılaşmaların detaylı görülebilmesi için grup ortalamalarına bakıldığında ise ön muhasebe modüllerinden en yüksek memnuniyet düzeyinin "Kollektif Şirket" yapısındaki işletmelerde olduğu görülmektedir. Faaliyet alanlarına göre grup ortalamalarına bakıldığında ise Tekstil işletmelerinin memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğu dikkati çekmektedir.

Çalışmada işletmelerde kullanılan muhasebe programlarından memnuniyet düzeyi program türü ve işletme büyüklüğü ayrımı yapılmaksızın bütün işletmeler açısından ele alınmıştır. Gelecek çalışmalarda kapsamın farklı muhasebe programı türleri (ön muhasebe programları, mali müşavir paketleri, kurumsal kaynak planlama (ERP) programları) için ayrı ayrı belirlenmesinin daha faydalı sonuçlar vereceği düşünülmektedir. Çalışma, zaman ve maliyet gibi kısıtlar nedeniyle sadece Van ilinde faaliyet gösteren işletmelere uygulanmıştır. Gelecek çalışmalarda daha fazla ili ve işletmeyi kapsayacak şekilde çalışmalar yapılmasının bilimsel katkısının yüksek olacağı söylenebilir.

### **Katkı Oranı ve Çıkar Çatışması Beyanı**

Çalışmanın tüm aşamaları yazar(lar) tarafından tasarlanmış ve eşit oranda katkı sunulmuştur. Makalede, herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

### **Etik Beyanı ve Finansal Destek**

Makalede, akademik ve bilimsel etik kurallarına uyulmuştur. Çalışmada Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Yayın Etik Kurulu Başkanlığının 07.04.2023 tarihinde alınan 09 nolu karar sayısı ile Etik Kurul Raporu alınmıştır. Makalede herhangi bir finansal kaynaktan yararlanılmamıştır.

### **Kaynaklar**

- Abu-Musa, A. A. (2004). The Criteria For Selecting Accounting Software: A Theoretical Framework. *Proceeding of The 2nd Conference on Administration Sciences: Meeting The Challenges Of The Globalization Age*, King Fahd University of Petroleum and Minerals, Saudi Arabia, 19-21 April., 19-21.
- Abu-Musa, A. A. (2005). The Determinates Of Selecting Accounting Software: A Proposed Model. *Review of Business Information Systems (RBIS)*, 9(3), 85-110. <https://doi.org/10.19030/rbis.v9i3.4456>
- Aduamoah, M. (2017). Riding the Waves of Technology: A Study into How SMEs Select Computerized Accounting Software (CAS) supplier in Developing Countries. *Archives of Business Research*, 5(10), 19-40. <https://doi.org/10.14738/abr.510.3652>

- Aşan, H., & Ayçin, E. (2020). Kurumsal Kaynak Planlama Sistemlerinin Seçimindeki Kriterlerin Best-Worst Metodu ile Değerlendirilmesi \*. *Akademik İzdüşüm Dergisi Journal of Academic Projection*, 5(2), 114–124. <http://ficosoft.net/sap-erp-de-is-var-mi-turkiye-erp-yazilimlari-pazar-payi-arastirmasi/>
- Ayçin, E. (2019). Kurumsal Kaynak Planlama (KKP) Sistemlerinin Seçiminde MACBETH ve MABAC Yöntemlerinin Bütünleşik Olarak Kullanılması Kurumsal Kaynak Planlama (KKP) Sistemlerinin Seçiminde MACBETH ve MABAC Yöntemlerinin Bütünleşik Olarak Kullanılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 33(2), 515–532.
- Aydın, S., & Göğüş, G. (2019). Algılanan Değer ve Değiştirme Maliyetinin Muhasebe Yazılım Programı Bağlılığı Üzerine Etkileri : Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 33(2), 395–413.
- Bastı, M., & Boyar, E. (2012). Muhasebe Paket Programı Seçiminde Analitik Ağ Sürecinin Kullanımı. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 34(Aralık), 261–280.
- Bulut, B. (2019). *Muhasebe Meslek Mensuplarının Web Tabanlı Muhasebe Sistemleri Hakkında Bilgi ve Yatkınlıklarının Belirlenmesi: Afyonkarahisar Örneği*. T.C. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Carpenter, C. G., Le Blanc, L. A., & Robson, G. S. (2005). Fixed Asset Accounting Software Evaluation: A Structured Methodology For The Mid-Market Firm. *Review of Business Information Systems (RBIS)*, 9(2), 55–68. <https://doi.org/10.19030/rbis.v9i2.4462>
- Çetin, H., & Eren, T. (2015). Muhasebe Meslek Mensupları Tarafından Bürolarda Kullanılan Muhasebe Paket Programı Seçimi: Konya İline Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(1), 83–100.
- Demir, E. (2015). KOBİ'lerin Muhasebe Paket Programı Seçim Kriterleri ve Bu Alandaki Farkındalıkları. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 33(Spring), 411–424.
- Muhrtala, O., & Ogundeji, M. G. (2014). Determinates of Accounting Software Choice: An Empirical Approach. *Universal Journal of Accounting and Finance*, 2(1), 24–31. <https://doi.org/10.13189/ujaf.2014.020103>
- Murat, L., & Baral, G. (2019). Muhasebe paket programlarının finansal muhasebe özellikleri açısından karşılaştırılması: Gebze ilçesinde bir araştırma. *Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Dergisi*, 1(1), 1–6. <http://dergipark.org.tr/tr/pub/sauied/issue/51532/640332>
- Parlakkaya, R. (2003). İşletmelerde Muhasebe Yazılımı Seçimini Etkileyen Faktörler. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 6(1), 1–8.
- Ramazani, M., Askari, R., & Fazli, E. (2014). Application of ANP in Evaluating Accounting Softwares Based on Accounting Information Systems Characteristics. *SSRN Electronic Journal*, 5(5), 358–362. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2447433>
- Sürmen, Y., & Daştan, A. (2007). Muhasebe Bürolarında Bilgisayarlı Muhasebe Paket Programı Kullanıma Yönelik Doğu Karadeniz Bölgesi Analizi. *Muhasebe ve Denetim Bakış*, Mayıs, 1–26.
- Tanç, A. & Kara, M. (2016). İç Kontrolün Oluşturulmasında Muhasebe Meslek Mensuplarının Rolü: Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Üzerine Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 19(41.YIL ÖZEL SAYISI), 37–56.
- Tunca, M. Z., Aksoy, E., Bülbül, H., & Ömürbek, N. (2015). AHP Temelli TOPSIS ve ELECTRE Yöntemiyle Muhasebe Paket Program Seçimi. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 53–71.
- Vysochan, O., Vysochan, O., Yasinska, A., & Hyk, V. (2021). Selection of Accounting Software for Small and Medium Enterprises Using the Fuzzy Topsis Method. *TEM Journal*, 10(3), 1348–1356. <https://doi.org/10.18421/TEM103-43>
- Yılmaz, M. K., & Bağdigen, S. (2015). Endüstriyel Hizmetlerde Marka Değeri: Muhasebe Yazılım Programı Kullanıcıları Üzerinde Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(3), 233–246.

Yürekli, E., & Haşlođlu, S. B. (2017). Evaluation of the Factors Affecting the Purchasing Decisions of Accounting Package Programs. *Journal of Internet Applications and Management*, 8(1), 47–64. <https://doi.org/10.5505/iuyd.2017.46330>