

HİZMET KURULUŞLARINDAKİ KONTROLLERE YÖNELİK GÜVENCE RAPORLARI (GDS 3402) STANDARDI İLE İLGİLİ FARKINDALIK: TÜRKİYE FİNANS SEKTÖRÜ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA*

Öğr. Gör. Dr. Esra ATABAY**

Prof. Dr. Engin DİNÇ***

Muhasebe Bilim
Dünyası Dergisi
Eylül 2017; 19(3); 650-670

650

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de şimdilik sadece finans sektöründe uygulama alanı bulan GDS 3402 kodlu Standart ile ilgili finans sektöründeki farkındalığı incelemektir. Çalışmada anket yöntemi kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 23 istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışmada, frekans ve ortalama değerler analiz yöntemleri kullanılmıştır. Araştırmada, destek hizmeti alan işletme yöneticileri ile destek hizmeti veren işletmelerin yöneticilerin, GDS 3402 ile ilgili farkındalıklarının düşük olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Güvence, Denetim, Güvence Sözleşmeleri, GDS 3402

JEL Sınıflandırması: M41, M42

AWERENESS RELATED TO THE STANDARD OF ASSURANCE REPORTS ON CONTROLS AT A SERVICE ORGANIZATION (ISAE 3402): A RESEARCH ON THE TURKISH FINANCE SECTOR

ABSTRACT

The aim of this study is to examine financial sector’s awareness related to the ISAE 3402 Standard, which is currently applied only in the financial sector in Turkey. Questionnaire method was used in the study. The obtained data were analyzed using SPSS 23 statistical package program. In the study, frequency and average values analysis methods were used. In the research, it was concluded that the business managers who received the support service and those who provided the support service had low awareness of the ISAE 3402 by the managers.

Keywords: Assurance, Auditing, Assurance Engagements, ISAE 3402

JEL Classification: M41, M42

* Makale Gönderim tarihi: 14.03.2017; kabul tarihi: 31.08.2017.

Bu çalışma, Öğr. Gör. Dr. Esra ATABAY’ın doktora tezinden türetilmiştir.

** Karadeniz Teknik Üniversitesi, Vakfıkebir MYO, Muhasebe ve Vergi Bölümü, eatabay@ktu.edu.tr

*** Karadeniz Teknik Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, edinc@ktu.edu.tr

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Hizmet Kuruluşlarındaki Kontrollere Yönelik Güvence Raporları ile ilgili özellikle Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu (International Federation of Accountants-IFAC) ve The American Institute of CPAs (AICPA) tarafından standartlar yayınlanmıştır. IFAC tarafından, hizmet kuruluşlarındaki kontrollere yönelik güvence raporlarını konu alan “*International Standard on Assurance Engagements (ISAE) No. 3402 Assurance Reports on Controls At a Service Organization*” başlıklı bir standart; AICPA tarafından ise, “*Statement on Standards for Attestation Engagements (SSAE) No. 16, Reporting on Controls at a Service Organization*” başlıklı bir standart yürürlüğe konulmuştur.

GDS 3402 nolu Standart ilk olarak 2009 yılında International Federation of Accountants (“Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu, IFAC) tarafından ISAE 3402 adıyla yayımlanmış; destek hizmeti kuruluşlarının sağladıkları hizmetlerin gerçekleşmesi sırasındaki iç kontrol ortamının yeterliliğine güvence vermeyi amaçlayan bir güvence ve denetim standardıdır (KPMG 2013, 31).

GDS 3402 nolu güvence hizmeti, karar alıcılar açısından yararlanacakları herhangi bir bilginin kalitesini iyiye götürmek için verilen profesyonel bir hizmettir (Bozkurt 2012, 2). ISAE güvence hizmetlerini oluşturan beş temel unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar; a) üçlü taraf ilişkisi, b) konu, c) ölçüt, d) kanıt ve e) yazılı güvence raporudur (TÜDESK 2008, 102). ISAE 3402, üçlü bir ilişkiye dayanmaktadır. Taraflardan biri, aldığı hizmetler için güvence talep eden taraftır. Diğeri, sunduğu hizmet için güvence sunan taraftır. Üçüncü taraf ise, sunulan güvencenin güvenilirliğini denetleyen ve raporlayan –uygulayıcı adı verilen- denetçilerdir. Uygulayıcının denetimi gerçekleştirebilmesi ancak güvence almak veya verdiği hizmete ilişkin güvence sunmak isteyen tarafların talepleriyle mümkün olmaktadır.

Türkiye’de ise IFAC tarafından hazırlanıp yürürlüğe konulmuş olan ISAE 3402 standardı Türkçeleştirilerek Güvence Denetim Standardı (GDS) 3402 Hizmet Kuruluşundaki Kontrollere İlişkin Güvence Raporları başlığıyla yayınlanmıştır. Bu standardın uygulanması isteğe bırakılmıştır. Bu standart, hizmet satın alan ya da hizmet veren işletmeler tarafından isteğe bağlı olarak uygulanabilmektedir. Türkiye’de hizmet talep eden birçok kamu ve özel kuruluş mevcuttur. GDS 3402 kapsamında nitelendirilecek hizmetlere, genelde kurumların destek hizmetler adı verdikleri görülmektedir. Türkiye’de hizmet kuruluşlarındaki kontrollere en fazla önem veren sektör, bankalar ile sigorta ve emeklilik şirketlerinin yer aldığı finans sektörüdür.

Türkiye’de bazı kamu kurum ve kuruluşlarında, destek hizmet birimleri bulunmaktadır. Bu kurumlar 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu (KİK) maddeleri doğrultusunda dışarıdan kaynak tedarik işlemlerini yürütmektedirler. Alım yapılacak hizmete ilişkin teknik şartname özel şartlar (örneğin araç tedariki için marka belirtme vs.) belirtilmeden KİK’e uygun olarak hazırlanmakta ve açık ihale usulü ile ihaleye çıkılmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşlarındaki Destek Hizmet Birimleri, Yardımcı Hizmet Birimleri olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla, kamu kurum ve kuruluşlarında bahsi geçen “destek hizmetleri genel müdürlükleri” birimleri kuruluşun ana faaliyet konusu dışında kalan hizmetler için kullanılan bir terim olarak kabul edilebilir.

Türkiye’de, destek hizmetler konusunda mevzuata sahip kuruluşlar “*bankalar*” ile “*sigorta ve emeklilik şirketleri*”dir. Bu şirketlerin tabii olduğu düzenleyici ve denetleyici kurumlar (BDDK, Hazine Müsteşarlığı), destek hizmetler konusunda mevzuatlar yayınlamaktadır. Bunlardan bir tanesi, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu’nun (BDDK) bankaların destek hizmet alımları ile ilgili olarak çıkardığı yönetmeliktir(5 Kasım 2011 tarih ve 28106 sayılı Resmi Gazete). Bu yönetmelik, bankaların destek hizmeti alabilecekleri faaliyetlere, kimlerden destek hizmeti alabileceklerine, destek hizmeti alabilmek için bankanın taşıması gereken hususlara ve destek hizmeti firmalarının denetimleri ile ilgili hususlara yer vermiştir. Ancak denetimleriyle ilgili başlık altında GDS 3402 standardına uygun güvence denetim sisteminden söz edilmemektedir. Bahsi geçen ikinci yönetmelik ise, 28 Ağustos 2015 tarih ve 29459 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığının Sigortacılık Destek Hizmetleri Hakkındaki Yönetmeliğidir. Bu yönetmeliğin de amacı, sigorta ve bireysel emeklilik şirketlerinin ana faaliyet alanlarıyla ilgili konularda yardımcı veya tamamlayıcı nitelikte destek hizmeti alımına, destek hizmetlerin verilmesine ve bu hizmetleri sunan destek hizmeti sağlayıcılarına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir (Sigortacılık Destek Hizmetleri Yönetmeliği, md.1- <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/08/20150828-2.htm>). Mevzuatlar, sadece ilgili sektör veya kuruluşa konuyla ilgili usul ve esasları bildirmek amacıyla düzenlenmekte fakat konuya ilişkin uygulamaya dair rehberlik etmemektedirler.

2. İLİŞKİLİ LİTERATÜR

Hizmet kuruluşlarındaki kontrollere yönelik güvence raporları adlı güvence denetim standardı ile ilgili farkındalığı ortaya koymaya yönelik bu çalışmanın amacına ulaşmak için,

önce belirlenen araştırma sorusu ile ilgili Dünya’da ve Türkiye’de yapılmış bilimsel çalışmalar incelenmiştir. Yapılan incelemede, araştırma konusu ile ilgili direkt bir çalışmanın bulunmadığı, mevcut çalışmaların güvence hizmetlerini genel olarak ele aldığı ve güvence hizmetleri ile ilgili bilimsel çalışmaların son derece sınırlı olduğu gözlemlenmiştir.

Türkiye’deki karşılığı Güvence Denetim Standardı 3402 (“Avrupa Birliği ülkelerinde ISAE 3402; Amerika Birleşik Devletleri’nde SSAE 16”) olan standart ile ilgili yapılan çalışmaların neredeyse tamamı söz konusu standart hakkında açıklayıcı bilgiler vererek tanıtım yapar niteliktedir. Standartın herhangi bir sektör baz alınarak uygulandığını gösteren herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu grup altında genellikle dört büyük denetim firmasının tanıtıcı broşür niteliğindeki çalışmaları yer almaktadır.

KPMG’nin Hollanda merkezi tarafından (2013b) Hizmet Kuruluşlarındaki Kontrollere Yönelik Güvence Raporları standardına ilişkin uygulama rehberi hazırlanmıştır. Bu rehber beş bölümden oluşmakta olup birinci bölümde standardın tarihçesinden, tip 1 ve tip 2 raporun tanımından, hizmet kuruluşlarındaki kontrollere yönelik raporun bir belge olmadığından ve bu raporun hizmet kuruluşunun oluşturmuş olduğu sistem tanımının, kontrol amaçlarının ve kontrol çevresinin tasarımı, uygulanmasına ve işleyiş etkinliğine yönelik denetçi güvencesini sunan bir rapor olduğundan söz edilmektedir. Rehberin ikinci bölümünde, destek hizmetlerinin türlerine, güvence raporlarının kullanımına ve güvence raporunun etkinliğine değinilmiştir. Üçüncü bölümde, standart ile ilgili daha detaylı açıklamalar yapılmış ve bu kapsamda, yönetimin iddiaları, denetçinin raporu, sistem tanımı, hizmet kuruluşlarındaki kontrollere yönelik raporların tasarımı, taraflara ulaştırılması ve alt yüklenici kuruluşlar ele alınmıştır. Dördüncü bölümde sıkça sorulan sorulara ve beşinci bölümde KPMG hakkında bilgilere yer verilmiştir. Çalışma, özet bilgilerden de anlaşılacağı üzere, bir uygulama rehberi olmaktan ziyade standart ile ilgili bilgiler veren tanıtım rehberi niteliği taşımaktadır.

Ernst & Young firması tarafından 2013 yılında ISAE 3402’yi tanıtan “Implementing and Maintaining ISAE 3402” başlıklı bir broşür hazırlanmıştır. Broşür, ISAE 3402 standardının geçmişi ve amacını, standardın uygulanması ve korunmasına yönelik kilit işletme anlayışını ve temel faydalarını ana hatlarıyla ortaya koymayı amaçlamıştır.

Deloitte firması tarafından 2014 yılında “ISAE 3402 and SSAE 16 (Replacing SAS 70)” başlıklı bir doküman hazırlanmıştır. Bu belgede, ISAE 3402 ve SSAE 16 standartları hakkında açıklayıcı bilgiler sunulmuş, rapor türlerinden bahsedilmiş, standartların uygulanmasının

yararları sıralanmış ve en sonunda Deloitte firmasının bu uygulama ile ilgili hizmeti hakkında bilgi sunulmuştur.

PricewaterhouseCoopers (pwc) firması, 2010 yılında “New Level of Trust and Transparency – A Perspective on the transition from SAS 70 to SSAE 16 and ISAE 3402” başlıklı bir çalışma yayınlamıştır. Çalışma kapsamında, SSAE 16 ve SAS 70 arasındaki benzerlikler ve farklılıklara değinilerek, standarttaki ana değişiklikler değerlendirilmiştir. Görüldüğü üzere, dört büyük denetim firması genellikle kendi hizmet tanımlarına ilişkin broşürler niteliğinde konuyla ilgili çalışmalar yayınlamışlardır. Bu yayınların dışında, ülkeler bazında tanımlanan standart numaraları temel alınarak, tamamıyla bilgi sunmak amacıyla hazırlanmış web siteleri de bulunmaktadır (örn; <http://isae3402.com/ISAE3402overview.html>; <http://www.ssaе16.org/faq/what-is-isae-3402.html>; <http://sas70.com> vb).

Türkiye’de güvence hizmetleri ve GDS 3402 ile ilgili yapılan çalışma sayısı oldukça sınırlıdır.

Doğrudan GDS 3402 ile ilgili olmasa da, güvence hizmetlerini genel olarak ele alan ilk çalışma, Altıntaş (2011) tarafından yapılmıştır. Bu çalışmasında, denetim şirketlerinde çalışan meslek mensuplarının güvence hizmetlerini ne kapsamda verdiklerinin ve bu hizmetler ile ilgili görüşlerinin tespit edilmesini amaçlamıştır. Bu amaca ulaşabilmek için, ülkemizde Sermaye Piyasası Mevzuatı kapsamında yer alan İstanbul’daki bağımsız denetim şirketlerinde çalışan meslek mensupları üzerinde çalışmasını gerçekleştirmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, karbon emisyonları beyanlarına ve sürdürülebilirlik raporlarına ilişkin güvence hizmetleri gibi hizmetlerin meslek mensuplarınca hemen hemen hiç verilmediğini, “üzerinde mutabık kalınan işlem sözleşmeleri” türü güvence hizmetlerinin ise diğerlerine göre en fazla verilen hizmet türü olduğu tespit edilmiştir. Meslek mensuplarına göre, güvence hizmetleri verilmesini olumsuz yönde etkileyen en önemli faktör, meslek mensuplarının bu hizmetlerin konusu hakkında bilgilerinin yetersiz olması ve hizmetlerin uygulanmasına ilişkin ulusal standartların olmayışıdır. Araştırmadan elde edilen bir diğer sonuç; bağımsız denetim dışındaki güvence hizmetlerinin artışında rol oynayan en önemli faktörlerin, “bilgi teknolojilerindeki gelişmeler”, “küreselleşme” ve “güvence hizmetlerine olan talep” faktörleri olduğudur.

GDS 3402’ye yönelik ilk çalışma, KPMG tarafından yapılmıştır. KPMG’nin Türkiye merkezi (2013) tarafından, uluslararası destek hizmetlerine ilişkin uygulamaların incelendiği araştırma raporu hazırlanmıştır. Araştırmanın amacı, kapsama alınan ülkelerde mevcut olan

destek hizmetleri uygulamalarına ilişkin düzenlemelerin ve tedarikçi firmaların güvence ve denetimleri için kullanılan uluslararası standartların incelenmesidir. Ayrıca raporda, uluslararası standartların kapsam dâhilindeki ülkelerdeki kullanım alanları ve Türkiye’de mevcut olan destek hizmetleri kapsamındaki düzenlemeler ile ilişkisi de araştırılmıştır.

GDS 3402 ile ilgili en kapsamlı çalışma 2016 yılında Atabay tarafından gerçekleştirilmiştir. Atabay (2016) tarafından, GDS 3402 standardının tanıtılmasını, tarafların (destek hizmeti alan işletmeler, destek hizmeti veren işletmeler ve denetçiler) standart ile ilgili farkındalık düzeylerinin ve bu denetim türünün Türkiye’de uygulanabilirliğine yönelik düşüncelerinin tespit edilmesini amaçlayan doktora tezi hazırlanmıştır. Araştırma sonucunda, GDS 3402 standardına konu tarafların farkındalık düzeylerinin düşük olduğu, Türkiye’de bu denetim türünün uygulanabilir olduğunu düşündükleri ve fakat düzenleyici kuruluşlarca bu denetimin zorunlu hale getirilmesi ve işletmelere pozitif değer katma potansiyeline sahip olduğu fikrinin işletmelerce benimsenmesi gibi faktörlerin uygulanabilirlik düşüncesinin oluşumunda etkili oldukları tespiti yapılmıştır.

3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu araştırmanın amacı, Türkiye’de GDS 3402’ye uygun güvence denetimini talep edebilecek taraflar hakkında bilgiler sunmak ve bu tarafların GDS 3402 standardı ile ilgili farkındalık düzeylerini ortaya koymaktır. Amaca ulaşabilmek üzere, araştırmaya, Türkiye’de finans sektöründe faaliyet gösteren ve destek hizmeti alan bankalar, sigorta ve emeklilik şirketleri ile bankalara destek hizmeti veren işletmeler dâhil edilmiştir. Bu bağlamda, araştırmanın “destek hizmeti alan işletmeler evrenini” Türkiye’de faaliyet gösteren bankalar ile sigorta ve emeklilik şirketlerinin genel müdürlükleri oluşturmaktadır. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu’nun “kuruluşlar” listesi kapsamında 52 Banka; Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliğinin “üye şirketler” listesi kapsamında ise 64 Sigorta ve Emeklilik Şirketi bulunmakta olup bu veriler doğrultusunda araştırmanın destek hizmeti alan işletmeler (DHAİ) evrenini toplam 116 şirket oluşturmaktadır.

Araştırmanın destek hizmeti veren işletmeler (DHVİ) evreni belirlenirken, bankaların 2014 yılı faaliyet raporları kullanılmıştır. Sadece bankaların faaliyet raporlarının kullanılmış olmasının nedeni, sigorta ve emeklilik şirketlerinin destek hizmet alımlarıyla ilgili

mevzuatlarının çok yakın bir tarihte yürürlüğe girmiş olması (28 Ağustos 2015 tarih ve 29459 sayılı Resmi Gazete) ve henüz sigortacılık sektörünün hangi işletmelerden destek hizmeti aldıklarına dair beyanlarının olmamasıdır. Bankalar her yılsonunda destek hizmeti aldıkları iş kollarını ve hangi işletmelerden bu hizmetleri satın aldıklarını faaliyet raporlarında beyan etmektedirler. Türkiye’de faaliyet gösteren bankaların 2014 yılı faaliyet raporları incelenmiş ve destek hizmeti aldıkları işletmelerin listesi Microsoft Excel programına girilmek suretiyle sayısı tespit edilmiştir. Buna göre “araştırmanın destek hizmeti veren işletmeler evrenini” 370 firma oluşturmaktadır. Destek hizmeti alan ve veren işletmelerin ana kütle sayıları ulaşılabilir gözükmeyle birlikte tarafların çalışmaya katılmak istememeleri, zamanlarının olmaması, firmalara ve üst düzey yöneticilere ulaşma sorunlarının yaşanması gibi etkenler göz önünde bulundurularak, örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Örneklem sayısının belirlenmesi amacıyla “*Sample Size Calculator*” hesaplama aracı kullanılmış olup 0,10’luk örneklem hatası referans alındığında “destek hizmeti alan işletmeler” için 53; “destek hizmeti veren işletmeler” için 76 verinin elde edilmesi araştırmanın başarılı şekilde tamamlanması için yeterli gözükmektedir (<http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>, 16.02.2017). Destek hizmeti alan ve destek hizmeti veren işletmelerin örneklem büyüklüğünün tespitinde, özellikle bu tarafların ana kütle sayılarının az olması, zaman sınırlaması ve tarafların araştırmaya katılmak istememeleri gibi gerekçeler nedeniyle %95 güven aralığında %10 örnekleme hatası baz alınmak suretiyle örneklem büyüklüğü elde edilmiştir.

3.2. Araştırma Soruları

Bu araştırmada iki adet temel araştırma sorusu (TAS) belirlenmiştir. Bu sorular aşağıdaki gibidir.

TAS.1: “Türkiye’de destek hizmeti alan işletmeler (DHAİ), GDS 3402 nolu standardın farkındadırlar?”

Bu araştırma sorusu ile birlikte, Türkiye’de destek hizmetlerle ilgili yasal düzenlemeye sahip tek sektör olan finans sektörü kapsamındaki bankalar ile sigorta ve emeklilik şirketleri yöneticilerinin bu yeni sistemden haberdar olup olmadıkları ortaya konulmaya çalışılmıştır.

TAS.2: “Türkiye’de destek hizmeti veren işletmeler (DHVİ), GDS 3402 nolu standardın farkındadırlar?”

Bu araştırma sorusu ile birlikte, Türkiye’de destek hizmetlerle ilgili yasal düzenlemeye sahip tek sektör olan finans sektörü kapsamındaki bankalara hizmet sunan işletme yöneticilerinin bu yeni sistemden haberdar olup olmadıkları ortaya konulmaya çalışılmıştır.

3.3. Araştırma Veri Toplama Araç ve Yöntemi

Araştırmada, anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu hazırlanırken, literatürde benzer çalışmaların olmaması dolayısıyla, konu ile ilgili uzmanlar ile görüşülmüş, teorik olarak ulusal ve uluslararası çalışmalardan faydalanılmıştır.

Anket formu, beş bölümden oluşturulmuştur. **Birinci bölüm** katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin sorular, **ikinci bölüm** işletme özelliklerine ilişkin sorular, **üçüncü bölüm** GDS 3402 standardına ilişkin genel bilgilere yönelik sorular, **dördüncü bölüm** “Tarafların farkındalık düzeylerini belirleme ölçekleri (ISAE-FÖ)”, **beşinci bölüm** “Farkındalığı Etkileyen Faktörleri belirleme ölçeklerinden oluşmaktadır. Anketin birinci ve ikinci bölümleri çoktan seçmeli şeklinde hazırlanmış sorular; üçüncü bölümü çoktan seçmeli şeklinde hazırlanmış sorular, dördüncü ve beşinci bölümü ise 5’li Likert ölçeğine göre hazırlanmış ifadelerden oluşmaktadır.

Anketin uygulanmasında profesyonel bir şirketten yardım alınmıştır. Verilerin tamamı araştırma şirketi tarafından, elektronik posta, telefon ve yüz yüze görüşmeler yoluyla elde edilmiştir.

Geri dönüşü gerçekleşen anketler, SPSS 23 İstatistik paket programında sayısal veriler haline dönüştürülerek analiz edilmişlerdir.

3.4. Araştırmanın Geçerlilik ve Güvenilirliği

Araştırmanın geçerliliğinin test edilmesi amacıyla, kullanılan anket formları, bu konuda uzman olan akademisyenlere ve 4 büyük denetim firmasının ikisinde görevli bulunan güvence denetimi yapan denetçilere gönderilmiş, araştırma konusu için ölçeğin uygunluğuna ve kullanılan ifadelerin düzgün ve anlaşılır olmasına dair görüşleri alınmıştır. Belirtilen görüş ve öneriler doğrultusunda gerekli değişiklikler yapılmıştır.

Güvenilirliğin analiz edilmesinde çeşitli yaklaşımlar bulunmakta olup bunlar içerisinde en sık kullanılan içsel tutarlılık analizidir. Bu analiz kapsamında, kavram ölçülürken çok sayıda maddeden oluşan, Likert bir ölçek kullanılarak, ölçekte yer alan maddeler arasındaki korelasyon değerine bakarak içsel tutarlılık analizi yapılır (Altunışık ve diğerleri 2010, 123). İçsel

tutarlılığın ölçümünde en yaygın kullanılan yöntem Cronbach alfa olarak da bilinen alfa katsayısıdır. Alfa değeri 0 ile 1 arasında değerler alır ve kabul edilebilir bir değer en az 0,70 olması istenir.

Araştırmada kullanılan anket formlarında yer alan ölçeklerin güvenilirlikleri içsel tutarlılık analizi kapsamında bulunan Cronbach alfa katsayısı tespit edilmek suretiyle ölçülmüştür. Ölçüm, SPSS 23 istatistik paket programı kullanılarak gerçekleştirilmiş olup araştırmanın amacına uygun olan “destek hizmeti alan işletmelerin sistem ile ilgili farkındalık düzeylerini belirleme ölçeği (DHAİ-GDS-FBÖ)” 0,837 olarak tespit edilmiştir. Bu güvenilirlik düzeyi, “*yüksek derecede güvenilir*” olarak ifade edilmektedir (Kalaycı 2014,405). “Destek hizmeti veren işletmelerin sistem ile ilgili farkındalık düzeylerini belirleme ölçeği (DHVİ-GDS-FBÖ)” ise 0,586 olarak tespit edilmiş olup “*güvenilirliği kabul edilebilir*” olarak ifade edilmektedir. Destek hizmeti veren işletmelere yönelik hazırlanmış ölçeğin güvenilirlik derecesinin daha düşük olması, bu işletmelere hitaben hazırlanmış bir mevzuatın olmaması dolayısıyla DHVİ yöneticilerinin ifadeleri anlamalarında zorluk yaşamış olmaları olabilir.

4.ARAŞTIRMA BULGULARI

4.1. Katılımcıların Demografik ve İşletme Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamındaki destek hizmeti alan ve veren işletme yöneticilerinin demografik ve ait oldukları işletme özelliklerini belirlemek amacıyla kendilerine sorulan eğitim durumları, cinsiyetleri, tecrübeleri, firmalarının ortaklık yapıları sorulara alınan cevaplar analiz edilmiş ve bulgular aşağıda Tablo 1’de özetlenmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan DHAİ ve DHVİ’lerin Demografik ve İşletme Özellikleri

Değişkenler	DHAİ (n:56)		DHVİ (n:80)		
	Frekans	Yüzde (%)	Frekans	Yüzde (%)	
Eğitim Durumu	Lise	0	-	2	2,5
	Önlisans	6	10,7	-	-
	Lisans	30	53,6	39	48,8
	Y.Lisans	20	35,7	36	45,0
	Doktora	0	-	3	3,8
Cinsiyet	Bay	48	85,7	61	76,3
	Bayan	8	14,3	19	23,8
Şirketteki Pozisyon	Üst düzey yönetici	14	25,0	22	27,5
	Alt birim yöneticisi	20	35,7	24	30,0
	Risk değerlendirme ve denetim birimi üyesi	13	23,2	21	26,3

	Diğer	9	16,1	13	16,3
Yöneticilik Tecrübesi	0-5 yıl	17	30,4	15	18,3
	6-10 yıl	16	28,6	25	31,3
	11-15 yıl	7	12,5	9	11,3
	16-20 yıl	6	10,7	13	16,3
	20 yıl üzeri	10	17,9	18	22,6
Firmanın Ortaklık yapısı	% 100 yerli sermayeli	26	46,42	45	56,3
	%100 yabancı sermayeli	17	30,35	21	26,3
	Çoğunluk hissesi yerli	8	14,28	8	10,0
	Çoğunluk hissesi yabancı	5	8,95	6	7,5
Firmanın faaliyet konusu	Bankacılık	39	69,64	-	-
	Sigorta ve emeklilik	17	30,36	-	-
	Bilişim ve Yazılım Tekn.	-	-	45	56,25
	Güvenlik	-	-	4	5,0
	Danışmanlık	-	-	8	10,0
	Taşıma Kurye hizmetleri	-	-	2	2,5
	İnsan Kaynakları	-	-	1	1,3
	Diğer	-	-	20	25,0
Firmanın faaliyet süresi	0-5 yıl	2	3,57	12	15,0
	6-10 yıl	3	5,36	15	18,7
	11-15 yıl	5	8,93	16	20,0
	16-20 yıl	10	17,86	13	16,3
	20 yıl üzeri	36	64,28	24	30,0

Tablodan görüldüğü üzere, *destek hizmeti alan işletmeler* grubundan araştırmaya katılan katılımcıların %89,3'ü (%53,6+%35,7) lisans ve yüksek lisans mezunu katılımcılardan oluşmaktadır. Anket çalışması yönetici pozisyonundaki destek hizmeti alan işletme çalışanına yapılmıştır. Bu doğrultuda bakıldığında, araştırmaya katılan katılımcıların %35,7'sinin bölüm yöneticisi bir başka deyişle destek hizmet birimi yöneticisi, %25'inin üst düzey yönetici ve %23,2'sinin risk değerlendirme ve denetim birimi üyesi olduğu görülmektedir. Ankete katılan katılımcıların çoğunluğunun bölüm yöneticisi olması cevapların güvenilirliği açısından önem taşımaktadır. Çünkü bu yöneticiler doğrudan destek hizmet alımlarıyla ilgilenen yöneticileri ifade etmektedir. Katılımcıların yöneticilik tecrübeleri açısından elde edilen bulgulara göre, %59'unun 10 yıllık tecrübeye, %23,2'sinin 10-20 yıl arasında tecrübeye ve %17,9'unun 20 yıl üzerinde tecrübeye sahip olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan işletmelerin büyük çoğunluğu (%46,42+%14,28=60,70) yerli sermayeye sahip işletmelerdir. Araştırma kapsamında ele alınan işletmeler faaliyet konuları bakımında bankalar ve sigorta-emeklilik şirketleri olarak ayrılmıştır. Bu ayrım doğrultusunda araştırmaya katılan işletmelerin %69,64'ü bankacılık alanında faaliyet göstermektedirler. Katılımcı firmaların %64,28'i köklü firmalar olup faaliyet süreleri 20 yılın üzerindedir.

Yine tabloya göre, **destek hizmeti veren işletmeler** grubundan araştırmaya katılan katılımcıların %48,8'i lisans, %48,8'i (%45+%3,8) lisansüstü mezunu katılımcılardan oluşmaktadır. Katılımcıların eğitim durumlarının yüksek olması, anket sorularına bilinçli cevap verilme olasılığını yükseltmektedir. Anket çalışması yönetici pozisyonundaki destek hizmeti veren işletme çalışanına yapılmıştır. Bu doğrultuda bakıldığında, araştırmaya katılan katılımcıların %30'unun bölüm yöneticisi, %27,5'inin üst düzey yönetici ve %26,3'ünün risk değerlendirme ve denetim birimi üyesi olduğu görülmektedir. Ankete katılan katılımcıların çoğunluğunun bölüm yöneticisi olması cevapların güvenilirliği açısından önem taşımaktadır. Çünkü bu yöneticiler doğrudan destek hizmetlerle ilgilenen yöneticileri ifade etmektedir. Katılımcıların yöneticilik tecrübeleri açısından elde edilen bulgulara göre, %49,6'sının 10 yıllık tecrübeye, %27,6'sının 10-20 yıl arasında tecrübeye ve %22,6'sının 20 yıl üzerinde tecrübeye sahip olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan işletmelerin büyük çoğunluğu (%56,3+%10,0=66,3) yerli sermayeye sahip işletmelerdir. Araştırma kapsamında ele alınan işletmeler faaliyet konuları bakımından bilişim ve yazılım teknolojileri, güvenlik, danışmanlık, insan kaynakları ve diğer şekilde ayrılmış ve bu ayrımda bankaların 2014 yılı faaliyet raporlarında beyan ettikleri destek hizmetler dikkate alınmıştır. Bu ayrım doğrultusunda araştırmaya katılan işletmelerin yarısından fazlasını bilişim ve yazılım teknolojileri alanında faaliyet gösteren işletmeler oluşturmaktadır. Destek hizmeti veren işletmelerin %33,7'si 10 yılın altında tecrübeye sahipken, %66,3'ü 10 yıldan daha fazla süredir destek hizmeti vermektedir.

4.2. Katılımcıların GDS 3402'ye Yönelik Farkındalıklarına İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan 56 adet destek hizmeti alan işletmenin (DHAİ) ve 80 adet destek hizmeti veren işletmeye (DHVİ), GDS 3402 standardına yönelik farkındalıklarını ortaya koyabilmek için katılımcılara yöneltilen anket soruları analiz edilmiş ve varılan bulgular aşağıda başlıklar halinde özetlenmiştir.

4.2.1. Farkındalığa Yönelik Genel Bulgular

Katılımcıların genel duruşunu ortaya koymak için, farkındalığa yönelik olarak hem DHAİ hem de DHVİ'lerin destek hizmetlerinden sorumlu personellerine doğrudan üç soru yöneltilmiş ve Evet/Hayır şeklinde cevaplar verilmesi istenmiştir. Katılımcıların sorulara verdikleri cevaplar aşağıda özetlenmiştir.

Tablo 2. Araştırmaya Katılan DHAİ'lerin Farkındalıkları (n:56)

Değişkenler		DHAİ (n:56)		DHVİ (n:80)	
		Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
GDS 3402 Standardını duyduunuz mu?	Evet	18	32,14	46	57,5
	Hayır	38	67,86	34	42,5
GDS 3402 Standardını okudunuz mu?	Evet	11	19,64	25	31,3
	Hayır	45	80,36	55	68,7
Güvence denetiminin uygulanması zorunlu mudur?	Evet	13	23,21	44	55,0
	Hayır	16	28,57	6	7,5
	Bilmiyorum	27	48,22	30	37,5

Tablo 2'ye göre, araştırmaya katılan DHAİ'lerin sorumlu personellerinin %67,86'sı GDS 3402 standardını duymadığını ifade ederken, destek hizmeti veren işletmelerdeki sorumluların %42,5'i ilgili standardı duymadıklarını ifade etmişlerdir.

GDS 3402 nolu standardı okuduklarını ifade edenlerin oranının (DHAİ için %19,64, DHVİ için %31,3), duyduklarını ifade edenlerin oranından (DHAİ için %31,14, DHVİ için %57,5) çok düşük olduğu görülmektedir. Bu durum, destek hizmeti alan ve veren işletmelerde araştırmaya katılan katılımcıların konuya karşı ilgisiz oldukları şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 2'de ilk iki soru incelendiğinde, destek hizmeti veren işletmelerdeki sorumluların, destek hizmeti alan işletmelerdeki sorumlulara göre konudan daha fazla haberdar oldukları söylenebilir. Ancak, bu durum destek hizmet veren işletmelerin konu hakkında tam fikir sahibi oldukları anlamına gelmemektedir. Çünkü üçüncü soruya verilen cevaplar incelendiğinde, destek hizmet alan işletmelerdeki konuyu duyduklarını ve okuduklarını söyleyen sorumluların tamamının üçüncü soruya "Hayır" şeklinde doğru cevap verdikleri buna karşılık destek hizmeti veren işletmelerde konuyu duyduklarını ve okuduklarını beyan eden sorumluların çok azının üçüncü soruya "Hayır" şeklinde doğru cevap verdikleri görülmektedir. Buradan, destek hizmeti veren işletmelerdeki sorumluların konu hakkındaki farkındalıklarının destek hizmet veren işletmelerdeki sorumlulara göre daha fazla olduğunu söylemek mümkündür. Bunun nedeni, finans sektöründe Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulunun bu konudaki yönetmeliklerinin banka yöneticileri tarafından devamlı takip edilmesinden kaynaklandığını söylemek mümkündür.

4.2.2.Farkındalığa Yönelik Çapraz Bulgular

DHAİ'lerin GDS 3402 standardından haberdarlık durumlarına ilişkin yorumları desteklemek amacıyla söz konusu üç soru arasında çapraz sorgulama yapılmış ve elde edilen bulgular Tablo 3 ve 4'de gösterilmiştir.

Tablo 3. DHAİ'lerin Farkındalıklarına İlişkin Çapraz Sorgulama

		GDS 3402'yi Okudunuz mu?		GDS uygulanması Zorunlu mudur?		
		Evet	Hayır	Evet	Hayır	Bilmiyorum
GDS 3402 Standardı duyduğunuz mu?	Evet	11	7	8	6	4
	Hayır	0	38	5	10	23
GDS 3402 standardını okudunuz mu?	Evet			5	5	1
	Hayır			8	11	26

Tablo 3, DHAİ sorumlularından GDS 3402 standardını duyan katılımcıların ne kadarının bu standardı duyduğunu ve bir nevi ne kadarının bu standardı anlayabildiğini göstermektedir. DHAİ grubundan standardı duyan katılımcı sayısı 18, duymayan katılımcı sayısı ise 38'dir. Standardı duyan ve dolayısıyla merak ederek okuyan katılımcı sayısı 11 iken, 7 katılımcının standardı duyduğu halde okumadığı görülmektedir. Standardı duyan katılımcıların 8'i (yaklaşık yarısı) standardın uygulanmasının zorunlu olduğu yönünde fikir beyan etmişlerdir. Bu sonuç, elbette beklenen bir sonuçtur. Standardın içeriği hakkında bilgi sahibi olmayan katılımcıların GDS 3402'nin uygulanmasındaki zorunluluğa ilişkin doğru fikir beyan etmeleri beklenmemektedir. DHAİ sorumlularından standardı okuyanların, uygulamaya yönelik fikir beyanlarına bakıldığında, 11 katılımcının yaklaşık yarısının uygulanmasının zorunlu olduğu yönünde diğer yarısının ise zorunlu olmadığı yönünde fikir beyan ettiği görülmektedir. Bu ise beklenmeyen bir sonuç olmaktadır. Standardı okuyan ve içeriği hakkında bilgi edinen bir katılımcının standardın uygulanmasının zorunlu olmadığı yönünde görüşünü ortaya koyması gerekmektedir. Ancak bu sonuç, standardın içeriğinin karmaşık olduğu, anlaşılmasının güç olduğu, okuyan kişi de tam ve net bilgiler oluşturmadığı ve dolayısıyla kişinin standardı yorumlayamadığı şeklinde düşünülebilir.

Tablo 4. DHVİ'lerin Farkındalıklarına İlişkin Çapraz Sorgulama

		GDS 3402'yi Okudunuz mu?		GDS uygulanması Zorunlu mudur?		
		Evet	Hayır	Evet	Hayır	Bilmiyorum
GDS 3402 Standardı duydunuz mu?	Evet	25	21	32	5	9
	Hayır	0	34	12	1	21
GDS 3402 standardını okudunuz mu?	Evet			20	5	0
	Hayır			24	1	30

Tablo 4, DHVİ sorumlularının görüşlerine ilişkin çapraz sorgulamayı göstermektedir. DHVİ sorumlularından standardı duyan katılımcı sayısı 46 iken duymayan katılımcı sayısı 34'tür. Standardı duyan ve okuyan katılımcı sayısı 25 ve okumayan katılımcı sayısı 21'dir. Neredeyse yarı yarıya bir durum söz konusudur. Standardı duyanların 32'si standarda ilişkin güvence denetim uygulamalarının zorunlu olduğunu beyan etmişlerdir. Bu oran oldukça yüksektir. DHAİ katılımcılarında olduğu gibi DHVİ katılımcılarından da standardı duyanların bu şekilde bir görüş beyan etmeleri oldukça normal karşılanmaktadır. İçerik hakkında bilgi sahibi olmayan kişilerin sadece duydukları kadarıyla fikir beyan etmeleri ile doğru sonuca ulaşma beklenmemektedir. Ancak maalesef, standardı okuyan katılımcıların da büyük çoğunluğu (25 kişinin 20'si) güvence denetim uygulamalarının zorunlu olduğunu beyan etmişlerdir.

Hem DHAİ hem de DHVİ'lerin destek hizmetlerinden sorumlu personellerinin genel anlamda GDS 3402 standardı hakkında bilgi sahibi olmadıkları, standardı okuduklarını bildiren katılımcıların da standardı tam olarak anlayamadıkları veya yorumlayamadıkları sonucu ortaya çıkmaktadır. Aslında, DHAİ'lerin destek hizmet alımlarıyla ilgili yasal mevzuatları bulunduğu için daha yüksek farkındalığa sahip olmaları beklenmektedir. Ancak bu mevzuatlar incelendiğinde, destek hizmet alımlarının denetlenmesine ilişkin madde kapsamında bu tür bir standarttan söz edilmediği ve denetimin DHAİ'nin kendi tercihinin bırakılmakta olduğu görülmektedir. Dolayısıyla destek hizmet alımlarının dış bir uzman tarafından yapılmasının gerekliliği konusunda henüz farkındalığa sahip olmamaları normal karşılanabilir.

4.2.3.Farkındalığa Yönelik İfadelere Verilen Cevapların Ortalama Değerleri

Destek hizmet alan ve veren işletmelere yönelik hazırlanan ifadelere 5'li likert ölçeğine (1: kesinlikle doğru değil, 5:kesinlikle doğru) göre verilmiş cevapların ortalama değerleri

hesaplanmış ve tablo 5’de karşılaştırmalı olarak özetlenmiştir. Genel beklenti, tablodaki ifadelerin ortalama değerlerinin 2’nin altında olmasıdır.

Tablo 5. Araştırmaya Katılan DHAİ’lerin Farkındalık Düzeyleri (n:56)

İfadeler	DHAİ (n:56) Ort.	DHVI (n:80) Ort.
İlgili güvence raporları standardı, destek hizmeti veren işletmelerin finansal bilgilerine yönelik güvence vermeyi amaçlar.	2,93	3,35
Güvence raporu sadece destek hizmeti veren işletme yönetimi tarafından talep edilebilir.	2,64	3,10
Güvence raporu, sadece kontrollerin işleyiş etkinliğine yönelik güvence sunar.	3,43	3,53
İlgili güvence raporları standardı, destek hizmeti veren işletmenin Kalite Kontrol Standartlarına (KKS1) uyumunu inceler.	3,39	3,81
İlgili standarda yönelik güvence denetimlerinde, destek hizmeti veren işletmenin alt yüklenici kuruluşları denetlenmez.	2,64	3,25
İlgili standarda yönelik denetim sözleşmesi, sadece destek hizmeti alan işletmeler ile bireysel denetçiler/denetim firmaları arasında imzalanabilir.	2,68	3,36
İlgili standarda yönelik güvence denetimleri, minimum 1 yıllık dönemi kapsar.	3,57	3,56
Destek hizmeti alan işletmeler her yıl güvence hizmeti yaptırmak zorundadırlar	3,14	3,29
Genel Ortalama	3,05	3,41
Genel Yargı	Farkındalık Düşük	Farkındalık Düşük

Tablo 5 incelendiğinde, katılımcı DHAİ ve DHVI’lerin tablo 5’deki ifadeler için verdikleri cevapların ortalamalarının 2’nin üzerinde olduğu görülmektedir. Bu durum, destek hizmet alan ve veren işletmelerin GDS 3402 ile ilgili temel bilgilerin farkında olmadıklarını söylemek mümkündür. Tablo 5’e göre DHAİ yöneticilerinin konu ile ilgili ifadelere verdikleri cevapların ortalama değeri 3,05 iken, DHVI yöneticilerinin konu ile ilgili ifadelere verdikleri cevapların ortalama değeri 3,41 görülmektedir. Bu durum, hem DHAİ’lerdeki yöneticilerin, hem de DHVI’lerdeki yöneticilerin GDS 3402 ile ilgili bilgi düzeylerinin düşük olduğu şeklinde yorumlanabilir. Ancak, iki sonuç karşılaştırıldığında, DHAİ’lerdeki yöneticilerin farkındalık düzeylerinin DHVI’lere göre daha iyi durumda olduğunu söylemek mümkündür. Bu sonuç, tablo 2’deki görüntü ile de uyumlu olduğu görülmektedir. Tablo 2’de DHVI’lerdeki yöneticilerin “GDS’ler zorunlu mudur?” sorusuna doğru cevap veren katılımcıların oranı %7,5 iken, DHAİ’lerdeki yöneticilerin yaklaşık %28’i doğru cevap vermişlerdir. Bu durum, DHAİ’lerdeki farkındalığın DHVI’lere göre daha iyi olduğunu göstermektedir. Ancak, bu

durum “kötüler içinde iyisi” şeklinde yorumlanabilir. Ancak, bu durum destek hizmet veren ve alan işletmelerdeki yöneticilerin GDS 3402’ye yönelik farkındalıklarının düşük olduğu gerçeğini değiştirmemektedir.

4.3. Katılımcıların Demografik ve İşletme Özellikleri Açısından Farkındalık Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Destek hizmeti alan ve veren işletme katılımcılarına, soru formunun ilk bölümünde demografik özelliklerine ilişkin olarak eğitim durumlarını, cinsiyetlerini, tecrübelerini ve şirketteki pozisyonlarını belirlemeye yönelik sorular yöneltilmiştir. Yöneticilerin verdikleri cevaplar dikkate alınarak her bir demografik özellik bakımından GDS 3402 standardıyla ilgili farkındalık düzeylerinde farklılık olup olmadığını tespit etmek üzere One-Way ANOVA analizi kullanılmış ve elde edilen bulgulara Tablo 6’da yer verilmiştir.

Tablo 6. DHAİ ve DHVİ Katılımcılarının Demografik ve İşletme Özellikleri Açısından GDS 3402’ye Yönelik Farkındalık Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Demografik Özellikler	Ort.	Kareler Top.	SD	Kareler ort.	F	p	Sonuç		
DHAİ Katılımcıları									
Eğitim durumu	Önlisans	3,21	Gruplar arası	,166	2	,083	,259	,773	Fark yok
	Lisans	3,04	Gruplar içi	16,986	53	,320			
	Lisansüstü	3,02							
Cinsiyet	Kadın	3,35	Gruplar arası	,794	1	,794	2,620	,111	Fark yok
	Erkek	3,01	Gruplar içi	16,358	54	,303			
Şirketteki pozisyon	Üst düzey yönetici	3,07	Gruplar arası	,689	2	,345	2,405	,102	Fark yok
	Bölüm yöneticisi	3,29	Gruplar içi	6,306	44	,143			
	Risk değ. ve denetim birimi üyesi	3,02							
Yöneticilik Tecrübesi	0-5 yıl	2,96	Gruplar arası	1,075	4	,269	,852	,499	Fark yok
	6-10 yıl	3,16	Gruplar içi	16,077	51	,315			
	11-15 yıl	3,21							
	16-20 yıl	3,21							

Hizmet Kuruluşlarındaki Kontrollere Yönelik Güvence Raporları (GDS 3402) Standardı İle İlgili Farkındalık:
Türkiye Finans Sektörü Üzerinde Bir Araştırma

	20 yıl üzeri	2,85							
DHVİ Katılımcıları									
Eğitim durumu	Lise	3,44	Gruplar arası	,350	3	,117	,685	,564	Fark yok
	Lisans	3,01	Gruplar içi	12,950	76	,170			
	Y.Lisans Doktora	3,04 3,07							
Cinsiyet	Kadın	3,15	Gruplar arası	,350	1	,350	2,106	,151	Fark yok
	Erkek	3,00	Gruplar içi	12,951	78	,166			
Şirketteki pozisyon	Üst düzey yönetici	2,83	Gruplar arası	1,731	2	,866	5,674	,005*	Fark var
	Bölüm yöneticisi	3,06	Gruplar içi	9,763	64	,153			
	Risk değ. – denetim birimi üyesi	3,23							
Yöneticilik Tecrübesi	0-10 yıl	3,14	Gruplar arası	2,854	2	1,427	10,517	,000*	Fark var
	11-20 yıl	2,74	Gruplar içi	10,447	77	,136			
	20 yıl üzeri	3,20							

* p<0,01 düzeyinde anlamlı olan değerler ** p<0,05 düzeyinde anlamlı olan değerler

Tablo 6'ya göre destek hizmeti alan işletme sorumlularının demografik özellikleri bakımından GDS 3402 standardıyla ilgili farkındalık düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Eğitim durumu açısından önlisans mezunlarının diğer katılımcılara kıyasla; kadın katılımcıların erkeklere kıyasla; bölüm yöneticilerinin diğer birimlerdeki katılımcılara kıyasla ortalamaları arasında fark var gibi gözükse de bu farklar istatistiksel olarak anlamlı değildir. Bu durum katılımcıların eğitim durumları, cinsiyetleri, şirketteki pozisyonları ve yöneticilik tecrübeleri bakımından farkındalık düzeylerinde farklılık yok şeklinde de yorumlanabilir.

Yine Tablo 6'ya göre, destek hizmeti veren işletme sorumlularının demografik özellikleri bakımından GDS 3402 standardıyla ilgili farkındalık düzeyleri arasında sadece katılımcıların şirketteki pozisyonları ve yöneticilik tecrübeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır [F(2;64)=5,734;p<0,05);F(4;74)=7,075;p<0,05)]. Şirketteki pozisyonları bakımından; risk değerlendirme ve denetim birimi üyesi olan katılımcıların farkındalık

düzeyleri üst düzey yöneticilerin farkındalık düzeylerine kıyasla daha yüksektir. Bunun nedeni, risk değerlendirme ve denetim birimi bünyesinde görev yapan yöneticilerin konuyla doğrudan ilgili olmaları ve kendi alanlarının “denetim” olması nedeniyle yenilikleri takip etmeleri olabilir. Yapılan analiz ile elde edilen bir diğer bulguya göre, üst düzey yöneticiler ayrı bir grup, bölüm yöneticileri ile risk değerlendirme ve denetim birimi üyeleri ayrı bir grup olarak değerlendirilmiştir (post hoc testi sonucu). Bu sınıflandırma, bölüm yöneticileri ile risk değerlendirme ve denetim birimi üyelerinin birbirleriyle benzer özellikler gösterdiğine işaret etmektedir ki bu durum, ortalamaların birbirlerine olan yakınlığı ile de görülebilmektedir. Yöneticilik tecrübesi bakımından, 10 yılın altında tecrübeye sahip katılımcılar tecrübesi 11-20 yıl arasında olanlara kıyasla ve 20 yıl üzeri tecrübeye sahip olanlar 11-20 yıl arasında tecrübeye sahip olanlara kıyasla GHS 3402 standardından daha fazla haberdardır. Yapılan analiz sonucu katılımcıların farkındalık düzeyleri ile istatistiksel olarak anlamlı bulunmayan eğitim durumları ve cinsiyetleri ele alındığında ortalamalar açısından fark var gibi gözükmektedir. Ancak görülen ortalama farkları istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ve bu durum anlaşılabilir bir sonuçtur. Çünkü daha öncede vurgulandığı üzere, bir konuyla ilgili farkındalık, bireyin ilgisine, merakına veya mesleğinin gerektirdiği statü ve süreye göre değişiklik gösterebilir ancak eğitim düzeyi veya cinsiyet gibi özellikler ile doğrudan bir etkileşim içinde olmayacağı düşünülmektedir. Bu özellikler dolaylı yoldan kişinin ilgisini veya merakını etkileyebilir.

5.TARTIŞMA VE SONUÇ

Çalışma, Türkiye’de GDS 3402 standardına uygun güvence denetimi konusunda destek hizmeti alan ve veren işletmelerin farkındalık düzeylerini belirlemeye odaklanmıştır. Ülkemizde destek hizmet alımları belirli mevzuatlara tabi olan kurum ve kuruluşlar bankalar ile sigorta ve emeklilik şirketleridir. Her iki kuruluş da finans sektörü kapsamında faaliyetlerini yürütmektedir. Dolayısıyla araştırmanın destek hizmeti veren işletmeler ayağını da, finans sektörüne hizmet sunan işletmeler oluşturmuştur.

Araştırmadan elde edilen verilerin analizi sonucunda, genel olarak destek hizmet alan işletmeler ile destek hizmet veren işletmelerindeki yetkililerin GDS 3402 ile ilgili farkındalık düzeylerinin düşük olduğu sonucuna varılmıştır.

Bulgularımıza dayanarak, DHAİ yöneticilerinin çoğunluğunun GDS 3402 standardını duymadığı, standardı duyan az sayıdaki yöneticilerin büyük bir çoğunluğunun ise standart ile

İlgili bilgi almak üzere standardı okuduğu görülmüştür. Bu sonuç, bizleri DHAİ yöneticilerinin duydukları yeniliklere karşı duyarsız olmadıkları yargısına ulaştırabilir. Standardın zorunlu şekilde uygulanmasına yönelik katılımcıların düşünceleri incelendiğinde, standardı duyan ve okuyan katılımcı sayısı ile kıyaslanarak elde edilen sonucun anlamlı olduğu söylenebilir. Standardı hiç duymayanların ve okumayanların oranının yüksekliği güvence denetim sisteminin ülkemizde uygulanmasına ilişkin zorunluluğa yönelik düşüncelerdeki kararsızlığa paraleldir. Standardı okuyanların yarısının standardın zorunlu olarak uygulandığına ilişkin görüş beyan etmeleri, GDS 3402 standardının birebir Türkçeye tercüme edilmesi dolayısıyla içeriğin tam olarak anlaşılabilirliği ile dilin sade ve açık olmamasından kaynaklanabilir. Standarda uygun güvence denetimine ilişkin yöneltilen ifadelerden elde edilen veriler de DHAİ yöneticilerinin konuyla ilgili farkındalık düzeylerinin çok düşük olduğu görüşünü desteklemektedir.

DHAİ yöneticilerinin aksine, DHVİ yöneticileri arasında standardı duyanların oranının duymayanlara kıyasla yüksek olduğu sonucu elde edilmiştir. Bu durum, güvence denetim sisteminin ayaklarından biri olan destek hizmeti veren işletmelerin böyle bir sistemin varlığından haberdar oldukları düşüncesini verebilir. Ancak standardı duyduğu halde standart ile ilgili herhangi bir araştırma yapmayan katılımcı sayısının yarıya inmesi, GDS 3402'ye uygun güvence denetim sistemine yönelik ilgi ve merakın az olduğu sonucunu göstermektedir. DHVİ yöneticilerine yöneltilen ifadelerden alınan cevaplar da bu sonucu destekler nitelik taşımaktadır.

DHAİ yöneticilerinin farkındalık düzeylerinin diğer tarafa kıyasla daha yüksek olması, bu işletmelerin finans sektöründe faaliyet gösteren banka ve sigorta şirketleri olmasından kaynaklanabilir. Çünkü banka ve sigorta şirketlerinin destek hizmet alımları konusunda hazırlanmış yönetmelikleri bulunmakta olup yöneticiler destek hizmet alımlarının denetimi konusunda farkındalığa sahip olmuş olabilirler. Araştırmanın Türkiye'de faaliyet gösteren tüm sektörleri kapsamaması durumunda farkındalık düzeylerinin daha da düşeceği beklenmektedir.

Yukarıda bahsi geçen taraflar, GDS 3402 güvence denetim hizmetini talep edebilecek olan taraflardır. Söz konusu tarafların konuyla ilgili farkındalık düzeylerinin düşüklüğü, Türkiye'de bu tür bir denetimin bilinirliğini ve uygulanabilirliğini de etkilemektedir. Öncelikle yeni bir sistemin uygulanabilirliği konuyla ilgili tarafların farkındalıklarının yaratılmasıyla mümkün olacaktır. Uygulanabilirlik ile farkındalık doğru orantılı şekilde artış gösterecektir. Farkındalık arttıkça uygulanabilirlik, uygulanabilirlik arttıkça farkındalık sağlanabilecektir. Başlangıç

noktasını ise, talep eden tarafların farkındalık düzeylerinin yükseltilmesi oluşturmaktadır. Çünkü denetimin çıkış noktası müşteri talebidir.

Sonuçlar doğrultusunda, destek hizmeti alan ve veren işletmelerin farkındalık düzeylerinin artırılması gerekliliği oldukça aşikârdır. Bu amaçla gerek meslek odalarınca gerekse düzenleyici kuruluşlarca çeşitli eğitimler, sempozyumlar ve konferans gibi etkinlikler gerçekleştirilmelidir. Güvence hizmetinin isteğe bağlı zorunluluk kazanması farkındalığın artırılmasında önem arz etmektedir. Söz konusu zorunluluk, yasal düzenleme yerine düzenleyici kuruluşların çıkartacakları yönetmeliklerle veya ait olunan sektörel derneklerin ve odaların teşvik edici çalışmaları ile sağlanmalıdır. Bu da ancak, GDS 3402'nin tanıtılması, işletmelere sağlayacağı avantajların anlatılması ve bu konuda yapılacak bilgilendirme toplantıları ile olabilir. Ülkemizde muhasebe mesleği ile ilgili çalışmalar yürüten KGK ve TÜRMOB ile çeşitli muhasebe derneklerinin, destek hizmeti alan ve veren işletme yöneticilerini kapsayan, düzenli seminerler, toplantılar, sempozyumlar ve eğitimler gerçekleştirmeleri teşvik edilmeli ve desteklenmelidir. Destek hizmetlerle ilgili hazırlanan mevzuatlarda destek hizmetlerin denetimlerinin GDS 3402 standardı çerçevesinde yapılabileceğine dair vurgu yapılmalıdır. GDS 3402'nin hem özel sektörde hem de kamuda verimliliği artırabilecek önemli bir uygulama olduğu düşüncesi, sektörler bazında çeşitli proje birimlerinin desteği alınarak taraflara yönelik farkındalık çalışmaları yapılmalıdır.

Bu çalışma, GDS 3402 güvence denetimini, talep eden taraflar açısından ele almış ve ilgili tarafların farkındalık düzeylerine yönelik araştırmaya odaklanmıştır. Türkiye ve Dünya'da bu çalışma konusu ile birebir örtüşen akademik çalışma bulunmamaktadır. Ancak, genel olarak güvence hizmetlerini konu alan, güvence hizmetleri kapsamına giren denetim türlerini teorik olarak açıklayan, çeşitli denetim firmalarının, kuruluşların veya üniversite öğretim elemanlarının yayınları ve makaleleri bulunmaktadır. Güvence denetimlerine yönelik uygulamalı ve yol gösterici nitelikte çalışmaların olmaması literatürün önemli eksikliği olarak nitelendirilebilir.

Destek hizmet alımları sadece finans sektöründe olmayıp diğer tüm sektörler tarafından da destek hizmet alımı gerçekleştirilmektedir. Dolayısıyla bu çalışmaya benzer, farklı sektörlerle yönelik farkındalığın artırılması amacıyla çalışmalar gerçekleştirilebilir. Sektörler bazında karşılaştırmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Altıntaş, N.N. 2011. Bağımsız Denetim ve Vergi Denetimi Dışındaki Güvence Hizmetleri, İstanbul, Türkmen Kitabevi.
- Altunışık, R. ve Diğerleri. 2010. Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, Geliştirilmiş 6. Baskı, Sakarya Kitabevi, Adapazarı.
- Atabay, E. 2016. Destek Hizmet Kuruluşlarındaki Kontrollere Yönelik Güvence Hizmetleri (GDS 3402): Türkiye’de Finansal Sektördeki Farkındalığın Ölçümlenmesi (Yayımlanmamış doktora tezi), Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon, Türkiye.
- Bankaların Destek Hizmeti Almalarına İlişkin Yönetmelik, 5 Kasım 2011 tarih ve 28106 sayılı Resmi Gazete.
- Bozkurt, N. 2012. TÜRMOB Bağımsız Denetim Eğitimi Ders Notları, TÜRMOB Yayınları, Ankara.
- Deloitte. 2014. “ISAE 3402 and SSAE 16 (replacing SAS 70) Reinforcing Confidence Through Demonstration of Effective Controls”, https://www.deloitte.com/assets/Dcom-SouthAfrica/Local%20Assets/Documents/RA_ISAE_3402_and_SSAE_16.pdf (12.01.2017).
- Ernst & Young Accountants LLP. 2013. “Implementing and Maintaining ISAE 3402”, [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Broszura_EY_ISAE_3402/\\$FILE/ISAE_3402.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Broszura_EY_ISAE_3402/$FILE/ISAE_3402.pdf) (12.01.2017).
- International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3402) Assurance Reports on Controls At a Service Organisation, www.ifac.org (erişim tarihi:05.02.2017).
- Kalaycı, Ş. 2014. SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 6. Baskı, Asil Yayınları, Ankara.
- KPMG 2013a. Uluslararası Destek Hizmetleri Uygulamaları, KPMG Türkiye Araştırma Raporu, Finansal Hizmetler, Türkiye.
- KPMG 2013b. Practice Guide 4 Service Organisation Control Report, ISAE 3402, KPMG Advisory N. V.
- PricewaterhouseCoopers LLP. 2010. “New Level of Trust and Transparency – A Perspective on the transition from SAS 70 to SSAE 16 and ISAE 3402”, <https://www.pwc.com/ca/en/controls/business-process-controls/publications/section-5970-to-csae-3416-2010-11-en.pdf> (12.01.2017).
- Sigortacılık Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, 28 Ağustos 2015 tarih ve 29459 sayılı Resmi Gazete.
- Türkiye Denetim Standartları Kurulu 2008. Uluslararası Denetim ve Güvence Standartları, TÜRMOB Yayınları, Yayın No: 339, Ankara.