

Muhasebe Meslek Mensuplarının İşletmelerin Beklentilerini Karşılama Düzeyi -Erzincan İli Uygulaması-

Selami GÜNEY (*)

Şakir DIZMAN (**)

Özet: Bu çalışmanın amacı, muhasebe meslek mensuplarının işletmelerin beklentilerini karşılama düzeylerini araştırmaktır. Çalışmada öncelikle benzer çalışmalara ait literatür araştırmasına yer verilmiştir. Çalışmanın uygulama bölümünde, Erzincan ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren işletmelerin, muhasebe kayıtlarını tutan meslek elemanlarından memnuniyet düzeyi ölçülmeye çalışılmıştır. Bunun için, işletme yöneticileri ile yüz yüze anket yöntemi uygulanmıştır. Erzincan ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren 61 işletme yöneticisi ile yapılan anket çalışması sonucu, işletmelerin muhasebe işlemlerini yapan muhasebe meslek mensuplarından memnuniyet düzeyi belirlenmiştir. Ankette, 28 anket sorusu ile işletme yetkilisinin, bilimsel ve teknik olarak önceden belirlenmiş yeterliliklere, muhasebe elemanının hangi düzeyde sahip olduğunu tespit etmesi istenmiştir. Anket sonuçları sayısal ve oransal olarak tablolara dönüştürülerek değerlendirilmiş ve bu değerlendirmelerin sonucunda, işletmelerin muhasebe elemanlarından memnuniyet düzeyinin genel olarak yeterli düzeyde olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İşletme, Muhasebe, İşletmelerin Muhasebeci'den Memnuniyeti.

The Level Corresponds to Business Expectations of Accounting Profession Members -Erzincan Province Sample-

Abstract: The aim of this study is to investigate The Level Corresponds to Business Expectations of the Accounting Profession Members. In this study, the first stages are provided to research the literature belonging to similar efforts. The application section of the study is Erzincan province enterprises operating within the boundaries of the accounting records are professionals that keep the level of satisfaction. To do this, business managers arranged face to face with the survey method has been applied. It operates within the boundaries of the province of Erzincan's 61 businesses in the survey with businesses engaged in the accounting profession. They are members of accounting operations. In the survey, 28 poll with the question as the business, scientific and technical qualifications, accounting elements of predetermined have been asked to identify which level of Poll results have been evaluated as numeric and proportional. The results are converted to tables and as a result of this assessment, the level of satisfaction of the accounting of enterprises in General concluded that an adequate level has been reached.

Keywords: Business, Accounting, Satisfaction from Accountants of Business.

*) Doç. Dr., Erzincan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü.
(e-posta: slmguney@hotmail.com)

***) Yrd. Doç. Dr., Erzurum Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü.
(e-posta: sakir.dizman@erzurum.edu.tr)

Giriş

İşletmeler açısından muhasebe ve muhasebecilik mesleği; küreselleşme olgusu, buna bağlı olarak ekonomilerin gelişmesi ve şirket yapılarının büyük ölçekli ve daha karmaşık hale gelmesi, hızlı mevzuat değişimleri, meslek mensubu sayısındaki hızlı artış, rekabet gibi nedenlerle daha önemli bir hal almıştır. Günümüzde muhasebe meslek mensuplarının yaptıkları işler geleneksel muhasebecilik fonksiyonlarının ötesinde mükelleflerin birçok sorununa çözüm bulan danışmanlık hizmeti haline gelmiştir.

Muhasebecilik mesleği 1989 yılında yürürlüğe giren 3568 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik kanunu ile yasal bir konuma kavuşturulmuştur. Ancak “Serbest Muhasebecilik” kavramı daha sonra 10/7/2008 tarihli ve 5786 sayılı Kanunun 1 inci maddesiyle kanundan çıkarılarak; bu kanunun adı “Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu” iken "Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu" olarak değiştirilmiştir. Bu kanuna uygun olarak 22 Mayıs 2015 tarihli resmi gazetede yayınlanan yönetmeliğin 2. Maddesi ile “Serbest Muhasebecilik” ifadesi yönetmelikten de çıkarılarak meslek mensupları, “Serbest Muhasebeci Mali Müşavir” ve “Yeminli Mali Müşavir” olarak iki gruba ayrılmıştır.

2011 yılında çıkarılan yeni Türk Ticaret Kanunu ile muhasebe ile ilgili standartlar açısından, Uluslararası Muhasebe Standartları ve Uluslararası Finansal Raporlama Standartlarına uyum zorunluluğu yasal zemine oturtulmuştur. Muhasebecilik mesleği, bu standartlar doğrultusunda sorunlarını çözerek uluslararası bir nitelik ve kalite kazanacaktır. Muhasebe meslek mensupları, diğer unsurlarla beraber standartlar doğrultusunda hareket ettiklerinde, işletmelerin memnuniyet düzeyi artacaktır.

Bu çalışmada, işletmelerin muhasebe meslek mensuplarından memnuniyet düzeyi ve beklentilerine yönelik literatür taraması yapılmış, daha sonra Erzincan İli sınırları içerisinde işletme yöneticilerine yapılan anket uygulaması ile muhasebe meslek mensuplarından memnuniyet düzeyi ve beklentiler araştırılarak çözüm önerileri sunulmuştur.

1. Literatür Araştırması

Hizmetin kalitesi, “müşterinin algıları ile beklentilerini karşılaştıran süreci değerlendiren bir sonuçtur” şeklinde tanımlanarak, hizmet işletmelerinin sunduğu hizmetin kalitesinin ölçülmesine yönelik çalışma yapılmıştır (Gronross, 1984:37). Odak grupları üzerinde yapılan araştırmalarla, sunulan hizmetin kalitesini 10 boyutta değerlendiren SERVQUAL ismi verilen bir ölçek oluşturulmuştur (Parasuraman, Zeithalm ve Berry, 1985:41-50). Bunlar; erişim, iletişim, yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik, fiziksel özellikler ve müşterileri anlama-bilme’dir. Parasuraman ve arkadaşları, yaptıkları çalışmada, beş farklı hizmet kolunda (bankalarda, kredi kartı işletmeleri, servis bakım işletmelerinde, uluslararası telekom işletmesi ve menkul kıymet komisyoncusu)

sözkonusu ölçeğin geçerliliğini test etmişler ve istatistiksel analizlerden sonra 22 sorudan oluşan 7’li likert ile hem algının hem de beklentilerin aynı anket üzerinde ölçüldüğü SERVQUAL ölçeğini beş boyuta indirmişlerdir. Fiziksel özellikler, güvenilirlik ve heveslilik aynı kalırken, diğer yedi boyut güvenlik verme ve empati (müşteriyi anlama) olmak üzere iki başlık altında toplanmıştır. Fiziksel özellikler, hizmetin sunulmasına katkı sağlayan fiziki koşullarla çalışanların genel görünüşünü ifade etmektedir (Parasuraman, Zeithalm ve Berry, 1988:23). Parasuraman ve arkadaşları hizmet kalitesini beklenen ile algılanan hizmet arasındaki fark olarak kabul ederken, SERVQUAL ölçeğini desteklemeyen Cronin ve Taylor (1992:55-68; 1994:125-131) Parasuraman ve arkadaşlarının “boşluk teorisi”ne bir alternatif olarak SERVPERF ölçeğini geliştirmiştir. SERVPERF ile hizmet kalitesinin sadece algılanan hizmeti kullanarak ölçülmesi gerektiğini savunarak, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve satınalma niyeti arasındaki ilişki açıklanmaya çalışılmıştır. Hizmet işletmelerinin sunduğu hizmetlerin kalitesine yönelik çalışmalar 1980’li yıllarda başlarken, muhasebe hizmetlerinin pazarlanmasına yönelik akademik çalışmalara 1990’lı yılların başlarından itibaren yer verilmiştir (Higgins ve Ferguson, 1991:3; O’Donohoe, Diamantopoulos ve Petersen, 1991:50). İlk grupta, müşterilerin sunulan hizmetin kalitesine bağlı olarak muhasebe meslek mensubunun seçilmesine yönelik çalışmalar yer almaktadır. İkinci grupta ise, muhasebe meslek mensuplarının sunduğu hizmetin kalitesi, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati ilişkisini inceleyen araştırmalara yer verilmektedir.

İlk grupta yer alan çalışmalarda muhasebe meslek mensubu olarak genellikle bağımsız denetim firmaları dikkate alınmıştır. Higgins ve Ferguson (1991:3-17), SERVQUAL ölçeğini güvenilirlik, güvenlik, müşteriye anlama/bilme ve fiziksel özellikler boyutlarıyla hizmet kalitesini, müşteriye ilişkin bazı faktörler ile muhasebeci ücreti arasındaki ilişki yönünden incelemiştir. Bu çalışmayı daha da genişleten Armstrong ve Smith (1993:37-59); muhasebeci ücretleri, donanım-araçları, çalışanların görünüşü, park yeri sağlama, firmanın ünü, çalışanların kalitesi, geçmiş deneyimler, arkadaş ve ilgililerin fikirleri, çalışanların davranışları, sözlü iletişim gibi pazarlama faktörlerinin muhasebe firmalarının müşteriler tarafından seçilmesindeki etkisini araştırmıştır. Benzer şekilde Ağa ve Şafaklı (2007:84-138)’da Kuzey Kıbrıs’taki profesyonel muhasebe firmalarının müşteri memnuniyeti ile hizmet kalitesini incelemiş ve müşteri memnuniyetini hizmet kalitesi boyutlarından sadece “empati” değişkeninin etkilediğini bulmuştur. Saxby, Ehlen ve Koski (2004:75-85) ise, bağımsız denetim firmalarının hizmet kalitesinin güvenlik ve güvenilirlik boyutları ile müşteri memnuniyetinin arttırıldığını, hizmetin zamanında sunulmasının ise müşteri memnuniyetini arttırmada önemli bir faktör olduğunu belirtmiştir. Ayrıca müşteri ile denetim firması arasında ortaya çıkan çatışmaların heveslilik ve güvenlik boyutları ile azaltılabileceği sonucuna varmıştır. Burada önemli bir noktada hizmet kalitesinde “güvenlik” boyutunun hem müşteri memnuniyetinde hem de müşteri/firma çatışmasında önemli bir role sahip olduğu vurgulanmıştır. Türkiye’deki muhasebe hizmetlerinin kalitesini ölçmeye yönelik çalışmayı Yayla ve Cengiz (2006:175-184) gerçekleştirmiştir. Çalış-

mada güvence boyutunun diğer boyutlara göre algılanan kaliteyi daha fazla etkilediği ve algılanan kalitenin de müşteri memnuniyetini etkilediği sonucuna varılmıştır.

Beklentileri karşılanmayan ve memnun olmayan müşteriler ya şikayette bulunmakta ya da mal/hizmet satın aldığı firmayı değiştirmektedir (Anderson ve Sullivan, 1993:125-143). Müşterilerin hizmet satın aldığı firmayı değiştirme davranışı, firmanın hayatta kalabilirliğini ve kârlılığını olumsuz yönde etkilemektedir (Ganesh, Arnold ve Reynolds, 2000:65-87). Tüketici için değiştirme maliyetleri, alternatif firmalardan diğerine geçişte tüketicilerin algıladığı ekonomik ve psikolojik maliyetlerdir (Jones, Mothersbaugh ve Beatty, 2000:335-355). Bu maliyetler parasal değer olarak ölçülebilen maliyetin yanı sıra, yeni bir firmanın müşterisi olmanın getirdiği belirsizlikten (Ibanez, Hartman ve Calvo, 2006:633-650) kaynaklanan psikolojik etki, yeni mal ya da hizmet satınalma çabası ve zaman boyutunu da kapsamaktadır (Özer ve Aydın, 2004:157-179).

Bugünün rekabetçi dünyasında başarı için, kaliteli hizmet sunmak, gerekli bir strateji olarak kabul edilir (Caceres ve Paparoidamis, 2007:836-867). Firmaların yüksek kalitede hizmet üretme ve sunma yetenekleri, birçok farklı rekabet alanında, sürdürülebilir rekabet avantajı sağlaması açısından anahtar konumundadır (Yoo ve Park, 2007:908-926).

Kalite, bir ürünün sahip olduğu üstünlük veya mükemmellik olarak tanımlanırken, algılanan kalite, ürünün mükemmelliğine veya üstünlüğüne yönelik tüketici değerlendirmesi (yargılaması) olarak tanımlanır (Zeithaml, 1988:2-22). Algılanan kalite bir tüketici tutumudur (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988:12-40; Liljander ve Strandvik, 1993:6-28; Yükselen, 2013:177).

Hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve bağlılığın sağlanmasına yardımcı olur, aynı zamanda maliyetlerin azaltılması, karlılığın artırılması, örgütsel amaçlara ulaşılması ve pozitif ağızdan ağıza pazarlama yapılmasını sağlar (Zaibaf, Taherikia ve Fakharian, 2013:490-504).

Muhasebe alanında çalışanların bilgisi, müşteriyle doğru iletişim kurulması, hizmet kalitesinin önemli bir belirleyicisidir. Ayrıca, meslek mensubunun yerine getirdiği işlerin yapılma aşamaları, hedeflenen zamanda işlerin tamamlanması, hizmette teknolojiden yararlanma ve her bir faktörün verimliliği (örneğin, çalışanların verimliliği) önemli kalite faktörleridir (Yükselen, 2013:177).

“Profesyonel Muhasebecilik Mesleğinin Gelişmesinde Eğitim ve Deneyim İhtiyaçlarının Değerlendirilmesi” isimli çalışmada profesyonel anlamda muhasebe mesleğinin gelişmesinde yüksek öğretim kurumlarının etkisi, muhasebe eğitiminin amaçları, muhasebe eğitim ve deneyiminin unsurları gibi konularda çeşitli tespitlerde bulunulmuş ve sonuç olarak profesyonel muhasebecilerin yetişmesi için eğitim ve deneyim ihtiyaçlarının gözden geçirilerek gerekli önlemlerin alınmasının önemi vurgulanmış, bu hususta IFAC Eğitim Komitesi'nin hazırladığı taslağın üniversiteler tarafından dikkate alınması önerilmiştir (Karcıoğlu ve Ertaş, 1996:85101).

Suadiye ve Yükselen (2001:15-26), muhasebe meslek mensuplarında bilginin yeterlik düzeyi ve bilginin zamanında mükellefe ulaşması hususlarına dikkat çekerek, eğitim, mesleki özen, iş disiplini ve güven kavramlarının önemi üzerinde durmuşlardır.

Yükselen ve Örs (2004), muhasebe ve mali müşavirlik hizmetlerinde başarısızlık eğrisi ve pazarlama stratejileri üzerine öneriler isimli makalede, mükelleflerin istek ve ihtiyaçları belirlenerek hizmet sunulması gerektiğini belirtmişlerdir.

Yayla ve Cengiz (2006:175-184) yaptıkları çalışmada; hizmet kalitesi, hizmet kalite boyutları, hizmet kalitesinin ölçüm araçları ve hizmet kalitesi ile muhasebe bürolarının arasındaki ilişkiyi incelemişler ve muhasebe bürolarının çağdaş pazarlama anlayışı gereği, hizmet kalitesi boyutunu göz önünde bulundurmaları gerekliliğini belirtmişlerdir.

Gençtürk (2006: 55-82), verilen eğitimin kalitesinin artırılması, teorik eğitim kadar uygulamalı eğitime de (özellikle MYO' da) önem verilmesi gerektiğini belirtmiştir.

Banar ve Ekeril (2010:39-60) yaptıkları çalışmada muhasebe meslek mensuplarının hizmet kalitesinin “güvenlik” ve “heveslilik” boyutlarında müşteri memnuniyetini yeterince sağlayamadığı sonucuna ulaşmışlardır. Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetini doğrudan etkilediği saptanmıştır. Müşteri memnuniyetinin artırabilmesi için; sürekli ve nitelikli bir eğitim, sektörel uzmanlaşma, iletişim yetenekleri ile iletişim araçlarının artırılması ve mesleğin finansal danışmanlığa da yönlendirilmesi gerektiği belirlenmiştir.

Koç, Şahin ve Özbek (2014:21-46), hizmet hataları ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkide değiştirme maliyetinin düzenleyici etkisinin olup olmadığını araştırmışlardır. Yapılan analizler sonucunda, hizmet hataları ile algılanan hizmet kalitesi arasında değiştirme maliyetinin düzenleyici etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

2. Araştırmanın Amacı, Kapsamı, Veri Toplama Yöntem ve Aracı ve Bulguları

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, muhasebe meslek elemanlarının, işletmelerin beklentilerini karşılama düzeyini belirlemektir. Bilimsel ve teknik düzeyde, meslek elemanlarının işletme beklentilerini ne derece karşılayabildikleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

2.2. Araştırmanın Kapsamı

Araştırmanın evrenini, Erzincan ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren işletmeler oluşturmaktadır. Örneklem sayısı 61 işletmeden oluşmaktadır. Örneklem kümesi belirlenirken, Erzincan ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren tüm işletmeler içerisinden rastgele seçim yapılarak, ana kütleli en iyi temsil edecek örneklem elde edilmeye çalışılmıştır.

2.3. Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Çalışmada, Erzincan ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren işletmelere yönelik anket uygulanmıştır. Anket soruları, 6 cevap seçeneğine göre hazırlanmış toplam 28 adet soru-

dan oluşmaktadır. Cevap seçenekleri; “Kesinlikle Katılıyorum”, “Katılmıyorum”, “Katılıyorum”, “Kısmen Katılıyorum”, “Kararsızım”, “Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde sıralanmıştır. İşletme yöneticilerine fiilen ulaşılarak yazılı anket formlarını yüz yüze anket yöntemiyle cevaplamaları sağlanmıştır. Anket sonuçları için, her bir anket maddesinin hangi ağırlıkta tercih edildiği belirlenerek, beklentilerin hangi hususlarda yoğunlaştığı tespit edilmiştir.

2.4. Araştırmanın Bulguları

Erzincan ili sınırları içerisinde 61 adet işletme yöneticisine, anketin birinci bölümünde; cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve aylık ortalama gelirleri sorulmuştur. Bu demografik göstergelere ilişkin sonuçlar aşağıdaki gibidir.

Tablo 1. Anketi Cevaplayan İşletme Yöneticilerine Ait Demografik Göstergeler

CİNSİYET	FREKANS	YÜZDE
Kadın	1	1,6
Erkek	60	98,4
TOPLAM	61	100
YAŞ		
25 ve altı	5	8,2
26-30	9	14,8
31-35	14	23,0
36-40	12	19,7
41-45	11	18,0
46-50	6	9,8
51 ve üstü	4	6,5
TOPLAM	61	100
EĞİTİM DURUMU		
Lise	21	34,4
Ön Lisans	23	37,7
Lisans	14	23,0
Yüksek Lisans	3	4,9
TOPLAM	61	100
AYLIK ORTALAMA GELİR (TL)		
1001-2000	11	18,0
2001-3000	27	44,3
3001-4000	15	24,6
4001-5000	3	4,9
5001 ve üstü	5	8,2
TOPLAM	61	100

Anketin birinci bölümüne verilen cevapların değerlendirilmesi sonucunda, ankete katılan yöneticilerin 1'inin kadın, 60'ının ise erkek olduğu belirlenmiştir. Yani katılımcıların tamamına yakını erkektir.

Ankete katılan işletme yöneticilerinin çoğunluğu (%61), 31-45 yaş aralığındadır. Ankete katılanların yaş ortalaması 37,5'tir.

Ankete katılan yöneticilerin eğitim durumuna bakıldığında büyük çoğunluğun lise ve ön lisans düzeyinde olduğu, lisans mezunlarının da bu iki gruba yakın oranda olduğu, yüksek lisans düzeyinde azınlık bir grubun yer aldığı görülmektedir.

Ankete katılan yöneticilerin aylık ortalama gelir düzeyi 2000-4000TL aralığındadır. Yaklaşık ortalama aylık gelir 2870TL'dir.

Anketin ikinci bölümü; 28 adet anket sorusu ile 6 cevap seçeneğine göre yapılmış ve muhasebe meslek elemanlarının, işletme beklentilerini karşılama düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Anket sonuçlarına göre elde edilen sonuçlar aşağıda tablolar halinde verilmiştir. Ankette verilen her önerme'ye ait sayısal sonuçlar ayrı bir tablo ile gösterilmiştir.

Tablo 2. Üniversite öğrenimi sırasında alınan “Muhasebe Eğitimi” yeterli düzeydedir.

No 1	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	20	19	0	6	15	1
Yüzde	32,8	31,2	0	9,8	24,6	1,6

Yöneticilerin yaklaşık olarak üçte biri, muhasebecilerin üniversite öğrenimi sırasında yeterli muhasebe eğitimi aldıklarına inanmaktadır.

Tablo 3. “Tekdüzen Muhasebe Sistemi” hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir

No 2	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	9	15	4	15	17	1
Yüzde	14,8	24,6	6,6	24,6	27,8	1,6

İşletme yöneticilerinin yarısından fazlası önermeye kısmen katıldığını ya da kararsız olduklarını belirtmişlerdir. Önermeye destek verenlerin oranı düşüktür.

Tablo 4. Üniversite öğrenimi sırasında aldıkları “Finansal (Genel) Muhasebe” yeterli düzeydedir

No 3a	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	5	29	11	6	8	2
Yüzde	8,2	47,5	18	9,8	13,2	3,3

Önermeyi destekleyenlerin oranı düşüktür. Kısmen destek oranı ile birlikte değerlendirildiğinde, yöneticilerin ancak üçte birine yakınının, alınan muhasebe eğitimini yeterli gördükleri ortaya çıkmaktadır.

Tablo 5. Üniversite öğrenimi sırasında aldıkları “Maliyet Muhasebesi” yeterli düzeydedir

No 3b	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	6	11	7	13	18	6
Yüzde	9,8	18	11,6	21,3	29,5	9,8

Maliyet muhasebesi eğitimini yeterli görenlerin oranı düşüktür. Ancak bu önermede, önermeye kısmen katılım seçeneği daha yüksek orandadır.

Tablo 6. Üniversite öğrenimi sırasında aldıkları “Şirketler Muhasebesi” yeterli düzeydedir

No 3c	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	3	17	4	8	21	8
Yüzde	4,9	27,9	6,6	13,1	34,4	13,1

Bu önermeye katılım oranı öncekilerden de düşüktür. Yöneticiler, muhasebecilerin üniversite öğrenimi sırasında aldıkları Şirketler Muhasebesi eğitiminin yetersiz olduğunu düşünmektedirler.

Tablo 7. Üniversite öğrenimi sırasında aldıkları “Mali Tablolar Analizi” yeterli düzeydedir

No 3d	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	5	15	5	8	24	4
Yüzde	8,2	24,6	8,2	13,1	39,3	6,6

Bu önermeyi destekleyen yöneticilerin oranı düşük seviyededir. Yeterli düzeyde eğitim alınmadığı düşünülmektedir.

Tablo 8. Üniversite öğrenimi sırasında aldıkları “Muhasebe Denetimi” yeterli düzeydedir

No 3e	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	8	16	6	12	16	3
Yüzde	13,1	26,2	9,8	19,8	26,2	4,9

Bu anket önermesini destekleyen yöneticilerin oranı da düşüktür. Kararsızların ve kısmen katılım oranlarının yüksekliği dikkat çekicidir.

Tablo 9. Ticari belgeleri tanıyabilme bilgisi yeterli düzeydedir

No 4	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	8	14	5	15	16	3
Yüzde	13,1	23	8,2	24,6	26,2	4,9

Önermeyi destekleyen yöneticilerin oranı düşüktür. Kararsızların ve kısmen katılım oranlarının yüksekliği dikkat çekicidir.

Tablo 10. Ticari belgelerden muhasebe defterlerine doğru olarak kayıt yapabilme bilgileri yeterli düzeydedir

No 5	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	12	23	6	7	9	4
Yüzde	19,6	37,7	9,8	11,5	14,8	6,6

Yöneticilerin yaklaşık üçte biri önermeyi desteklemektedir. Destek oranının yüksek olmadığını belirtmek mümkündür.

Tablo 11. “Ücret Bordrosu” düzenleyebilme bilgileri yeterli düzeydedir

No 6	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	8	23	5	3	18	4
Yüzde	13,1	37,7	8,2	4,9	29,5	6,6

Yine önermeyi destekleyenlerin oranının oldukça düşük olduğu görülmektedir. Kararsızlar ve önermeyi desteklemeyenlerin oranı oldukça yüksektir.

Tablo 12. “Aylık Sigorta Primleri Bildirgesi”ni düzenleyebilme bilgileri yeterli düzeydedir

No 7	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	21	16	3	5	12	4
Yüzde	34,4	26,2	4,9	8,2	19,7	6,6

Yöneticilerin yaklaşık yarısı bu önermeyi desteklemektedir.

Tablo 13. “Muhtasar Beyanname” düzenleyebilme bilgileri yeterli düzeydedir

No 8	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	13	16	4	8	14	6
Yüzde	21,3	26,2	6,6	13,1	23	9,8

Yöneticilerin yaklaşık üçte biri bu önermeyi desteklemektedir. Destek oranının yüksek olduğunu söylemek zordur.

Tablo 14. “Tekdüzen Muhasebe Sistemi”ne göre dönem sonu işlemlerini yapabilme bilgileri yeterli düzeydedir

No 9	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	7	25	2	7	15	5
Yüzde	11,5	41	3,3	11,5	24,5	8,2

Bu önermenin destek oranı da oldukça düşüktür. Muhasebecilerin dönem sonu işlemlerini yapabilme bilgilerinin yetersiz olduğu düşünülmektedir.

Tablo 15. “Tekdüzen Muhasebe Sistemi”ne göre temel mali tabloları düzenleyebilme bilgileri yeterli düzeydedir

No 10	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	6	10	7	6	26	6
Yüzde	9,8	16,4	11,5	9,8	42,6	9,8

Temel mali tabloları düzenleyebilme bilgilerinin de yetersiz olduğu düşünülmektedir. Kararsızların oranı da dikkat çekici biçimde yüksektir. Bu durum yöneticilerin, muhasebecilerin temel mali tabloları düzenleyebilme bilgileri hakkında bilgilerinin az olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

Tablo 16. “Tekdüzen Muhasebe Sistemi”ne göre diğer mali tabloları düzenleyebilme bilgileri yeterli düzeydedir

No 11	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	2	21	7	7	20	4
Yüzde	3,3	34,4	11,5	11,5	32,7	6,6

Önermeyi destekleyenlerin oranı çok düşüktür. Muhasebecilerin, temel mali tablolar dışındaki mali tabloları düzenleyebilme bilgilerinin yetersiz olduğu görüşü yüksek orandadır.

Tablo 17. “Mali Tabloların Analizini” yapabilme bilgileri yeterli düzeydedir

No 12	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	10	16	6	10	15	4
Yüzde	16,4	26,2	9,8	16,4	24,6	6,6

Yöneticilerin dörtte bire yakını bu önermeyi desteklemektedir. Kararsızların oranı da yüksektir.

Tablo 18. “Gelir ve Kurumlar Vergisi Beyannamesi” düzenleyebilme bilgileri yeterli düzeydedir

No 13	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	6	25	8	6	10	6
Yüzde	9,8	41	13,2	9,8	16,4	9,8

Bu önermeye destek oranı da yaklaşık dörtte bir’dir. Yöneticilerin az desteklediği önermelerden biridir.

Tablo 19. “Tekdüzen Muhasebe Sistemi”ne göre maliyet muhasebesi kayıtlarını yapabilme bilgileri yeterli düzeydedir

No 14	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	13	27	2	10	9	0
Yüzde	21,3	44,3	3,3	16,4	14,7	0

Önermenin destek oranı diğer önermelere göre daha yüksektir. Ancak önermeyi desteklemeyenler ve kararsızlar da yüksek bir oranı oluşturmaktadır.

Tablo 20. “7/A ve 7/B Maliyet Muhasebesi” seçenekleri hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir

No 15	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	14	32	6	4	4	1
Yüzde	23	52,4	9,8	6,6	6,6	1,6

Yöneticilerin yaklaşık üçte biri bu önermeyi desteklemektedir. Önermeyi desteklemeyenlerin oranının çok yüksek oluşu dikkat çekicidir.

Tablo 21. “Standart Maliyet Sistemi” hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir

No 16	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	13	20	5	6	12	5
Yüzde	21,3	32,8	8,2	9,8	19,7	8,2

Bu önerme, destek oranı düşük önermelerden birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Yöneticilerin yaklaşık üçte birinin önermeye desteği söz konusudur.

Tablo 22. “Direkt Maliyet Sistemi” hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir

No 17	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	8	21	3	13	9	7
Yüzde	13,1	34,4	4,9	21,3	14,8	11,5

Önermeye oldukça düşük bir destek söz konusudur. Muhasebecilerin önerme hakkındaki bilgilerinin yetersiz olduğu düşünülmektedir.

Tablo 23. “Tekdüzen Muhasebe Sistemi”ne göre Şirketler Muhasebesi kayıtlarını yapabilme bilgileri yeterli düzeydedir

No 18	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	6	12	5	9	26	3
Yüzde	9,8	19,7	8,2	14,8	42,6	4,9

Yöneticiler, bu önermeye ilişkin muhasebecilerin bilgilerinin yeterliliğini çok az görmektedirler. Kararsızların oranı dikkat çekici biçimde yüksektir. Yöneticilerin büyük bir çoğunluğu, muhasebecilerin bu önerme hakkındaki yeterliliklerine inanmadığı ya da kararsız kaldıkları görülmektedir.

Tablo 24. “Şirket Kurma ve İşlemleri” hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir

No 19	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	4	17	10	10	12	8
Yüzde	6,6	27,8	16,4	16,4	19,7	13,1

Önermeyi destekleyen yöneticilerin oranının oldukça düşük olduğunu belirtmek mümkündür.

Tablo 25. “İnşaat Muhasebesi” hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir

No 20	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	2	16	11	6	21	5
Yüzde	3,3	26,2	18	9,8	34,5	8,2

Yöneticilerin bu önermeyi desteklemedikleri görülmektedir. Yine kararsızların çokluğu dikkat çekicidir.

Tablo 26. “Kooperatif Muhasebesi” hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir

No 21	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	6	18	5	12	15	5
Yüzde	9,8	29,5	8,2	19,7	24,6	8,2

Bu önermenin de az destek gördüğünü belirtmek mümkündür. Önermeyi destekleyenlerin ve kararsızların oranı yüksektir.

Tablo 27. “Sigorta İşlemleri ve Muhasebesi” hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir

No 22	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	9	23	3	8	15	3
Yüzde	14,8	37,7	4,9	13,1	24,6	4,9

Bu önermenin de yöneticilerden destek görmediği açıktır.

Tablo 28. “Konaklama Muhasebesi” hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir

No 23	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	10	12	7	11	15	6
Yüzde	16,4	19,7	11,5	18	24,6	9,8

Bu önermeye, diğer önermelere göre destek oranı biraz yüksek olmakla beraber, genel olarak düşük bir destek söz konusudur.

Tablo 29. “Banka İşlemleri ve Muhasebesi” hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir

No 24	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	7	21	11	8	12	2
Yüzde	11,5	34,4	18	13,1	19,7	3,3

Yöneticilerin yaklaşık üçte birinin bu önermeyi desteklediği görülmektedir. Yüksek bir destek söz konusu değildir.

Tablo 30. “Dış Ticaret İşlemleri ve Muhasebesi” hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir

No 25	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	12	16	7	7	14	5
Yüzde	19,6	26,2	11,5	11,5	23	8,2

Destek oranı biraz yükselmekle birlikte, genel anlamda düşük desteğe sahip bir önerme olarak görülmektedir.

Tablo 31. “Sermaye Piyasası İşlemleri ve Muhasebesi” hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir

No 26	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	11	21	6	8	12	3
Yüzde	18	34,4	9,8	13,1	19,7	4,9

Yöneticilerin yaklaşık üçte birinin bu önermeyi desteklediğini belirtmek mümkündür. Yüksek bir destek söz konusu değildir.

Tablo 32. “İç Denetim ve Dış Denetim İşlemleri” ile yasal mevzuatı hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir

No 27	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	9	26	7	8	8	3
Yüzde	14,8	42,6	11,5	13,1	13,1	4,9

Yaklaşık dörtte bir oranında bir destek söz konusudur. Önermeye katılmayanların oranı oldukça yüksektir.

Tablo 33. Üniversite öğrenimi sırasında aldıkları “Vergi Usul Kanunu” mevzuat bilgileri yeterli düzeydedir

No 28a	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	6	8	5	8	29	5
Yüzde	9,8	13,1	8,2	13,1	47,6	8,2

Oldukça düşük oranda bir destek söz konusudur. Kararsızların oranının yüksek oluşu dikkat çekicidir.

Tablo 34. Üniversite öğrenimi sırasında aldıkları “Gelir Vergisi Kanunu” mevzuat bilgileri yeterli düzeydedir

No 28b	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	3	10	9	8	27	4
Yüzde	4,9	16,4	14,8	13,1	44,2	6,6

Kararsızların oranı yüksek, destek oranı oldukça düşüktür.

Tablo 35. Üniversite öğrenimi sırasında aldıkları “Kurumlar Vergisi Kanunu” mevzuat bilgileri yeterli düzeydedir

No 28c	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	8	5	12	8	23	5
Yüzde	13,1	8,2	19,7	13,1	37,7	8,2

Yöneticilerin yaklaşık üçte biri önermeyi desteklemektedir. Kararsızların oranı yüksektir.

Tablo 36. Üniversite öğrenimi sırasında aldıkları “Katma Değer Vergisi Kanunu” mevzuat bilgileri yeterli düzeydedir

No 28d	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	6	11	7	12	19	6
Yüzde	9,8	18	11,5	19,7	31,1	9,8

Önermeye destek oranının düşüktür. Kararsızların oranı da yüksektir.

Tablo 37. Üniversite öğrenimi sırasında aldıkları “Türk Ticaret Kanunu” mevzuat bilgileri yeterli düzeydedir

No 28e	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	9	7	6	11	17	11
Yüzde	14,8	11,5	9,8	18	27,9	18

Yöneticilerin yaklaşık dörtte birinin önermeye desteği söz konusudur.

Tablo 38. Üniversite öğrenimi sırasında aldıkları “Borçlar Kanunu” mevzuat bilgileri yeterli düzeydedir

No 28f	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	4	14	2	2	24	15
Yüzde	6,6	23	3,3	3,3	39,2	24,6

Önermeye destek çok düşüktür. Kararsızlar ve desteklemeyenlerin oranı çok yüksektir.

Tablo 39. Tüm anket önermelerinin sayısal toplamı ve ortalama oranları

Toplam	Kesinlikle Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum
Sayı	309	648	219	311	597	173
Yüzde	13,7	28,7	9,7	13,8	26,4	7,7

Anket önermelerinin tümünün sayısal toplamı ve ortalama oranları alındığında, muhasebecilerin işletme yönetimlerinin beklentilerini karşılama düzeyinin düşük olduğu ortaya çıkmaktadır.

Anket sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde katılımcıların en yüksek oranda destekledikleri ve yeterliliği yüksek gördükleri 5 önerme aşağıdaki gibidir:

Birinci sırada, “Aylık Sigorta Primleri Bildirgesi’ni düzenleyebilme bilgileri yeterli düzeydedir” şeklinde düzenlenmiş ve anketin 7. Sırasında yer alan önerme tercih edilmiştir. İşletme yöneticilerinin, muhasebe meslek elemanlarında gördükleri en yüksek yeterlilik bu önermede gerçekleşmiştir.

İkinci sırada, Anketin 1. Sırasında yer alan, “Üniversite öğrenimi sırasında aldıkları muhasebe eğitimi yeterli düzeydedir” önermesi yer almıştır. Meslek elemanlarının üniversite eğitimleri, en yüksek düzeyde yeterlilik görülen unsurlardan olmuştur.

Üçüncü sırada, ankette 15. Sırada yer alan “7/A ve 7/B Maliyet Muhasebesi seçenekleri hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir” önermesi yer almıştır.

Dördüncü sırada, ankette 16. Sırada yer alan “Standart Maliyet Sistemi hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir” önermesi yer almıştır.

Beşinci sırada, ankette 8. Sırada yer alan “Muhtasar Beyanname düzenleyebilme bilgileri yeterli düzeydedir” önermesi yer almıştır.

İşletme yöneticilerinin, muhasebe meslek elemanları ile ilgili cevapladıkları yeterlilik anketine göre, muhasebecilerin en az yeterli olduklarına inandıkları hususlar ise, en düşük yeterlilikten başlanarak yapılan beş yetersizlik hususu sıralaması aşağıdaki gibidir.

Yeterliliğin en düşük düzeyde görüldüğü ilk anket önermesi, ankette 11. Sırada yer alan “Tekdüzen Muhasebe Sistemi’ne göre diğer mali tabloları düzenleyebilme bilgileri yeterli düzeydedir” önermesidir.

İkinci en düşük yeterlilik, ankette 2. Sırada yer alan “İnşaat Muhasebesi hakkındaki bilgileri yeterli düzeydedir” önermesi olmuştur.

Üçüncü en düşük yeterlilik, ankette 3c önermesinde yer alan “Şirketler Muhasebesi yeterli düzeydedir” önermesi olmuştur.

Dördüncü en düşük yeterlilik, ankette 28b önermesinde yer alan “Gelir Vergisi Kanunu bilgisi yeterli düzeydedir” önermesi olmuştur.

Beşinci en düşük yeterlilik, ankette 28f önermesinde yer alan “Borçlar Kanunu bilgisi yeterli düzeydedir” önermesi olmuştur.

Sonuç ve Öneriler

Muhasebe meslek mensuplarının, işletmelerin beklentilerini karşılama düzeyini araştıran bu çalışmada; işletme yöneticilerinin, muhasebe meslek mensupları açısından gördükleri yeterliliklerin düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır.

Muhasebe meslek mensuplarının en yüksek yeterlilikleri sırasıyla; aylık sigorta primleri bildirgesini düzenleyebilme, üniversite öğrenimi sırasında aldıkları muhasebe eğitimi, 7/A ve 7/B maliyet muhasebesi seçenekleri hakkındaki bilgileri, standart maliyet sistemi hakkındaki bilgileri ve muhtasar beyanname düzenleyebilme bilgilerinin yeterliliği olarak ilk 5 sırada yer almıştır. Daha sonra sırasıyla; tekdüzen muhasebe sistemi’ne göre maliyet muhasebesi kayıtlarını yapabilme, dış ticaret işlemleri ve muhasebesi hakkındaki bilgileri, ticari belgelerden muhasebe defterlerine doğru olarak kayıt yapabilme, sermaye piyasası işlemleri ve muhasebesi hakkındaki bilgileri ve konaklama muhasebesi hakkındaki bilgilerinin yeterliliği yer almıştır.

Muhasebe meslek mensuplarının en düşük yeterlilikleri ise, en düşükten yukarıya doğru sırasıyla; tekdüzen muhasebe sistemi’ne göre diğer mali tabloları düzenleyebilme, inşaat muhasebesi hakkındaki bilgilerinin yeterliliği, şirketler muhasebesi bilgilerinin yeterliliği, gelir vergisi kanunu bilgisi ve borçlar kanunu bilgisi yeterli düzeydedir önermeleri olmuştur. Yeterliliğin düşük görüldüğü diğer önermeler ise sırasıyla; şirket kurma ve işlemleri hakkındaki bilgilerin yeterliliği, mali tablolar analizi yeterliliği, finansal (genel) muhasebe bilgisi yeterliliği, vergi usul kanunu bilgisi yeterliliği ve tekdüzen muhasebe sistemi’ne göre şirketler muhasebesi kayıtlarını yapabilme bilgilerinin yeterliliği önermeleri olmuştur.

Çalışmanın sonucunda genel olarak; işletme yöneticileri ankette yer alan tüm önermeler açısından, muhasebe meslek mensuplarının yeterliliğini, %13,7 oranında çok yüksek, %9,7 oranında yüksek, %13,8 oranında kısmen yeterli gördüklerini belirtmişlerdir. %7,7 oranında tamamen yetersiz, %28,7 oranında yetersiz gördüklerini belirtmişlerdir. %26,4 oranında kararsızlık söz konusudur. Tüm oranlar birlikte değerlendirildiğinde, Yeterliliklerin toplam oranı %37,2 olarak gerçekleşmiş, Yetersizlik oranı %36,4 olarak gerçekleşmiştir. Kararsızlarla birlikte yapılacak değerlendirmede; muhasebe meslek mensuplarının işletme beklentilerini karşılama düzeyi açısından olumlu ve olumsuz değerlendirmelerin birbirine yakın olduğu görülecektir. Kararsızların oranı yüksektir. Memnuniyet oranları dikkate alındığında, işletme yöneticilerinin muhasebe meslek mensuplarından memnuniyeti kısmen memnuniyet belirtenlerle beraber yaklaşık %37,2 oranındadır. Bu oran içerisinde %13,8 kısmen memnuniyet oranı da yer aldığından, memnuniyet düzeyinin genel olarak yeterli düzeyde olduğunu söylemek zordur.

Bu çalışmanın bulgularından hareketle, muhasebe meslek mensuplarının işletmelerin beklentilerini karşılama düzeyinin genel olarak düşük olduğunu belirtmek mümkündür. Gerek eğitim aşamasında gerekse iş hayatında yeterliliklerin düşük olduğu fikri yöneticiler tarafından desteklenmektedir. İşletme yöneticileri, muhasebecilerin yeterli düzeyde eğitim almadıklarına inanmaktadır. Bu nedenle, öncelikle muhasebe eğitiminin gözden geçirilerek, işletmelerin beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda eğitimlerin verilmesi gerekir. Muhasebe eğitiminin, teorik eğitime ilaveten yoğun uygulamalı eğitimlerle desteklenmesi gerekir.

Bu çalışma, literatür içerisinde benzer çalışmalar ile birlikte değerlendirildiğinde, işletmelerin muhasebecilerden beklentilerini karşılama düzeyini ölçen az sayıda çalışmalardan birisi olarak ön plana çıktığını belirtmek mümkündür. Muhasebecilerin işletmelerin beklentilerini karşılama düzeyinin düşük olması, gerek muhasebe eğitiminin gerekse iş hayatında muhasebe uygulamalarının ve hizmet içi eğitimlerin yeniden gözden geçirilmesinin gereğini ortaya koymaktadır. Çalışma sonucu, işletmelerin talep ve beklentileri doğrultusunda, muhasebe eğitiminin hem teorik hem de uygulamalı olarak verilmesi, güncel gelişmeler doğrultusunda muhasebecilerin eğitilmesi gereği ortaya çıkmaktadır.

Çalışmanın sonraki çalışmalar açısından temel teşkil etmesi ve gelecekte muhasebecilerin işletme beklentilerini karşılama düzeylerinin tespitinde, geçmişe dönük değerlendirmelere esas teşkil eden çalışmalar içerisinde yer alması umulmaktadır.

Kaynakça

- Ağa, M. ve Şafaklı, Okan 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): s.84-138.
- Anderson, E.W. ve Sullivan, M. W. (1993). "Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction For Firms". *Marketing Sciences*, 12 (2): 125-143.
- Armstrong, R. ve Smith, M. (1996). "Marketing Cues and Perceptions of Service Quality in the Selection of Accounting Firms". *Journal of Customer Service in Marketing&Management* 2 (2): 37-59.
- Banar, K. ve Ekergil, V. (2010). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi ile Müşteri Memnuniyeti İlişkisi, Eskişehir Uygulaması". *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Anadolu University Journal of Social Sciences Cilt/Vol.:10-Sayı/No:1:39-60(2010)*.

- Caceres, R. C. ve Paparoidamis, N. G. (2007). "Service Quality, Relationship Satisfaction, Trust, Commitment and Business-to-Business Loyalty". *European Journal of Marketing*, 41 (7/8): 836-867.
- Cronin, J. J. ve Taylor, S.A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension". *Journal of Marketing* 56: s.55-68.
- Cronin, J. J. ve Taylor, S. A. (1994). "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality". *Journal of Marketing* 58(1): s.125-131.
- Ganesh, J., Arnold, M. J. ve Reynolds, K.E. (2000). "Understanding the Customer Base of Service Providers: An Examination of the Differences Between Switchers and Stayers". *Journal of Marketing*, Vol. 64 (July): 65-87.
- Gençtürk, M. (2006). "Alınan Eğitimin Meslek Yaşamındaki Yeterlilik Düzeyinin İşletmelerin Muhasebe – Finans Bölümünde Çalışanlar Üzerinde Tespitine Yönelik Bir Alan Çalışması: Isparta, Burdur, Denizli ve Antalya Organize Sanayi Bölgeleri Örneği". *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12) 2006 / 2:55-82.
- Gronross, C. (1984). "A Service Quality Model and Its Marketing Implications". *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- Higgins, L.F. ve Ferguson, J.M. (1991). "Practical Approaches for Evaluating the Quality Dimensions of Professional Accounting Services". *Journal of Professional Services Marketing*, 7(1): 3-17.
- Karcioğlu, R., Ertaş, F.C. (1996). "Profesyonel Muhasebecilik Mesleğinin Gelişmesinde Eğitim ve Deneyim İhtiyaçlarının Değerlendirilmesi". *Vergi Dünyası Dergisi*, Eylül: 1996:85–101.
- Koç, F., Şahin N.K., Özbek, V. (2014). "Hizmet Hataları ve Algılanan Kalite Arasındaki İlişki Üzerinde Değişirme Maliyetinin Düzenleyici Etkisi: Küçük İşletmeler ve Hizmet Satın Aldıkları Muhasebecilere Yönelik Bir Uygulama". *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, Sayı: 14, Temmuz 2014, ss. 21-46.
- Liljander, V. ve Strandvik T. (1993). "Estimating Zones of Tolerance in Perceived Service Quality and Perceived Service Value". *International Journal of Service Industry Management*; 4(2): 6-28.
- McCullough, M. A. (1998). "The Effect of Perceived Justice and Attributions Regarding Service Failure and Recovery On Post-Recovery Customer Satisfaction and Service Quality Attitudes". *American Marketing Association. Conference Proceedings*, Summer, 9, 163.

- O'Donohoe, S.; Diamantopoulos, A. Ve Petersen, N. (1991). "Marketing Principles and Practice in the Accounting Profession: A Review". *European Journal of Marketing* 25(6): 37-54.
- Özer, G. ve Aydın, S., (2004). "GSM Sektöründe Müşteri Sadakati, Memnuniyeti, Değişirme Maliyeti ve Güven Arasındaki İlişki". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 18, Eylül, Sayı: 3-4: 157-179.
- Parasuraman, A.; Zeithalm, Valarie A. ve Berry, Leonard L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing* 49: 41-50.
- Parasuraman, A. ; Zeithalm, Valarie A. ve Berry, Leonard L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing* 64(1):12-40.
- Parasuraman, A. ; Zeithaml, Valarie A. ve Berry, Leonard L. (1994). "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research". *Journal of Marketing* 58(1): 111-124.
- 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&Economics Research*, 2(11): 75-85.
- Suadiye, G., Yükselen, C. (2001) "Mükelleflerin ve Muhasebecilerin Birbirlerinden Beklentileri: Hatay İlinde Bir Araştırma (Expectations of Customers Andaccountants from Eachother: Hatay Survey)", *Mali Çözüm*, Sayı: 56, 15-26.
- Yayla, H.E. ve Cengiz, E. (2006). "Muhasebe Bürolarında Algılanan Hizmet Kalitesi ve Mükelleflerin Tatmin Düzeylerine Yönelik Yapısal Bir Model Önerisi II". *MUFAD Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı: 31 ss.175-184.
- Yoo, K. ve Park J. A. (2007). "D Relationships Among Employees, Customers, and Financial Performance". *International. "Perceived Service Quality: Analyzing Journal of Quality & Reliability Management*, 24 (9): 908-926.
- Yükselen, C. (2013). *Pazarlama, Müşterinizle İletişiminizi Güçlendirin*. İstanbul: İSMMMO Yayınları.
- Yükselen, C. Örs, H. (2004). "Muhasebe ve Mali Müşavirlik Hizmetlerinde Başarısızlık Eğrisi ve Pazarlama Stratejileri Üzerine Öneriler". *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:1, Sayı:1.
- Zaibaf, M., Taherikia F. ve Fakharian M. (2013). "Effect of Perceived Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality Industry: Gronroos' Service Quality Model Development". *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 22(5): 490-504.

Zeithaml, V. A. (1988). "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence". *Journal of Marketing*, Vol. 52 (July): 2-22.