



Kamu İç Denetçileri Derneği Meşrutiyet Caddesi Konur Sokak No: 36/6 Kızılay - ANKARA

www.kidder.org.tr/denetisim/ • denetisim@kidder.org.tr

ISSN 1308-8335

Yıl: 16, Sayı: 32, 20-32, 2025

Araştırma Makalesi

ACCOUNTQUAL MUHASEBE HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİNİN TÜRKÇEYE UYARLANMASI VE PSİKOMETRİK ÖZELLİKLERİNİN SINANMASI (ADAPTATION OF THE ACCOUNTQUAL ACCOUNTING SERVICE QUALITY SCALE TO TURKISH AND TESTING ITS PSYCHOMETRIC PROPERTIES)

Zülkûf ÇEVİK¹

ÖZ

Bu çalışmada, Azzari ve arkadaşları (2024) tarafından muhasebe hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilen 22 maddelik ACCOUNTQUAL ölçeğinin Türkçeye çevrilmesi ve Türkçe versiyonunun (ACCOUNTQUAL-T) geçerlilik ve güvenilirliğinin sınanması amaçlanmıştır. Bu kapsamda, Sakarya'da faaliyet gösteren ve muhasebe hizmeti alan işletmelerde 241 yetkili personelin katılımı ile bir araştırma gerçekleştirilmiştir. ACCOUNTQUAL-T'nin yakınsak geçerliliğinin sınanması için SERVQUAL ölçeğinden uyarlanarak muhasebe hizmet kalitesini ölçen ölçek ve tek maddeli muhasebe hizmet kalitesi ölçeği ile ACCOUNTQUAL-T arasındaki ilişki incelenmiştir. ACCOUNTQUAL-T'nin faktör yapısı açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. ACCOUNTQUAL-T'nin içsel tutarlılığı Cronbach Alfa içsel tutarlılık katsayısı ile hesaplanmış ve oldukça yüksek bulunmuştur. ACCOUNTQUAL-T'nin ayırt edici geçerliliğinin test edilmesi için cinsiyet ile ilişkisi incelenmiş ve anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Elde edilen bulgular, ACCOUNTQUAL-T'nin toplam skoru ve alt boyutlarının (muhasebe bilgisi, teknolojik yenilik, güven ve etkinlik) SERVQUAL ölçeğinin toplam skoru (alt faktörler dahil) ve tek maddeli muhasebe hizmet kalitesi ölçeği ile yüksek korelasyon gösterdiğini ve yakınsak geçerliliğinin desteklendiğini göstermektedir. ACCOUNTQUAL-T'nin faktör yapısı orijinali ile uyumlu bir şekilde elde edilmiştir ve doğrulayıcı faktör analizindeki uyum indeksleri kabul edilebilir aralıkta tespit edilmiştir. Tüm bu bulgular, ACCOUNTQUAL-T'nin geçerli ve güvenilir bir ölçek olarak Türkiye örnekleminde yapılacak araştırmalarda muhasebe hizmet kalitesini ölçmek için alternatif bir ölçüm aracı olarak kullanılabilirliğine ilişkin güçlü kanıtlar sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: ACCOUNTQUAL, Hizmet Kalitesi, Muhasebe Hizmet Kalitesi, Geçerlilik, Güvenilirlik

Jel Kodlar: M41, M49

ABSTRACT

This study aimed to translate the 22-item ACCOUNTQUAL scale, developed by Azzari and colleagues (2024), to measure accounting service quality into Turkish and test the validity and reliability of the Turkish version (ACCOUNTQUAL-T). The research was conducted with the participation of 241 authorized personnel from businesses receiving accounting services in Sakarya. To test the convergent validity of ACCOUNTQUAL-T, the relationship between ACCOUNTQUAL-T and the SERVQUAL scale adapted to measure accounting service quality and a single-item accounting service quality scale was examined. The factor structure of ACCOUNTQUAL-T was tested using exploratory and confirmatory factor analysis. The internal consistency of ACCOUNTQUAL-T was calculated using Cronbach's alpha internal consistency coefficient and found to be relatively high. To test the discriminant validity of ACCOUNTQUAL-T, its relationship with gender was examined, and no significant relationship was found. The findings indicate that the total score and sub-dimensions of ACCOUNTQUAL-T (accounting knowledge, technological innovation, trust, and efficiency) showed a high correlation with the SERVQUAL total score (including sub-factors) and the single-item accounting service quality, supporting its convergent validity. The factor structure of ACCOUNTQUAL-T was found to be consistent with the original and the fit indices in the confirmatory factor analysis were found to be within the acceptable range. All these findings provide strong evidence that ACCOUNTQUAL-T is a valid and reliable scale that can be used as an alternative measurement tool in studies to measure accounting service quality in the Turkish context.

Keywords: ACCOUNTQUAL, Service Quality, Accounting Service Quality, Validity, Reliability

JEL Codes: M41, M49

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Sakarya Üniversitesi, OrcID: 0000-0002-1445-0518, zcevik@sakarya.edu.tr

1. GİRİŞ

Örgütler, bireylerin ve diğer örgütlerin ürün ve hizmet ihtiyaçlarını karşılamak üzere varlık gösteren birimlerdir. Hizmet sektöründe; eğitim, e-ticaret, perakende, restoran ve kafeler, sağlık, sigortacılık, telekomünikasyon, turizm ve otelcilik, ulaşım, bankacılık ve finans alanlarında müşterilere sunulan hizmet kalitesinin yüksek olması, kurumlara birçok katkı sağlamaktadır. Bu katkılar arasında; çalışan motivasyonunda artış, çalışanların örgüte olan bağlılığının artması, maliyetlerin optimum hale getirilmesi, müşteri memnuniyetinin artması ve şikayetlerin azalması, müşterilerin bağlılık ve sadakatinde artış, örgütsel itibarın yükselmesi, örgütün marka değerinin artması, performans artışı, rekabet avantajı sağlama ve yasal düzenlemelerle uyumlu faaliyet göstermek gibi hususlar sıralanabilir (Aburayya vd., 2020; Nguyen vd., 2020; Parasuraman vd., 1985; Tien vd., 2021; Zeithaml vd., 2017). Dolayısı ile hizmet kalitesinin artırılması, örgütlerin sürdürülebilir başarı elde etmeleri için kritik öneme sahiptir (Palese ve Usai, 2018; Sachdev ve Verma, 2004).

Bu sebeple, hizmet sektörü örgütleri dönemsel ve sistematik olarak hizmet kalitesini artırma süreci içindedirler. Hizmet kalitesinin düzeyini anlamak için müşteri beklentilerini birçok açıdan karşılamak önemlidir ve bu süreç oldukça karmaşıktır (Carrillat vd., 2009; Hensher vd., 2003; Hung vd., 2003). Hizmet kalitesinin ölçümü için literatürde yaygın olarak kullanılan ölçeklerden biri Parasuraman ve arkadaşları (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğidir. Bu ölçek, birçok farklı sektörde uygulanabilme ve birçok farklı sektöre uyarlanabilme özelliği göstermektedir.

Hizmet kalitesinin önemli olduğu ve sistematik ve düzenli bir şekilde ölçülmesi gereken alanlardan biri de muhasebecilik hizmetleridir (Hien vd., 2019; Keng ve Liu, 1998; Kurnaz ve Güner, 2019; Yayla ve Cengiz, 2006). Muhasebecilik alanındaki hizmetlerin ölçümü için spesifik olarak geliştirilmiş bir ölçek Türkçe literatürde bulunmamaktadır. Türkiye'de muhasebe hizmetlerinin kalite algısının ölçümü için genellikle SERVQUAL'ın muhasebe hizmet kalitesini ölçmek için uyarlanmış versiyonu (Saxby vd., 2004) kullanılmaktadır (Ağa ve Şafaklı, 2007; Ustaahmetoğlu ve Savcı, 2011). Uluslararası alanda da benzer şekilde SERVQUAL'ın muhasebe hizmet kalitesini ölçmek için uyarlanmış versiyonu kullanan çalışmalar bulunmaktadır (Brucal vd., 2022; Fleischman vd., 2017a). Muhasebe hizmet kalitesini ölçmedeki bu kısıtı gidermek amacıyla Azari vd. (2024) tarafından ACCOUNTQUAL ölçeği geliştirilmiştir. Bu ölçek, SERVQUAL ölçeğinin muhasebeye uyarlanmasında yer alan boyutlara (güvenirlilik, güven, fiziksel özellikler, empati ve heveslilik) (Saxby vd., 2004) boyutlara kıyasla, muhasebe hizmetlerini daha iyi kapsadığı düşünülen muhasebe bilgisi, teknolojik yenilik, güven ve etkinlik gibi boyutlara (Azari vd. 2024) sahiptir. Bu sebeple, muhasebe hizmet kalitesinin ölçümünde oldukça değerli bir alternatif olduğu düşünülmektedir.

Bu gerekçelerden dolayı, bu çalışmada oldukça güncel olan ACCOUNTQUAL ölçeğinin Türkçeye uyarlanması ve geçerlilik ile güvenilirlik testlerinin yapılması amaçlanmıştır. Böylelikle, Türkiye örneğinde muhasebe hizmet kalitesini ölçen araştırmalarda alternatif bir ölçek sunulması hedeflenmektedir. Çalışmada ilk olarak muhasebe hizmet kalitesinin ölçümünün önemi ele alınmıştır. Daha sonra mevcut durumda muhasebe hizmet kalitesinin nasıl ölçüldüğü incelenmiştir. Mevcut ölçeklerin kısıtlarına ve ACCOUNTQUAL'ı Türkçeye uyarlamak için izlenmesi gereken adım ve süreçlere değinilmiştir. Son olarak, gerçekleştirilen araştırmanın bulguları paylaşılmış ve geçerlilik ile güvenilirlik açısından tartışılmıştır.

2. MUHASEBE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ VE ARAŞTIRMA TEMELLERİ

2.1. Muhasebe Hizmet Kalitesinin Ölçümünün Önemi

Muhasebe meslek mensupları tarafından sunulan hizmetler, denetim, defter tutma, vergi hizmetleri ve muhasebe sistem tasarımı gibi çeşitli faaliyetleri kapsamaktadır (Shah, 2013). Bu hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi, müşteri güveninin korunması, mevzuata uygunluk sağlanması ve iş performansının artırılması gibi birçok nedenden dolayı büyük önem taşımaktadır. Muhasebe meslek mensuplarının, paydaşlara güvenilir finansal bilgi sağlaması beklenir. Dolayısıyla, yüksek kaliteli muhasebe hizmeti, müşterilerin bilinçli kararlar alabilmesi için gerekli olan güvenilir ve zamanında bilgi sunmak zorundadır (Neely ve Cook, 2011). Eğer sunulan hizmet tutarsız veya standartların altında olarak algılanırsa, müşteri güveni zedelenebilir. Bu durum potansiyel müşteri kaybına ve itibar zedelenmesine yol açabilmektedir.

Ayrıca, hizmet kalitesinin ölçülmesi, sürekli iyileştirme sağlamak için değerli geri bildirimler sunmaktadır. Örgütlerin güçlü yönlerini ve geliştirilecek alanların belirlenmesi, meslek mensuplarının süreçlerini ve eğitim programlarını iyileştirmelerine olanak tanımaktadır (Al-Ibrahim, 2014; Milakovich, 1995). Yüksek kaliteli hizmet, yeni müşteriler çekmenin yanı sıra, firmaları ve meslek mensuplarını rekabetçi bir ortamda güvenilir ve yetkin olarak konumlandırır, bu da önemli bir rekabet avantajı sağlar (Wang ve Lo, 2003). Dolayısıyla, muhasebe hizmetlerinin kalitesini ölçebilmek ve geliştirmek, örgütlerin rekabet avantajı elde etmesi ve sürdürülebilirliği açısından oldukça önemlidir. Bu bakımdan, sadece muhasebe hizmetlerinin ölçümü için geliştirilmiş bir ölçek ile muhasebe hizmet kalitesini ölçmek, muhasebe hizmet kalitesinin etkin ölçümü için değerli bir alternatif sunmaktadır.

2.2. Muhasebe Hizmet Kalitesinin Ölçümü

Hizmet kalitesinin izlenmesi ve yönetilmesi, müşteri memnuniyetinin yönetiminde kritik öneme sahiptir çünkü hizmet kalitesi, müşteri memnuniyetinin kritik bir öncülüdür (Forsythe, 2015; Olorunniwo vd., 2006). Çeşitli sektörlerdeki firmalar ve profesyoneller tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini değerlendirmek ve ölçmek için kullanılan ölçekler vardır. Bu ölçekler, müşterilerin aldıkları hizmetlerle ilgili beklentilerini, algılarını ve memnuniyet düzeylerini anlamaya yardımcı olur. Bu doğrultuda hizmet kalitesinin ölçümünde en yaygın kullanılan ölçek Parasuraman ve arkadaşları (1988) tarafından geliştirilmiş SERVQUAL ölçeğidir (Çelik, 2011; Taysı ve Canbaz, 2018). Bu ölçek hizmet kalitesini, fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutları kapsamında ölçmektedir (Banar ve Ekerkil, 2010; Kurnaz ve Güner, 2019; Ustaahmetoğlu ve Savcı, 2011). Alternatif bir ölçek ise yalnızca performansa dayalı ölçümlere odaklanan Cronin ve Taylor (1992) tarafından geliştirilen SERVPERF ölçeğidir (Brady vd., 2002; Vanparia ve Ganguly, 2010). SERVQUAL hizmet kalitesini, performans ve beklenti arasındaki farka dayalı olarak ölçmektedir. SERVPERF ise, hizmet kalitesini algılanan performansla ölçmektedir. Her iki ölçek de genel olarak tüm hizmet sektörüne yönelik olarak hazırlanmış olup, farklı hizmet ve sektörlerinde kullanılmaları durumunda, maddelerin uyarlanması gerekmektedir.

Ülkemizde muhasebe hizmet kalitesinin ölçümünde ağırlıklı olarak SERVQUAL'in muhasebe hizmetine uyarlanmış versiyonu (Saxby vd., 2004) kullanılmaktadır (Binici, 2022; Kısakürek ve Aydoğan, 2018; Kurnaz ve Güner, 2019; Öncü vd., 2010; Ustaahmetoğlu vd., 2013; Ustaahmetoğlu ve Savcı, 2011). Konuyla ilgili bazı çalışmalarda ise SERVPERF kullanılmıştır (Dendeş vd., 2021; Öncü vd., 2010; Türk, 2009). Her ne kadar bu yöntemlerle gerçekleştirilen ölçümler muhasebe hizmet kalitesinin ölçümünde yaygın olarak kullanılsa da, halen bu ölçümlerde çeşitli kısıtlar bulunmaktadır. Çünkü muhasebe hizmetinde mesleğe özgü hususlar vardır. Bunların başında muhasebe bilgisi ve yasal düzenlemelere uyum gibi diğer hizmet sektörü örgütlerinden ayrılan hususlar yer almaktadır. Bu açıdan, muhasebecilik hizmetine özgü ölçeklerin varlığına ihtiyaç duyulmaktadır (Azzari vd., 2024; Fleischman vd., 2017b). Bu sebeple Azzari ve arkadaşları (2024) tarafından muhasebe hizmet kalitesini daha kapsayıcı boyutlar bazında ölçmek amacıyla geliştirilmiş ACCOUNTQUAL ölçeği oldukça kritik bir alternatif olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.3. Araştırmanın Arka Planı ve Geçerlilik ve Güvenilirlik Beklentileri

Türkiye’de muhasebe hizmet kalitesini ölçen çalışmaların büyük çoğunluğu, Parasuraman ve diğerleri (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğinin muhasebe hizmet kalitesini ölçen versiyonu (Saxby vd., 2004) kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Ancak yapılan bazı çalışmalarda SERVQUAL’ın muhasebe hizmet kalitesini ölçen versiyonunda bazı kısıtlar ve tutarsızlıklar tespit edilmiştir.

SERVQUAL ölçeğinin beş boyutu üzerinden muhasebe hizmet kalitesini ölçen Banar ve Ekerkil (2010), “güvenlik” ve “heveslilik” boyutlarında müşteri memnuniyetinin sağlanamamasına rağmen, güvenilirlik, empati ve fiziksel özellikler bakımından olumlu sonuçlar elde edildiğini vurgulamışlardır. Bu bulgu muhasebe hizmet kalitesinin ölçümünde boyutlar arası tutarsızlıklar olduğuna dolaylı olarak işaret etmektedir. Benzer şekilde, Kurnaz ve Güner (2019) ise heveslilik boyutunun SERVQUAL’ın diğer boyutlarına göre müşteri memnuniyeti üzerine olumsuz etkisi olduğunu tespit etmiştir. Bu bulgu da dolaylı olarak SERVQUAL ölçeğinin boyutlarının tutarsız sonuçlara yol açabileceğine işaret etmektedir.

Ustaahmetoğlu ve arkadaşlarının (2013) çalışmasında, algılanan muhasebe hizmet kalitesinin fiziksel boyutta beklentilerin üzerinde olduğu, ancak diğer boyutlarda algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Ustaahmetoğlu ve Savcı (2011), muhasebe meslek mensuplarının muhasebe hizmet kalitesi algılamalarında heveslilik ve empati boyutlarında kendilerini daha üstün kalitede algıladıkları diğer boyutlarda algıladıkları hizmet ile beklenen hizmet kalitesi anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir (Ustaahmetoğlu ve Savcı, 2011). Ağa ve Şafaklı (2007), SERVQUAL’in müşteri memnuniyetiyle ilişkili istatistiksel olarak anlamlı olan tek boyutunun “empati” olduğunu sonucuna varmışlardır. Benzer şekilde, uluslararası araştırmalarda Groff ve arkadaşları (2014), muhasebe hizmetlerinin müşteriler tarafından empatik, güvenilir ve bireysel ihtiyaçlarına cevap veren muhasebecilere öncelik verildiğini ve bu niteliklerin mesleki yeterliliklerden daha fazla değer gördüğünü tespit etmiştir (Groff vd., 2014).

Tüm bu bulgular, SERVQUAL’ın muhasebe hizmet kalitesini ölçmede kullanılan versiyonunun boyutlarının (örneğin, bağımsız değişkenler olarak müşteri memnuniyeti gibi bağımlı değişkenlere etkisinde) çelişkili ve tutarsız sonuçlar verebildiğine işaret etmektedir. Bu bakımdan, her ne kadar önceki çalışmalarda SERVQUAL’ın muhasebe hizmet kalitesini ölçmede kullanılan versiyonunun faktör yapısına ilişkin destekleyici bulgular elde edilmiş olsa da (Banar ve Ekerkil 2010), muhasebe hizmet kalitesinin ölçümünde spesifik olarak bu amaca yönelik geliştirilmiş ölçeklerin kullanılmasının daha etkin olacağı varsayılmaktadır. Tüm bu gerekçelerden dolayı Azzari ve Arkadaşları (2024), hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik mevcut genel ölçeklerin, muhasebe bağlamında uygulandığında çelişkili sonuçlar verdiğini ve muhasebe hizmet kalitesini ölçmek için daha spesifik bir ölçeğe ihtiyaç olduğunu belirtmişlerdir. Bu sebeple,

muhasebe hizmetlerinin kalitesini ölçmek için ACCOUNTQUAL adını verdikleri bir ölçek geliştirerek literatürdeki bu boşluğu doldurmayı amaçlamışlardır (Azzari vd., 2024). ACCOUNTQUAL'ın geliştirilme sürecinde detaylı adımlar izlenmiş ve muhasebe hizmetinin ölçümü için uygun boyutların (örneğin muhasebe bilgisi gibi) yer almasına özen gösterilmiştir. Ölçek geliştirme sürecinde ilk olarak muhasebe profesyonelleri ile derinlemesine mülakatlar yapılmış, ardından başka bir örnekleme keşfedici faktör analizi ve daha sonra yine başka bir örnekleme doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla, üç aşamalı sağlıklı ölçek geliştirme süreci izlenerek geliştirilen ACCOUNTQUAL ölçeğinin Türkçeye uyarlanmasının, Türkiye örnekleminde muhasebe hizmet kalitesinin ölçümünde önemli bir alternatif olabileceğini göstermektedir.

ACCOUNTQUAL ölçeğinin Türkçeye uyarlanması ve geçerlilik ile güvenilirliğinin sınanması için bir takım temel beklentilerin karşılanması gerekmektedir. Her şeyden önce, ölçeğin içsel tutarlılığının 0.70 üzerinde olması gerekmektedir. Bununla birlikte, ölçeğin faktör yapısının orijinali ile uyumlu olması ve doğrulayıcı faktör analizinde uyum iliklerinin kabul edilebilir aralıkta olması önemlidir. Ölçeğin yakınsak geçerliliğinin sınanması için, SERVQUAL'ın muhasebe hizmet kalitesini ölçen Türkçe versiyonu ile yüksek düzeyde pozitif ilişkili olması gerekmektedir. Ayrıca, ölçeğin ayırt edici geçerliliğinin sınanması için hizmet kalitesi ile ilişkili olmayan cinsiyet ile ilişkili olmaması beklenmektedir. Son olarak, hizmet kalitesi ölçümünde tek maddeli hizmet kalitesi ile ACCOUNTQUAL'ın yüksek düzeyde ilişkili olması gerekmektedir. Tüm bu beklentilerin makul düzeyde karşılanması, ACCOUNTQUAL ölçeğinin Türkçe versiyonunun (ACCOUNTQUAL-T) psikometrik özelliklerinin desteklendiğine ilişkin kanıtlar sunacaktır. Aşağıda, ölçeğin Türkçeye çeviri süreci ile geçerlilik ve güvenilirlik beklentilerine ilişkin yapılmış araştırmanın bulguları paylaşılmıştır.

3. YÖNTEM

3.1. Katılımcılar ve Süreç

Bu çalışmaya, Sakarya ilinde faaliyet gösteren ve dışardan muhasebe hizmeti alan toplamda 241 işletme yetkilisi katılmıştır. Katılımcılara erişim, araştırmacının sosyal çevresi ve profesyonel ağları aracılığıyla çevrimiçi olarak sağlanmıştır. Katılımcıların tamamı profesyonel muhasebe hizmeti alan kurumlardaki yetkili kişilerden oluşmaktadır. Katılımcıların %33,6'sı kadın, %66,4'ü erkek olup, yaş ortalaması 40,74 yıl (Standart Sapma = 9,22; aralık = 22-64 yıl) olarak belirlenmiştir. Eğitim durumları incelendiğinde, katılımcıların %3,7'si ilköğretim, %18,3'ü lise, %12,9'u ön lisans, %59,3'ü lisans ve %5,8'i yüksek lisans mezunudur.

Veri toplama süreci, araştırma değişkenlerini ölçmek için geliştirilmiş psikometrik ölçekler ve demografik bilgileri içeren bir çevrimiçi anket kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Ankete katılanlar arasında işletme sahipleri, finans uzmanları, muhasebe sorumluları, muhasebe uzmanları ve mali işler sorumluları gibi çeşitli pozisyonlarda bulunan yetkililer yer almıştır.

Toplamda 263 katılımcıdan ankete dönüş sağlanmıştır. Ancak bu anket formlarından 13'ü, katılımcıların profesyonel muhasebe hizmeti almadığını belirtmesi nedeniyle veri setinden çıkarılmıştır. Ayrıca, anket formuna eklenen "Bu soruyu okuyorsanız lütfen 1 seçeneğini işaretleyiniz" şeklindeki dikkat sorusuna yanlış cevap veren 8 katılımcı ile eksiklik ve özensizlikler tespit edilen 1 anket formu veri setinden çıkarılmıştır. Bu doğrultuda, analizlere toplamda 241 anket formu dahil edilmiştir.

Veriler, katılımcılardan tamamen gönüllülük esasına dayanarak elde edilmiştir. Veri toplama sürecine başlamadan önce tüm katılımcılardan bilgilendirilmiş onam alınmış ve katılımcıların araştırmaya katılımının gönüllü olduğu vurgulanmıştır. Bu çalışma için gerekli etik onay, Sakarya Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 15.05.2024 tarihli ve E-61923333-050.99-362055 sayılı kararı ile alınmıştır.

3.2. ACCOUNTQUAL'ın Çeviri Süreci

İlk olarak, ACCOUNTQUAL ölçeğinin Türkçeye uyarlanabilmesi için ölçeğin geliştiricilerinden e-posta yoluyla izin alınmıştır. Uyarlama sürecinde, Beaton ve arkadaşlarının (2000) geliştirdiği uluslararası standartlaştırılmış çeviri protokolü takip edilmiştir. Bu kapsamda, ölçek hem çalışmanın yazarı hem de profesyonel bir çevirmen tarafından bağımsız olarak Türkçeye çevrilmiştir.

Çevirilerin tamamlanmasının ardından, muhasebe alanında uzman ve İngilizceye hakim üç akademisyen, her iki çeviriyi detaylı bir şekilde değerlendirmiştir. Bu değerlendirme sürecinde, her bir madde için en uygun çeviriler belirlenmiştir. Bu çeviriler birleştirilerek ölçeğin tek bir birleşik versiyonu oluşturulmuştur. Bu süreç, ölçeğin dil ve anlam bütünlüğünü sağlamak amacıyla dikkatle yürütülmüştür.

Daha sonra, Van Someren ve arkadaşlarının (1994) geliştirdiği yüksek sesle düşünme yöntemi uygulanmıştır. Bu yöntem kapsamında, işletme fakültesinde çalışan beş akademisyenden, ölçek maddelerini yüksek sesle okuyarak ne anladıklarını ifade etmeleri istenmiştir. Akademisyenlerden elde edilen geri bildirimler doğrultusunda, ölçek maddelerinin anlaşılabilirliği ve kavramsal tutarlılığı değerlendirilmiş ve gerek duyulan üç maddede küçük revizyonlar yapılmıştır.

Revizyon sürecinin ardından, ölçek, muhasebe alanında uzman olan ancak ölçeğin orijinal versiyonunu bilmeyen iki akademisyen tarafından birbirlerinden bağımsız olarak İngilizceye geri çevrilmiştir. Bu geri çeviriler, çalışmanın yazarı tarafından orijinal metinle karşılaştırılarak yeniden incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda, iki Türkçe maddede küçük değişiklikler yapılması gerektiği tespit edilmiş ve gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

Son olarak, ölçeğin tüm maddeleri gözden geçirilmiş, gerekli tüm düzenlemeler tamamlanmış ve ACCOUNTQUAL'un Türkçe versiyonu (ACCOUNTQUAL-T: bakınız Tablo 3) nihai hale getirilmiştir. Dolayısı ile bu uyarlama süreci, ölçeğin Türkçe versiyonunun geçerliliği ve güvenilirliğini sağlamak için sistematik ve titiz bir şekilde yürütülmüştür.

3.3. Ölçekler

ACCOUNTQUAL: ACCOUNTQUAL, Azzari ve arkadaşları (2024) tarafından muhasebe hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş, dört boyut ve 19 maddeden oluşan bir ölçektir. Bu dört boyut, verimlilik (3 madde), güven (3 madde), teknolojik yenilik (4 madde) ve muhasebe bilgisi (9 madde) şeklinde sınıflandırılmıştır. Azzari ve arkadaşları (2024) ACCOUNTQUAL ölçeğini üç aşamada gerçekleştirilmiştir:

- **İlk Aşama (Derinlemesine Görüşmeler):** İlk aşamada, hizmet kalitesi literatürüne dayalı olarak 20 kişi ile derinlemesine görüşmeler yapılmıştır.
- **İkinci Aşama (Keşfedici Faktör Analizi):** Daha sonra, muhasebe hizmeti alan ve kurumlarda yetkili olan 174 kişi ile anket çalışması yapılmış ve elde edilen verilere keşfedici faktör analizi uygulanmıştır.
- **Üçüncü Aşama (Doğrulamalı Faktör Analizi ve Yapısal Eşitlik Modellemesi):** Son olarak, Azzari ve arkadaşları (2024), 330 katılımcı ile doğrulamalı faktör analizi ve yapısal eşitlik modellemesi analizleri gerçekleştirilmiş ve elde edilen bulgular ACCOUNTQUAL'm psikometrik özelliklerinin kabul edilebilir aralıkta olduğunu belirtmişlerdir.

Bu çalışmada, ACCOUNTQUAL ölçeğinin Türkçeye uyarlanması ve Türkçe versiyonunun (ACCOUNTQUAL-T) psikometrik özelliklerinin sınanması amaçlanmıştır. Katılımcılara ölçek maddeleri 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 5 (kesinlikle katılıyorum) arasında yanıtlamaları istenmiştir. Ölçeğin hem boyutlar bazında hem de toplam skoru hesaplanmıştır.

SERVQUAL: Saxby ve arkadaşları (2004) tarafından muhasebe hizmet kalitesini ölçmek için uyarlanmış 22 maddelik ölçeğin Türkçe çevirisi (Banar ve Ekergil, 2010) kullanılmıştır. Saxby ve arkadaşları (2004), SERVQUAL'i beş boyut (güvenilirlik, güven, fiziksel özellikler, empati ve heveslilik) ve 22 madde olarak uyarladığı için madde sayısına ve içeriklerine sadık kalmıştır. Bu sebeple, büyük ölçüde Banar ve Ekergil (2010) tarafından yapılan çeviri kullanılmış olsa da, bazı maddelerin çevirilerinde Saxby ve arkadaşları (2004) tarafından belirlenen orijinal maddelerle karşılaştırılarak küçük revizyonlar yapılmıştır. Ayrıca, Banar ve Ekergil (2010) 25 maddelik bir versiyon hazırlamışlardır; ancak bu çalışmada Saxby ve arkadaşları (2004) gibi 22 maddelik versiyon tercih edilmiştir. Katılımcılardan, maddeleri 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 5 (kesinlikle katılıyorum) arasında yanıtlamaları istenmiştir.

Tek Maddeli Muhasebe Hizmeti Memnuniyeti: Katılımcıların aldıkları muhasebe hizmetlerinden memnuniyetini ölçmek amacıyla, tek maddeli muhasebe hizmeti memnuniyeti ifadesine de yer verilmiştir. Bu kapsamda katılımcılara, "Genel olarak her şeyi hesaba kattığınızda, aldığımız muhasebe hizmetinden ne derece memnunsunuz?" sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılardan, bu soruya 1 (kesinlikle memnun değilim) ile 5 (kesinlikle memnunum) aralığında yanıt vermeleri istenmiştir. Verilen yanıtların ortalaması alınarak muhasebe hizmeti memnuniyet skoru hesaplanmış, bu skor ACCOUNTQUAL-T'nin yakınsak geçerliliğini sınamak için kullanılmıştır. Bu yöntem, katılımcıların genel memnuniyet düzeylerini tek bir ölçümle değerlendirmeyi sağlamış ve ACCOUNTQUAL-T'nin geçerliliğini desteklemek amacıyla kritik bir veri noktası oluşturmuştur. Tek maddeli ölçekler esasen yoğun eleştiri konusudur ve geçerliliğine şüphe ile yaklaşılmalıdır. Ancak bir araştırmada ana değişken olarak ölçülmediği zamanlarda kullanılabilir (Özsoy, 2019; Wanous vd., 1997).

Demografik Bilgi Formu: Demografik bilgi formu, katılımcıların temel demografik özelliklerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Bu formda yer alan sorular, katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi temel demografik bilgilerini toplamanın yanı sıra, profesyonel muhasebe hizmeti alıp almadıkları ile ilgili soruları da içermektedir. Katılımcılardan yaşlarını belirtmeleri için açık uçlu soru formatı kullanılmıştır. Eğitim düzeyine ilişkin olarak, katılımcılardan en yüksek tamamladıkları eğitim seviyesini (ilköğretim, lise, ön lisans, lisans, yüksek lisans, doktora) belirtmeleri istenmiştir. Bunun yanında, katılımcıların çalıştığı veya sahip olduğu işletmelerin muhasebe hizmeti alıp almadığı hakkında bilgi edinilmiştir. Bu soru, araştırma kapsamında ihtiyaç duyulan verilerin daha sağlıklı ve doğru kişiler tarafından sunulması amacıyla eklenmiştir. Bu durum ayrıca, işletmelerin muhasebe hizmeti ihtiyaçlarını ve bu hizmetlerin ne ölçüde karşılandığını anlamak amacıyla da önem arz etmektedir. Katılımcılardan, işletmelerinin bir mali müşavirden muhasebe hizmeti alıp almadığını "Evet" veya "Hayır" şeklinde belirtmeleri istenmiş ve "Hayır" cevabını seçen (toplamda 13 kişi) kişilerin anketleri değerlendirilmeye alınmamıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Verilerin analizi, SPSS yazılımı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. ACCOUNTQUAL-T'nin içsel tutarlılığını hesaplamak için Cronbach Alfa içsel tutarlılık katsayısı kullanılmıştır. Ölçeğin faktör yapısını sınamak için açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Ölçeğin yakınsak ve ayırt edici geçerliliğini test etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Buna göre, SERVQUAL ile ve tek maddeli muhasebe hizmeti memnuniyeti ile yüksek korelasyon, ölçeğin yakınsak geçerliliğini; cinsiyet ile elde edilen anlamsız ilişki ise ölçeğin ayırt edici geçerliliğini destekleyici olacaktır. Ayrıca, tüm ölçekler için tanımlayıcı istatistikler (ortalama, standart sapma) ve Cronbach Alfa içsel tutarlılık değerleri de hesaplanmıştır.

4. BULGULAR

Tablo 1'de araştırma kapsamında değişkenlerin ortalama, standart sapma ve içsel tutarlılık değerlerine; Tablo 2'de SERVQUAL ölçeğine ilişkin; Tablo 3'de ACCOUNTQUAL ölçeğine ilişkin açımlayıcı faktör analizi sonuçlarına ve Tablo 4'de yakınsak ve ayırt edici geçerliği test etmek için gerçekleştirilen korelasyon analizi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler ve İçsel Tutarlılık Bulguları

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma	α
ACCOUNTQUAL-T			
Toplam Skor	3.96	0.52	.93
Verimlilik	3.98	0.76	.89
Güven	4.15	0.59	.81
Teknolojik yenilik	3.96	0.76	.91
Muhasebe bilgisi	3.90	0.56	.90
SERVQUAL			
Toplam Skor	3.90	0.53	.93
Fiziksel özellikler	3.84	0.69	.86
Güvenilirlik	4.13	0.67	.90
Heveslilik	3.93	0.57	.74
Güven	4.02	0.66	.91
Empati	3.55	0.69	.80
Tek maddeli hizmet kalitesi*	4.22	0.68	

Not. α = Cronbach Alfa

*Tek maddeli ölçeklerde Cronbach Alfa (α) değeri hesaplanamaz çünkü Cronbach Alfa, birden fazla madde içeren ölçeklerde maddelerin birbirleriyle olan tutarlılığını ve iç güvenilirliğini ölçer. Tek maddeye sahip bir ölçek, iç tutarlılık analizine elverişli olmadığından, alfa değeri bu durumda hesaplanamaz.

Tablo 1'de görüldüğü üzere, araştırma kapsamında yakınsak geçerliğin sınanması için kullanılan SERVQUAL ölçeğinin tamamı ve alt boyutları için içsel tutarlılık değeri oldukça yüksek tespit edilmiştir (minimum α değeri 0.74). Ayrıca, uyarlanması yapılmak istenen ACCOUNTQUAL ölçeğinin de tüm maddeleri ve alt boyutları için içsel tutarlılık düzeyi oldukça yüksek bulunmuştur (minimum α değeri = 0.81). Tüm ölçeklerin ve alt boyutların skorları, katılımcıların genel olarak aldıkları muhasebe hizmetinden memnun olduklarını göstermektedir (en düşük ortalama değer, SERVQUAL ölçeği empati boyutu için 3.55 olarak tespit edilmiştir).

Açımlayıcı Faktör Analizi Bulguları

Tablo 2. SERVQUAL Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları

SERVQUAL	Faktör Yükleri				
	Güvenirlilik	Güven	Fiziksel Özellikler	Empati	Heveslilik
Muhasebecim hizmetlerini söz verildiği zamanda yerine getirir.	.77				
Eğer muhasebecim bir şeyi belirli bir zamanda yapma sözü vermişse, bunu yerine getirir.	.77				
Muhasebecim muhasebe kayıtlarımı düzgün ve doğru tutar	.70				
Bir sorunum olduğunda muhasebecim anlayışlı ve güven vericidir.	.69				
Muhasebecim güvenilirdir.	.67				
Muhasebecimin çalışanları sorularımı cevaplamak için gerekli bilgiye sahiptirler.		.79			
Muhasebecimin çalışanları ile olan mali işlemlerimde kendimi her zaman güvende hissederim.		.78			
Muhasebe ofisinin çalışanları naziktir.		.77			
Muhasebe ofisinin çalışanlarına her zaman güvenirim.		.72			
Muhasebe ofisinin çalışma ortamı (mobilya, aydınlatma, dekor vb.) görsel olarak çekicidir.			.83		
Muhasebe ofisinin fiziki görüntüsü sundukları hizmetle ilgilidir.			.77		
Muhasebe ofisi modern teçhizata sahiptir.			.73		
Muhasebecimin çalışanları iyi giyimli ve düzgün görünümlüdür.			.67		
Muhasebecimin çalışanları beni her konuda ve her zaman dikkate alır.				.80	
Muhasebecim benimle kişisel olarak ilgilenmez.				.73	
Muhasebe ofisinin çalışanları ihtiyaçlarımın neler olduğunu bilir.				.71	
Muhasebe bürosunun çalışma saatleri benimki ile uyumludur.				.60	
Muhasebecim müşterisi için gerçekten elinden geleni yapar.				.56	
Muhasebecimin çalışanları her zaman müşteriye yardım etmeye isteklidir.					.70
Muhasebecim hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini müşterilerine söylemez.					.70
Muhasebecimin çalışanlarından hızlı bir hizmet alamazsınız.					.69
Muhasebecimin çalışanları, müşterinin isteklerine karşılama konusunda her zaman hazırdırlar.					.62
Açıklanan varyans (%)	15.51	14.88	13.67	12.83	11.63
Öz-değer	9.39	1.85	1.50	1.34	1.01
Toplam açıklanan varyans (%)	% 68.51				
KMO değeri	.92				
Bartlett Küresellik Testi, Yaklaşık Ki Kare değeri	3151.98 p<0.000				
df	231				

Not. Faktör yükü <0.50 olan değerler gösterilmemiştir.

SERVQUAL ölçeğine ilişkin temel bileşenler analizi yöntemiyle açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçları, ölçeğin orijinali ile uyumlu bir şekilde beş faktör altında dağıldığını göstermektedir (en düşük faktör yükü 0.56). Faktör döndürme için equamax faktör döndürme yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntem, faktörlerin daha net bir şekilde ayrılmasını ve yüklerin daha belirgin hale gelmesini sağlamıştır. Ölçeğe faktör analizi uygulamak için uygun örneklem büyüklüğünü gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0.92 olarak tespit edilmiştir. Bu yüksek KMO değeri, verilerin faktör analizi için yeterli örneklem büyüklüğüne sahip olduğunu işaret etmektedir. Ayrıca, Bartlett küresellik testi de anlamlı bulunmuştur ($p < 0.001$), bu da verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Toplam açıklanan varyans % 68.51 olarak hesaplanmıştır. Bu oran, ölçeğin büyük bir kısmının değişkenliğinin bu beş faktör tarafından açıklandığını göstermektedir. Dolayısıyla, bu bulgular, ölçeğin faktör yapısının düzgün olduğunu ve orijinali ile uyumlu olduğunu göstermektedir. Faktör analizine ilişkin detaylar Tablo 2'de paylaşılmıştır.

Tablo 3. ACCOUNTQUAL Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları

ACCOUNTQUAL	Faktör Yükleri			
	Muhasebe Bilgisi	Teknolojik Yenilik	Güven	Etkinlik
Muhasebecim, müşterilerin rutin olmayan taleplerine uyum sağlar.	.78			
Muhasebecim mesleği ile ilgili eğitimlere katılır.	.74			
Muhasebecim, farklı müşteri taleplerini karşılayacak esnekliğe sahiptir.	.68			
Muhasebecim, müşterilerin özelliklerini anlar.	.63			
Muhasebecim, müşterilere fayda sağlayan uygulamalar önermede proaktiftir.	.61			
Müşterilere sunulan hizmetler açık ve anlaşılırdır.	.61			
Muhasebecim, muhasebe bilgilerini yorumlar ve analiz eder.	.60			
Muhasebecim, müşterilerin faaliyet alanı hakkında bilgi sahibidir.	.58			
Muhasebecim, Kanun ve mevzuata ilişkin güncel bilgiye sahiptir.	.53			
Müşterilerin muhasebe bilgilerine gerçek zamanlı olarak erişmesini mümkün kılar.		.85		
Muhasebecim, müşterilerle dijital yollarla bilgi alışverişinde bulunma yeteneğine sahiptir.		.85		
Muhasebecim, muhasebe hizmeti sunmak için teknolojik araçları kullanır.		.81		
Müşteri ve muhasebeci arasında teknolojik araçlar vasıtasıyla etkileşim/ yaklaşım tarzı vardır.		.81		
Muhasebecim ile yaptığım bilgi alışverişi güvenlidir.			.75	
Muhasebecim karşılaştığımız sorunlarını etkili bir şekilde çözmektedir.			.74	
Muhasebecim, müşterilerine karşı saygılı ve samimiyetle davranır.			.71	
Muhasebecimle hızlı ve kolay bir şekilde iletişime geçilebilir.				.86
Muhasebecim, hizmet sağlamada çeviklik gösterir.				.85
Muhasebecim, hizmetlerini hatasız olarak sunar.				.80
Açıklanan varyans (%)	20.58	17.89	15.21	14.95
Öz-değer	8.309	2.17	1.55	1.02
Toplam açıklanan varyans (%)	% 68.64			
KMO değeri	0.90			
Bartlett Küresellik Testi, Yaklaşık Ki Kare değeri	2863.45 p<0.000			
df	171			

ACCOUNTQUAL-T ölçeğine ilişkin temel bileşenler analizi yöntemiyle açılımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçları, ölçeğin orijinali ile uyumlu bir şekilde dört faktör altında dağıldığını göstermektedir (en düşük faktör yükü 0.53). Faktör döndürme için equamax faktör döndürme yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntem, faktörlerin daha net bir şekilde ayrılmasını ve yüklerin daha belirgin hale gelmesini sağlamıştır. Ölçeğe faktör analizi uygulamak için uygun örneklem büyüklüğünü gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0.90 olarak tespit edilmiştir. Bu yüksek KMO değeri, verilerin faktör analizi için yeterli örneklem büyüklüğüne sahip olduğunu işaret etmektedir. Ayrıca, Bartlett küresellik testi de anlamlı bulunmuştur ($p<0.001$), bu da verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Toplam açıklanan varyans % 68.64 olarak hesaplanmıştır. Bu oran, ölçeğin büyük bir kısmının değişkenliğinin bu dört faktör tarafından açıklandığını göstermektedir. Dolayısıyla, bu bulgular, ölçeğin faktör yapısının düzgün olduğunu ve orijinali ile uyumlu olduğunu göstermektedir. Faktör analizine ilişkin detaylar Tablo 3'te paylaşılmıştır. Ayrıca, Türkçe versiyonuna ilişkin faktör analizi bulguları, ölçeğin faktör yapısının güçlü bir şekilde desteklendiğini göstermektedir. Bu sonuçlar, ölçeğin geçerliliğini destekleyen ve psikometrik özellikleri hakkında ikna edici bulgular sunan bir görünüm ortaya koymaktadır. Türkçe versiyonun da orijinal ölçekle uyumlu faktör yapısını koruması, ölçeğin kültürel adaptasyonunun başarılı bir şekilde gerçekleştirildiğini ve Türkçe konuşan popülasyonlar üzerinde geçerli bir ölçüm aracı olarak kullanılabileceğini göstermektedir.

Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları (DFA): Doğrulayıcı faktör analizi, ACCOUNTQUAL-T'nin faktör yapısını değerlendirmek amacıyla kullanılmıştır. Dört faktörlü model veriye iyi bir uyum sağlamıştır: $\chi^2 = 239.43$, $p < .01$, $\chi^2/df =$

1.65, TLI (Tucker–Lewis İndeksi; Tucker–Lewis Index) = .91, CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi; Comparative Fit Index) = .91, GFI (Uyum İyiliği İndeksi; Goodness-of-Fit Index) = .92, RMSEA (Yaklaşık Hata Karelerinin Kökü; Root Mean Square Error of Approximation) = .06. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi bulgularında elde edilen değerler, ölçeğin dört faktörlü yapısının orijinalinde olduğu gibi desteklendiğini ve açıklayıcı faktör analizindeki dört faktörlü yapının doğrulandığını göstermektedir.

χ^2/df değerinin ise 2'nin altında olması beklenmektedir (Davcik, 2014). GFI (Goodness of Fit Index) değerinde yüksek oranlar, modelin daha iyi bir uyum sağladığını gösterir ve pratik uygulamalarda bu değer kabul edilebilir düzeyi genellikle ≥ 0.90 olarak belirlenmiştir; ancak minimum kabul edilebilirlik seviyesi konusunda sabit bir standart bulunmamaktadır (Davcik, 2014). TLI (Tucker-Lewis Index) değeri için önerilen sınır ≥ 0.90 'dır. CFI (Comparative Fit Index) değeri 0,90 ile 0,95 arasında ise kabul edilebilir bir uyum düzeyine, 0,95'in üzerinde ise iyi bir uyum düzeyine işaret etmektedir (Karaman, 2023). RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) değeri 0,05 veya daha düşük ise çok iyi, 0,05 ile 0,08 arasında ise iyi, 0,08 ile 0,10 arasında ise orta, 0,10'dan yüksek olduğunda ise kabul edilemez bir uyum düzeyi olarak değerlendirilir (Sarmiento ve Costa, 2019).

Tablo 4. Korelasyon Analizi Bulguları (Yakınsak ve Ayırt Edici Geçerlilik)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.Accountqual-T (Toplam Skor)	-												
2.Verimlilik	.74***	-											
3.Güven	.78***	.59***	-										
4.Teknolojik yenilik	.76***	.50***	.51***	-									
5.Muhasebe bilgisi	.88***	.48***	.58***	.48***	-								
6.Servqual (Toplam Skor)	.79***	.65***	.70***	.60***	.64***	-							
7.Fiziksel özellikler	.69***	.55***	.61***	.53***	.55***	.78***	-						
8.Güvenilirlik	.81***	.71***	.70***	.55***	.68***	.84***	.62***	-					
9.Heveslilik	.50***	.37***	.41***	.43***	.39***	.73***	.49***	.57***	-				
10.Güven	.66***	.59***	.65***	.50***	.49***	.80***	.54***	.67***	.50***	-			
11.Empati	.49***	.38***	.43***	.40***	.38***	.75***	.47***	.46***	.45***	.51***	-		
12.Tek maddeli hizmet kalitesi	.77***	.59***	.68***	.51***	.68***	.72***	.64***	.70***	.45***	.59***	.45***	--	
13.Cinsiyet	.01	.01	-.07	-.05	.06	-.01	-.04	.01	-.08	.09	-.06	-.08	-

Not. * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$,

Tablo 4, yakınsak geçerlilik açısından değerlendirildiğinde, ilk olarak ACCOUNTQUAL-T'nin toplam skoru ile SERVQUAL'in toplam skoru arasında $r = 0.79$ korelasyon katsayısı ile oldukça güçlü bir ilişki bulunmuştur. Hem ACCOUNTQUAL-T hem de SERVQUAL, tek maddeli muhasebe hizmet kalitesi ile de güçlü korelasyonlar göstermiştir (ACCOUNTQUAL-T için $r = 0.77$, SERVQUAL için $r = 0.72$). Bu bulgular, her iki ölçeğin de muhasebe hizmet kalitesini ölçmede yüksek tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir.

ACCOUNTQUAL-T'nin dört alt boyutu da birbirleri ile güçlü korelasyonlar sergilemiştir ve en düşük korelasyon katsayısı $r = 0.48$ olmuştur. Benzer şekilde, hem ACCOUNTQUAL-T'nin toplam skoru hem de alt boyutları, SERVQUAL'in alt boyutları ile anlamlı ve güçlü korelasyonlar göstermiştir (en düşük etki büyüklüğü $r = 0.45$). Tüm bu bulgular, ACCOUNTQUAL-T'nin yakınsak geçerliliğini destekleyen güçlü kanıtlar sunmaktadır.

ACCOUNTQUAL-T'nin ayırt edici geçerliliği ise cinsiyet değişkeni kapsamında ele alınmıştır. Muhasebe hizmet kalitesi algısının katılımcıların cinsiyeti ile ilişkili olmaması ve bu nedenle cinsiyet ile hizmet kalitesi algısının ACCOUNTQUAL-T'nin toplam skoru ve alt faktörleri ile ilişkilendirilmemesi, ölçeğin ayırt edici geçerliliğine ilişkin destekleyici bulgu sunmaktadır.

Yakınsak geçerlilik, aynı yapıyı ölçen farklı ölçüm araçları arasındaki yüksek korelasyon elde edilmesi ile desteklenir. ACCOUNTQUAL-T'nin yakınsak geçerliliğini test etmek için SERVQUAL ölçeği (boyutları ile) ve tek maddeli muhasebe hizmet kalitesi ölçümleri ile olan ilişkilere bakılmıştır. Elde edilen yüksek ACCOUNTQUAL-T'nin muhasebe

hizmet kalitesini geçerli bir şekilde ölçtüğünü ve SERVQUAL gibi diğer geçerli ölçeklerle uyumlu ve benzer sonuçlar verdiğini göstermektedir.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırma sonuçlarına göre, ACCOUNTQUAL-T'nin içsel tutarlık katsayısı, gerek tüm maddeler gerekse boyutlar bazında 0.70'in oldukça üzerinde tespit edilmiştir. Bu bulgu, ölçeğin güvenilir olduğunu desteklemektedir. ACCOUNTQUAL-T'nin faktör yapısına ilişkin elde edilen bulgular, ölçeğin orijinalinde olduğu gibi dört faktör altında toplandığını göstermektedir. Faktör analizinde elde edilen bulgular (KMO değeri, Bartlett küresellik testi, açıklanan varyans, faktör yükleri gibi ölçütler bazında) beklenen değerlerin üzerinde tespit edilmiştir. Tüm bu bulgular, ölçeğin faktör yapısının beklenen doğrultuda oluştuğunu ve ölçeğin geçerliliğinin faktör yapısı açısından desteklediğini göstermektedir. Doğrulamalı faktör analizi bulguları da açıklayıcı faktör analizi bulgularını destekler nitelikte dört faktörlü yapıyla uyum göstermiştir.

Yakınsak geçerlilik açısından, ACCOUNTQUAL-T'nin Saxby vd. (2004) tarafından geliştirilen ve SERVQUAL'in muhasebe hizmet kalitesini ölçmek için uyarlanmış Türkçe versiyonu (Banar ve Ekerkil, 2010) ile beklenen yönde ve yüksek düzeyde pozitif ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, ACCOUNTQUAL-T'nin toplam skoru ve alt boyutları, SERVQUAL'in muhasebe hizmet kalitesini ölçmek için Türkçede kullanılan versiyonu ile yüksek düzeyde ilişkili bulunmuştur. Ayrıca, her iki ölçeğin alt boyutları hem kendi içinde (kendi boyutları arasında) hem de birbirleri ile anlamlı bir şekilde ilişkili bulunmuştur. Ayrıca, ACCOUNTQUAL-T'nin yakınsak geçerliliğini sınamak için tek maddeli muhasebe hizmet kalitesi ile de ilişkisi incelenmiş ve yüksek korelasyon göstermiştir. Ek olarak, SERVQUAL'in muhasebe hizmet kalitesini ölçmek için uyarlanmış Türkçe versiyonunun tek maddeli muhasebe hizmet kalitesi ölçeği ile ilişkisinin de benzer sonuçlar elde edilmiştir. Yani ACCOUNTQUAL-T, SERVQUAL'in muhasebe hizmet kalitesini ölçmek için uyarlanmış Türkçe versiyonu ile benzer sonuçlar elde etmiştir. Tüm bu bulgular, ACCOUNTQUAL-T'nin yakınsak geçerliliğini desteklemektedir.

ACCOUNTQUAL-T'nin ayırt edici geçerliliğini sınamak için cinsiyet ile ilişkisi incelenmiş ve cinsiyet ile ACCOUNTQUAL-T arasında ilişkinin olmaması, ölçeğin ayırt edici geçerliliğini desteklemiştir. Hem ACCOUNTQUAL-T'nin hem de SERVQUAL'in muhasebe hizmet kalitesini ölçmek için düzenlenmiş versiyonu (Saxby vd., 2004) cinsiyet ile ilişkilendirilmemiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, tüm bulgular ACCOUNTQUAL-T'nin Türkçe çalışmalarda muhasebe hizmet kalitesini ölçmek için geçerli ve güvenilir bir alternatif olduğunu göstermektedir. Her ne kadar SERVQUAL ölçeği uzun yıllardır dünya genelinde hizmet kalitesi ölçümünde yoğun bir şekilde kullanılmış (Jonkisz vd., 2022; Stodnick ve Rogers, 2008; Wisniewski, 2001) olsa da muhasebecilik mesleğinin dinamiklerini tam olarak karşılamakta sorunlar ortaya çıkmaktadır (Azari vd., 2024). Özellikle, muhasebecilik mesleğinde teknik bilgi ve yasal düzenlemeler diğer hizmet sektörlerinden farklı olduğu için, sadece muhasebe hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik geliştirilmiş ölçeklerin varlığına ihtiyaç duyulmaktadır (Azzari vd., 2021). Bu sebeple, bu ölçeğin Türkçeye kazandırılması, muhasebe hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin bundan sonra yapılacak çalışmalarda faydalı bir alternatif olarak değerlendirilebilir.

Her çalışmada olduğu gibi, bu çalışmada da bazı kısıtlar bulunmaktadır. Öncelikle, muhasebe hizmeti alan örgütlerin yetkili kişilerine erişmek zor ve zahmetli bir süreç olduğundan, örneklem sayısı sınırlı kalmıştır. Ayrıca, ölçeğin yakınsak geçerliliğinin sınanması için sadece SERVQUAL ölçeğinin muhasebe alanına uyarlanmış versiyonu ve tek maddeli muhasebe hizmet kalitesi ölçeği kullanılmıştır. Yakınsak geçerliliğin sınanması için değişken çeşitliliğine gidilememesinin nedeni, Türkiye'de mevcut olan alternatif başka ölçeklerin olmamasıdır. Ancak, ölçüt geçerliliğini sınamak için müşteri memnuniyeti ve müşteri bağlılığı gibi değişkenlerin de araştırmaya dahil edilmemesi, araştırmanın kısıtları arasındadır.

Her ne kadar mevcut bulgular ACCOUNTQUAL-T'nin psikometrik özelliklerini güçlü bir şekilde desteklese de, bundan sonraki araştırmalarda ACCOUNTQUAL-T'nin geçerliliği ve güvenilirliğini sınamada ek çalışmalar yürütülebilir. Bu çalışmalarda örneklem büyüklüğü artırılıp farklı coğrafi bölgelerde muhasebe hizmeti alan kurum yetkilileri de çalışmaya dahil edilebilir. Ayrıca, ACCOUNTQUAL-T'nin ölçüt bağımlı geçerliliğini sınamak için müşteri sadakati, müşteri memnuniyeti gibi değişkenler de modele dahil edilip daha büyük örneklemelerde daha kapsamlı geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılabilir.

Sonuç olarak, çeşitli kısıtlamalara rağmen bu çalışmada elde edilen bulgular, ACCOUNTQUAL-T'nin bundan sonra Türkiye örnekleminde muhasebe hizmet kalitesini ölçmek için geçerlilik ve güvenilirlik açısından desteklenmiş bir ölçek olduğunu göstermektedir.

Kaynakça

- Aburayya, A., Marzouqi, A., Alawadhi, D., Abdouli, F. ve Taryam, M. (2020). An empirical investigation of the effect of employees' customer orientation on customer loyalty through the mediating role of customer satisfaction and service quality. *Management Science Letters*, 10(10), 2147-2158.
- Ağa, M. ve Şafaklı, O. V. (2007). An Empirical Investigation of Service Quality and Customer Satisfaction in Professional Accounting Firms : Evidence from North Cyprus. *Problems and Perspectives in Management*, 5(3), 84-98.
- Al-Ibrahim, A. (2014). Quality management and its role in improving service quality in public sector. *Journal of Business and Management Sciences*, 2(6), 123-147.
- Azzari, V., Mainardes, E. W. ve Beiruth, A. X. (2024). ACCOUNTQUAL: a scale for measuring accounting service quality. *Journal of Accounting ve Organizational Change*, 20(1), 130-152. <https://doi.org/10.1108/JAOC-07-2022-0112>
- Banar, K. ve Ekergil, V. (2010). Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi İle Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 60, 39-60. <https://hdl.handle.net/11421/267>
- Beaton, D. E., Bombardier, C., Guillemin, F. ve Ferraz, M. B. (2000). Guidelines for the process of cross-cultural adaptation of self-report measures. *Spine*, 25(24), 3186-3191. <https://doi.org/10.1097/00007632-200012150-00014>
- Binici, F. Ö. B. (2022). Muhasebede Hizmet Kalitesi ve Boyutları. İçinde *Muhasebe, Finans Ve Denetim Alanlarında Yenilikçi Yaklaşımlar-3* (ss. 35-45). Efe Akademi Yayınları.
- Brady, M. K., Cronin, J. J. ve Brand, R. R. (2002). Performance-only measurement of service quality: a replication and extension. *Journal of Business Research*, 55(1), 17-31. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(00\)00171-5](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(00)00171-5)
- Brucal, S., Corpuz, C., Abeysekera, I. ve David, R. (2022). Role of service quality, price, and firm image on customer satisfaction in Philippine accounting firms. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(2), 75.
- Carrillat, F. A., Jaramillo, F. ve Mulki, J. P. (2009). Examining the impact of service quality: a meta-analysis of empirical evidence. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 17(2), 95-110.
- Çelik, H. (2011). Alışveriş Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Algısı ve Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 433-448. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sduiibfd/issue/20823/222922>
- Cronin, J. J. ve Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Dendeş, E., Armağan, E. ve Erincik Dendeş, A. (2021). Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi ile Müşteri Memnuniyeti ve Ağızdan Ağıza İletişim İlişkisi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1-24. <https://doi.org/10.18026/cbayarsos.901665>
- Fleischman, G. M., Johnson, E. N. ve Walker, K. B. (2017a). An exploratory investigation of management accounting service quality dimensions using servqual and servperf. In *Advances in Management Accounting* (Vol. 29, pp. 91-125). Emerald Publishing Limited.
- Fleischman, G. M., Johnson, E. N. ve Walker, K. B. (2017b). An Exploratory Examination of Management Accounting Service and Information Quality. *Journal of Management Accounting Research*, 29(2), 11-31. <https://doi.org/10.2308/jmar-51614>
- Forsythe, P. (2015). Monitoring customer perceived service quality and satisfaction during the construction process. *Construction Economics and Building*, 15(1), 19-42. <https://search.informit.org/doi/10.3316/informit.297665846265476>
- Groff, M. Z., Slapničar, S. ve Štumberger, N. (2014). The influence of professional qualification on customer perceptions of accounting services quality and retention decisions. *Journal of Business Economics and Management*, 16(4), 753-768. <https://doi.org/10.3846/16111699.2013.858076>

- Hensher, D. A., Stopher, P. ve Bullock, P. (2003). Service quality—developing a service quality index in the provision of commercial bus contracts. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 37(6), 499-517.
- Hien, N. A., Nhu, H. H., Trung, P. T. ve Tam, P. T. (2019). The determinants affecting the accounting service quality: a case of accounting service enterprises in vietnam. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 23(2), 1-11.
- Hung, Y. H., Huang, M. L. ve Chen, K. S. (2003). Service quality evaluation by service quality performance matrix. *Total Quality Management ve Business Excellence*, 14(1), 79-89.
- Jonkisz, A., Karniej, P. ve Krasowska, D. (2022). The servqual method as an assessment tool of the quality of medical services in selected Asian countries. *International journal of environmental research and public health*, 19(13), 7831.
- Karaman, M. (2023). Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizi: Kavramsal Bir Çalışma. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(1), 47–63. <https://doi.org/10.29131/uiibd.1279602>
- Keng, K. A. ve Liu, P. (1998). Expectation of service quality in professional accounting firms: A Singapore study. *Journal of Customer Service in Marketing ve Management*, 5(2), 39-54.
- Kısakürek, M. M. ve Aydoğan, E. (2018). Service Quality and Customer Satisfaction in the Accounting Profession: Sivas Example. *Turkish Research Journal of Academic Social Science*, 1(1), 31–39.
- Kurnaz, E. ve Güner, M. (2019). Muhasebe Meslek Mensuplarının Sundukları Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Erzincan Örneği. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 581–596. <https://doi.org/10.25095/mufad.607218>
- Milakovich, M. (1995). *Improving service quality: achieving high performance in the public and private sectors*. CRC Press.
- Neely, M. P. ve Cook, J. S. (2011). Fifteen Years of Data and Information Quality Literature: Developing a Research Agenda for Accounting. *Journal of Information Systems*, 25(1), 79–108. <https://doi.org/10.2308/jis.2011.25.1.79>
- Nguyen, D. T., Pham, V. T., Tran, D. M. ve Pham, D. B. T. (2020). Impact of service quality, customer satisfaction and switching costs on customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 395-405.
- Olorunniwo, F., Hsu, M. K. ve Udo, G. J. (2006). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory. *Journal of Services Marketing*, 20(1), 59–72. <https://doi.org/10.1108/08876040610646581>
- Öncü, M. A., Kutukız, D. ve Koçoğlu, C. M. (2010). Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. İçinde *Muhasebe ve Finansman Dergisi* (Sayı 45, ss. 237–252). Muhasebe ve Finansman Öğretim Üyeleri Bilim ve Araştırma Derneği WT - DergiPark.
- Özsoy, E. (2019). Tek maddeli narsisizm ölçeği'nin kısıtları ve eleştirileri. *Bilecik Şeyh Edebalı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 354-370.
- Palese, B. ve Usai, A. (2018). The relative importance of service quality dimensions in E-commerce experiences. *International Journal of Information Management*, 40, 132-140.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- S. Davcik, N. (2014). The use and misuse of structural equation modeling in management research. *Journal of Advances in Management Research*, 11(1), 47–81. <https://doi.org/10.1108/JAMR-07-2013-0043>
- Sachdev, S. B. ve Verma, H. V. (2004). Relative importance of service quality dimensions: A multisectoral study. *Journal of services research*, 4(1), 93.
- Sarmiento, R. P. ve Costa, V. (2019). *Confirmatory Factor Analysis -- A Case study*. <http://arxiv.org/abs/1905.05598>
- Saxby, C. L., Ehlen, C. R. ve Koski, T. R. (2004). Service quality in accounting firms: The relationship of service quality to client satisfaction and firm/client conflict. *Journal of Business ve Economics Research (JBER)*, 2(11).
- Shah, P. (2013). *Financial accounting for management*. Oxford University Press.

- Stodnick, M. ve Rogers, P. (2008). Using SERVQUAL to measure the quality of the classroom experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 6(1), 115-133.
- Taysı, K. ve Canbaz, S. (2018). Mükelleflerin Muhasebecilere Yönelik Algılanan Hizmet Kalitesi ile Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: Kırklareli Örneği TT - A Research on the Relationship between Taxpayer's Perceived Service Quality and Customer Satisfaction for Accountants: Kırklareli Sample. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 19-45. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sevad/issue/53362/709445>
- Tien, N. H., Son, T. H., Anh, D. B. H. ve Duc, N. M. (2021). Factors affecting customer satisfaction on service quality at joint stock commercial banks in Vietnam. *Journal of Critical Reviews*, 8(2), 605-617.
- Türk, Z. (2009). Denetim Firmalarının Sunduğu Hizmet Kalitesi Müşteri Tatmini Ve Sadakati: Servperf Ölçeği TT - Denetim Firmalarının Sunduğu Hizmet Kalitesi Müşteri Tatmini Ve Sadakati: Servperf Ölçeği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 399-416.
- Ustaahmetoğlu, E. ve Savcı, M. (2011). Muhasebe Meslek Mensuplarının Sundukları Hizmetin Kalitesini Değerlendirmesi ve Örnek Bir Uygulama. İçinde *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* (Sayı 22, ss. 168-184). Kocaeli Üniversitesi WT - DergiPark. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kosbed/issue/25697/271182>
- Ustaahmetoğlu, E., Aygün, D. ve Savcı, M. (2013). Muhasebe Bürolarında Sunulan Hizmetin Kalitesinin Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Uygulama. *International Journal of Management Economics and Business*, 9(18). <https://doi.org/10.11122/ijmeh.2013.9.18.149>
- Van Someren, M. W., Barnard, Y. F. ve Sandberg, J. A. C. (1994). *The think aloud method: A practical guide to modelling cognitive processes*. Academic Press.
- Vanparia, B. O. ve Ganguly, P. (2010). SERVQUAL versus SERVPERF: An assessment from Indian banking sector. *QUEST-Journal of Management and Research*, 1(1), 3-13.
- Wang, Y. ve Lo, H. (2003). Customer-focused performance and the dynamic model for competence building and leveraging. *Journal of Management Development*, 22(6), 483-526. <https://doi.org/10.1108/02621710310478486>
- Wanous, J. P., Reichers, A. E. ve Hudy, M. J. (1997). Overall job satisfaction: how good are single-item measures?. *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 247.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380-388.
- Yayla, H. E. ve Cengiz, E. (2006). Muhasebe bürolarında algılanan hizmet kalitesi ve mükelleflerin tatmin düzeylerine yönelik yapısal bir model önerisi-II. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (31), 175-183.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. ve Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.