



**T.C.
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**MUHASEBE MESLEK
MENSUPLARININ MÜKELLEF
SAYILARI İLE HİZMET KALİTELERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ÖLÇÜMÜ;
KAHRAMANMARAŞ İLİ ÖRNEĞİ**

Mehmet KAZAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**KAHRAMANMARAŞ
2014**



**T.C.
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**MUHASEBE MESLEK
MENSUPLARININ MÜKELLEF
SAYILARI İLE HİZMET KALİTELERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ÖLÇÜMÜ;
KAHRAMANMARAŞ İLİ ÖRNEĞİ**

DANIŞMAN: Doç. Dr. Mahmut YARDIMCIOĞLU

Mehmet KAZAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**KAHRAMANMARAŞ
2014**

**KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ MÜKELLEF
SAYILARI İLE HİZMET KALİTELERİ ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN ÖLÇÜMÜ; KAHRAMANMARAŞ İLİ ÖRNEĞİ**

MEHMET KAZAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Kod No:

**Bu Tez .././2014 Tarihinde Aşağıdaki Jüri Üyeleri Tarafından
Oy Birliği / Oy Çokluğu ile Kabul Edilmiştir.**

**Doç. Dr. Mahmut YARDIMCIOĞLU Doç. Dr. Yücel AYRIÇAY Yrd. Doç. Dr. Orhan ERCAN
BAŞKAN ÜYE ÜYE**

Yukardaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

**Doç. Dr. Murat KARABULUT
Enstitü Müdürü**

Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil vefotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunundaki hükümlere tabidir.

KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ MÜKELLEF SAYILARI İLE HİZMET KALİTELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ÖLÇÜMÜ; KAHRAMANMARAŞ İLİ ÖRNEĞİ

Mehmet KAZAN

Danışman : Doç. Dr. Mahmut YARDIMCIOĞLU

Yıl :2014, Sayfa: 76+12

Juri : Doç. Dr. Mahmut YARDIMCIOĞLU (BAŞKAN)
: Doç. Dr. Yücel AYRIÇAY (ÜYE)
: Yrd. Doç. Dr. Orhan ERCAN (ÜYE)

Ekonomik yaşamın gelişerek büyümesi, yeni alanların ekonomiye dahil olması, işletmelerin her geçen gün ekonomik değerlerin artmasına ve yeni işletmelerin doğmasına neden olmaktadır. Bu bağlamda ekonomide devlet kurum ve kuruluşları ile sıkı bir bağ içerisinde olan muhasebe meslek mensuplarına sunulan hizmetin bir köprü görevi görmesi nedeniyle büyük bir pay düşmektedir.

Çalışmada muhasebe mesleği ve hizmet sektörü konuları ele alınmış, çalışmanın temel amacı ise; muhasebe meslek mensuplarının sunmuş oldukları hizmetin kalitesini ne düzeyde algıladıkları ve demografik, mesleki durumları, mükellef sayıları gibi değişkenlerin sunmuş oldukları bu hizmeti ne yönde etkilediği üzerine olmuştur. Çalışmanın uygulama bölümünde örneklem olarak Kahramanmaraş 'da faaliyet gösteren meslek mensupları seçilmiş ve bu bağlamda meslek mensupların sunmuş oldukları hizmetin kalitesi tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmada ortaya çıkan sonuçlar neticesinde meslek mensuplarının meslek yaşamında yapılacak yeni düzenlemelere katkı sağlaması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirlik Mesleği, Hizmet Kalitesi, Muhasebe Hizmet Kalitesi.

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM UNIVERSITY

ABSTRACT

MA THESIS

**THE MEASUREMENT OF THE RELATIONSHIP
BETWEEN THE ACCOUNTANTS' TAXPAYER NUMBER
AND SERVICE QUALITY: THE SAMPLE OF
KAHRAMANMARAŞ**

Mehmet KAZAN

Supervisor : Assoc. Prof. Dr. Mahmut YARDIMCIOĞLU
Year : 2014, Pages: 76+12
Jury : Assoc. Prof. Dr. Mahmut YARDIMCIOĞLU (Chairperson)
: Assoc. Prof. Dr. Yücel AYRIÇAY (Member)
: Assist. Prof. Dr. Orhan ERCAN (Member)

As the economical life extends, new areas are included in economy and the number of enterprises raise and led the birth of new enterprises. Within this context, the doyens of accountancy as a profession plays a mediating role between the public institutions by serving in depth affairs and possesses a great share.

In the present study accountancy as a profession and services sector are tackled and the main aim of this study focused on what ways the relationship between the quality of perceived service and demographic, professional situations, number of taxpayers is affected. The empirical part of the study has a randomly selected sample of accountants in Kahramanmaraş and within this context the quality of the service provided by the sample was studied to be determined. It is expected that the result of the present study can make contribution on the new regulations about the professional life of accountants.

Keywords: Public Accountancy and Financial Consultancy Profession, Service Quality, Accountancy Service Quality.

ÖN SÖZ

Muhasebe mesleği yoğun bir hizmet sektörü olup, çok eski bir geçmişe dayanan dinamik, gelişime açık bir alandır. Ekonomik alanda yaşanan ülke ekonomisindeki büyüme sektörel anlamda bütün sektörleri etkilemiştir. Kaçınılamaz bir şekilde bu etkinin gözlemlendiği sektörlerin biriside muhasebe hizmeti sektörü olmuştur. Gelişen bu ekonomik büyüme ekonomide işletme sayısını artırmış, artan bu işletme sayısı ile birlikte muhasebe hizmeti sunan meslek mensuplarının daha çok mükellefe hizmet sunmalarını gerektirmiştir. Bu nedenlerle ve sayılamayan diğer nedenlerle meslek mensuplarının artan mükellef sayısının meslek mensuplarının sundukları hizmetin kalitesini ne şekilde etkilediği tespit edilmeye çalışılmıştır.

Tez konumun seçiminde bana yardımcı olan, engin bilgi ve tecrübeleri ile tez yazım aşamasında bana yol gösteren danışman hocam Doç. Dr. Mahmut YARDIMCIOĞLU' na, işletme bölümü öğretim üyelerinden Sayın Doç. Dr. Yücel AYRIÇAY' a, Sayın Hikmet MARAŞLI' ya ve anket çalışmamda meslek mensuplarına ulaşmamı sağlayan K.MARAŞ Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odasına ve anket çalışmama katılan tüm meslek mensuplarına, çalışmamın uygulama aşamasında bana yardımcı olan Sayın Yrd. Doç. Dr. Orhan ERCAN hocama, çalışma arkadaşlarıma, maddi ve manevi desteğini benden esirgemeyen aileme teşekkürü bir borç bilirim.

Mehmet KAZAN
HAZİRAN-2014

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	I
ABSTRACT.....	II
ÖN SÖZ.....	III
İÇİNDEKİLER.....	IV
KISALTMALAR LİSTESİ.....	VII
TABLolar LİSTESİ.....	VIII
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	XI
EKLER LİSTESİ.....	XII
1. GİRİŞ.....	1
2. KONU İLE İLGİLİ ÖNCEKİ ARAŞTIRMALAR.....	4
3. MUHASEBE MESLEĞİ VE MESLEĞE İLİŞKİN GENEL BİLGİLER.....	5
3.1. Muhasebe ve Muhasebe Mesleği Kavramı.....	5
3.1.1. Muhasebe Kavramının Tanımı.....	5
3.1.2. Muhasebenin Fonksiyonları.....	6
3.1.2.1. Kaydetme Fonksiyonu.....	6
3.1.2.2. Sınıflandırma Fonksiyonu.....	6
3.1.2.3. Özetleme Fonksiyonu.....	7
3.1.2.4. Analiz Etme Fonksiyonu.....	7
3.1.2.5. Yorumlama Fonksiyonu.....	7
3.1.2.6. Bilgi Verme Fonksiyonu.....	7
3.1.3. Muhasebenin Temel Kavramları.....	7
3.1.3.1. Sosyal Sorumluluk Kavramı.....	8
3.1.3.2. Kişilik Kavramı.....	8
3.1.3.3. İşletmenin Sürekliliği Kavramı.....	9
3.1.3.4. Dönemsellik Kavramı.....	9
3.1.3.5. Parayla Ölçülme Kavramı.....	9
3.1.3.6. Maliyet Esası Kavramı.....	10
3.1.3.7. Tarafsızlık ve Belgelendirme Kavramı.....	10
3.1.3.8. Tutarlılık Kavramı.....	10
3.1.3.9. Tam Açıklama Kavramı.....	11
3.1.3.10. İhtiyatlılık Kavramı.....	11
3.1.3.11. Önemlilik Kavramı.....	11
3.1.3.12. Özün Önceliği Kavramı.....	11
3.2. 3568 Sayılı Muhasebe Mesleği Yasasına İlişkin Bilgiler.....	11
3.2.1. 3568 Sayılı Yasanın Konusu ve Amacı.....	12
3.2.2. 3568 Sayılı Yasada Yer Alan Meslek Unvanları ve Meslek Unvanına Sahip Olabilmenin Genel Şartları.....	13
3.2.3. SMMM Olabilmenin Özel Şartları.....	13
3.2.4. YMMM Olabilmenin Özel Şartları.....	13
3.3. Türkiye’ de Muhasebe Mesleğinin Tarihsel Gelişimi.....	14
3.3.1. Cumhuriyet Öncesi Muhasebe Mesleğinin Gelişimi.....	14
3.3.2. Cumhuriyet Sonrası Muhasebe Mesleğinin Gelişimi.....	15
3.4. Muhasebe Mesleğiyle İlişkili Başlıca Kuruluşlar.....	18
3.4.1. Meslek Odaları.....	18
3.4.2. TÜRMOB.....	18
3.4.3. TESMER.....	19
3.4.4. SPK.....	20

3.4.5. KGK.....	21
4. MUHASEBE MESLEĞİNDE HİZMET KALİTESİ KAVRAMI	23
4.1. Hizmet Kavramı.....	23
4.1.1. Hizmet Kavramının Tanımı	23
4.1.2. Hizmet Kavramının Özellikleri	25
4.1.2.1. Dokunulmazlık (Soyutluk)	25
4.1.2.2. Eş Zamanlılık (Ayrılmazlık).....	26
4.1.2.3. Heterojenlik (Değişkenlik, Türdeş Olmama)	27
4.1.2.3. Dayanıksızlık (Bozulurluk, Stoklanamama).....	28
4.1.2.4. Sahiplik (Mülkiyet)	28
4.1.3. Hizmet Kavramının Sınıflandırılması.....	29
4.1.3.1. Mal İle İlgili Hizmetler.....	29
4.1.3.2. Ekipmana Dayalı Hizmetler	29
4.1.3.3. İnsana Bağlı Olarak Verilen Hizmetler	29
4.2. Hizmet Kalitesi Kavramı.....	30
4.2.1. Kalite Kavramı Tanımı	30
4.2.2. Hizmet Kalitesi Kavramı	30
4.3. Hizmet Kalitesinin Boyutları.....	32
4.4. Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Kullanılan Başlıca Modeller	33
4.4.1. SERVPERF Hizmet Kalitesi Modeli.....	33
4.4.2. SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli	34
5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ ve BULGULARI.....	35
5.1. Araştırmanın Kapsamı, Amacı ve Önemi	35
5.2. Araştırmanın Modeli	35
5.3. Araştırmanın Hipotezleri.....	36
5.4. Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi	40
5.5. Veri Toplama Yöntemi ve Veri Girişi	40
5.6. Araştırmanın Analizi ve Bulguları.....	40
5.6.1. Araştırmada Kullanılan Anket Formunun Güvenirliliği.....	40
5.6.2. Araştırmada Elde Edilen Verilerin Betimsel Olarak Değerlendirilmesi.....	41
5.6.2.1. Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Kişisel Bilgilerine Yönelik Verilerin Betimsel Olarak Değerlendirilmesi.....	41
5.6.2.2. Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Mesleki Durumlarına İlişkin Verilerin Betimsel Olarak Değerlendirilmesi.....	42
5.6.2.3. Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Mükelleflerine İlişkin Verilerin Betimsel Olarak Değerlendirilmesi.....	44
5.6.2.4. Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesinin Belirlenmesine Yönelik Yöneltilen Soruların Betimsel Olarak Değerlendirilmesi.....	48
5.6.3. Araştırma Değişkenlerin Hizmet Kalitesine Etkisi Üzerine Bulgular	52
5.6.3.1. H_0 1 Hipotezine İlişkin Bulgular.....	52
5.6.3.2. Mükellef Sayılarına Göre Hizmet Kalitesi Maddelerinin Analiz Bulguları.....	54
5.6.3.3. H_0 2 Hipotezine İlişkin Bulgular.....	56
5.6.3.4. H_0 3 Hipotezine İlişkin Bulgular.....	57
5.6.3.5. H_0 4 Hipotezine İlişkin Bulgular.....	58
5.6.3.6. H_0 5 Hipotezine İlişkin Bulgular.....	59
5.6.3.7. H_0 6 Hipotezine İlişkin Bulgular.....	59
5.6.3.8. H_0 7 Hipotezine İlişkin Bulgular.....	60

5.6.3.9. Hafta Sonu Çalışma Durumlarına Göre Hizmet Kalitesi Maddelerinin Analiz Bulguları.....	61
5.6.3.10. H ₀ 8 Hipotezine İlişkin Bulgular.....	63
5.6.3.11. Mükelleflerinde Çalışan Toplam İşçi Sayısı Göre Hizmet Kalitesi Maddelerinin Analiz Bulguları.....	64
5.6.3.12. H ₀ 9 Hipotezine İlişkin Bulgular.....	64
5.6.3.13. H ₀ 10 Hipotezine İlişkin Bulgular.....	65
5.6.3.14. H ₀ 11 Hipotezine İlişkin Bulgular.....	66
5.6.3.10. H ₀ 12 Hipotezine İlişkin Bulgular.....	67
6. SONUÇ VE TARTIŞMA	69
KAYNAKLAR	73
ÖZ GEÇMİŞ	
EKLER	

KISALTMALAR LİSTESİ

AMA	: Amerikan Pazarlama Birliği
BDY	: Bağımsız Denetim Yönetmeliđi
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
GİB	: Gelir İdaresi Başkanlığı
KGK	: Kamu Gözetim Kurumu
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
KİT	: Kamu İktisadi Teşebbüsü
KOBİ	: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
SM	: Serbest Muhasebeci
SMMM	: Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
SPK	: Sermaye Piyasası Kurumu
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TDK	: Türk Dil Kurumu
TESMER	: Temel Eğitim Staj Merkezi
TMS	: Türkiye Muhasebe Standartları
TMUD	: Türkiye Muhasebe Uzmanları Derneği
TMUDESK	: Türkiye Muhasebe ve Denetim Standartları Kurulu
TTK	: Türk Ticaret Kanunu
TÜRMOB	: Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavir Muhasebeciler Odası Birliği
YMM	: Yeminli Mali Müşavir

TABLolar LİSTESİ

<u>Tablo</u>	<u>Sayfa</u>
Tablo 5.1. Araştırmada Kullanılan Anket Formuna İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları	41
Tablo 5.2. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının cinsiyetleri üzerine istatikselsel veriler	41
Tablo 5.3. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının yaş dağılımlarına ilişkin istatikselsel veriler	41
Tablo 5.4. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının medeni durumları üzerine istatikselsel veriler	42
Tablo 5.5. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının öğrenim durumları dağılımlarına ilişkin istatikselsel veriler	42
Tablo 5.6. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının unvan dağılımlarına ilişkin istatikselsel veriler	42
Tablo 5.7. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının mesleki deneyimlerine ilişkin istatikselsel veriler	43
Tablo 5.8. Araştırma katılan meslek mensuplarının yanında çalıştırdığı elaman sayılarına ilişkin istatikselsel veriler	43
Tablo 5.9. Araştırma katılan meslek mensuplarının günlük ortalama çalışma mesai saatlerine ilişkin istatikselsel veriler	43
Tablo 5.10. Araştırma katılan meslek mensuplarının hafta sonu çalışma durumlarına ilişkin istatikselsel veriler	44
Tablo 5.11. Araştırma katılan meslek mensuplarının basit usule tabi mükellef sayılarına ilişkin istatikselsel veriler	44
Tablo 5.12. Araştırma katılan meslek mensuplarının 2.Sınıf mükellef sayılarına ilişkin istatikselsel veriler	44
Tablo 5.13. Araştırma katılan meslek mensuplarının 1.Sınıf ve Kurumlar vergisine tabi mükellef sayılarına ilişkin istatikselsel veriler	44
Tablo 5.14. Araştırma katılan meslek mensuplarının mükelleflerinin sektörel dağılımlarına ilişkin istatikselsel veriler	45
Tablo 5.15. Araştırma katılan meslek mensuplarının merkez adresi farklı ilde bulunan mükellef sayılarına ilişkin istatikselsel veriler	45
Tablo 5.16. Araştırma katılan meslek mensuplarının mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayılarına ilişkin istatikselsel veriler	46
Tablo 5.17. Araştırma katılan meslek mensuplarının tam tasdik kapsamında ki mükellef sayılarına ilişkin istatikselsel veriler	46
Tablo 5.18. Araştırma katılan meslek mensuplarının KDV iade işlemleri olan mükellef sayılarına ilişkin istatikselsel veriler	46
Tablo 5.19. Araştırma katılan meslek mensuplarının son iki yıl içinde cezai işlemle karşılaşan mükellef sayılarına ilişkin istatikselsel veriler	47
Tablo 5.20. Araştırma katılan meslek mensuplarının son iki yıl içinde cezai işlemle karşılaşan mükelleflerinin toplam cezai işlem tutarına ilişkin istatikselsel veriler	47
Tablo 5.21. Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden fiziksel boyuta ilişkin istatikselsel veriler	48
Tablo 5.22. Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden güvenilirlik boyuta ilişkin istatikselsel veriler	49
Tablo 5.23. Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden heveslilik boyuta ilişkin istatikselsel veriler	50

Tablo 5.24. Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden güven boyuta ilişkin istatistiksel veriler.....	51
Tablo 5.25. Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden empati boyuta ilişkin istatistiksel veriler.....	52
Tablo 5.26. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları.....	53
Tablo 5.27. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları.....	54
Tablo 5.28. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddelerinin 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları.....	54
Tablo 5.29. Meslek mensuplarının hizmet kalitesinin maddelerinin 1.sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları.....	55
Tablo 5.30. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların yaşları ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları.....	56
Tablo 5.31. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların öğrenim durumları ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları.....	57
Tablo 5.32. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların mesleki deneyimleri ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları.....	58
Tablo 5.33. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların mesleki deneyimleri ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları.....	59
Tablo 5.34. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların mesleki deneyimleri ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları.....	60
Tablo 5.35. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların mesleki deneyimleri ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları.....	61
Tablo 5.36. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddelerinin hafta sonu çalışma durumları ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları.....	62
Tablo 5.37. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların meslek mensuplarının mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları.....	63
Tablo 5.38. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddelerinin meslek mensupların mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları.....	64
Tablo 5.39. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların tam tasdik kapsamındaki mükellef durumları ile ilişkisini gösteren T-testi sonuçları.....	65
Tablo 5.40. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların meslek mensuplarının KDV iade işlemi olan mükellef sayıları ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları.....	65
Tablo 5.41. Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem sayısının 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı açısından farklılaşmayı gösteren ANOVA testi sonuçları.....	66
Tablo 5.42. Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem sayısının 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısı açısından farklılaşmayı gösteren ANOVA testi sonuçları.....	66
Tablo 5.43. Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem miktarının 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı açısından farklılaşmayı gösteren ANOVA testi sonuçları.....	67

Tablo 5.44. Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem miktarı 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısı açısından farklılaşmayı gösteren ANOVA testi sonuçları	67
---	----

ŞEKİLLER LİSTESİ

<u>Şekil</u>	<u>Sayfa</u>
Şekil 3.1. Muhasebenin İşlevleri.....	6
Şekil 5.1..Muhasebe Meslek Mensuplarının Mükellef Sayıları İle Hizmet Kaliteleri Arasındaki İlişkinin Ölçümü; KAHRAMANMARAŞ İli Örneği Araştırma Modeli	35

EKLER LİSTESİ

- Ek.1. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddelerinin 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları
- Ek.2.Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddelerinin1.sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısıyla ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları
- Ek.3.Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddelerininhafta sonları çalışma durumlarıile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları
- Ek.4.Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddelerininmükelleflerinde çalışan toplam işçi sayısıyla ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları
- Ek.5. Uygulama Anketi

1. GİRİŞ

Muhasebe mesleği girdiler doğrultusunda işleyen bir süreci ve bu süreç sonucu oluşan bir çıktıyı bünyesinde barındıran dinamik bir yapıya sahip bir sistemdir. Bu sisteme dinamiklik kazandıran ise çıktılar neticesinde sisteme yeni bir girdi yani bir dönüt oluşturarak süreci yeniden yapılandırmaktır. Diğer taraftan çıktı sürecinde oluşan verilerin çeşitli kullanıcıları bulunmaktadır. Bunlar işletmenin kendisi olabileceği gibi devlet, diğer işletmeler, kredi sağlayanlar, bankalar ve diğer finans kuruluşları sayılabilir.

Muhasebe sürecinde ise; işletmenin aktif ve pasifin de olumlu ya da olumsuz değişme oluşturan mali ve para ile ifade edilebilen ticari işlemlerin, ilgili kaynaklardan toplanması, doğruluklarının saptanması, bu işlemlerin kaydedilmesi, sınıflandırılması, oluşan sonuçların bir rapor halinde ilgili çevrelere sunulması ve bu bilgilerin analiz edilip yorumlanması sürecidir.

Muhasebe mesleği bu açıdan bakıldığında bir süreci ifade etmekte olup, bu süreçte bir yoğunluk bir karmaşa olduğu görülmektedir. Tanımda da bahsi geçen bu karmaşık sürecin muhasebe bilgi sistemleri çerçevesinde anlamlı birer veriye dönüşmesini sağlayan kişiler ise muhasebe meslek mensupları olmuştur.

Türkiye’de bu faaliyetlerin bir fiil bağımsız olarak icra eden muhasebe meslek mensubu çalışanları olmuştur.

Türkiye’de bu faaliyetleri yapanlar ilişkin 01.06.1989 tarihinde Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu olarak 3568 kanun numarasıyla kabul edilmiş. Bu kanunla beraber muhasebe mesleğini icra edebilecekler serbest muhasebeci mali müşavirler (SMMM) ve yeminli mali müşavirler (YMM) olarak sayılmıştır. Bu unvanlara ait sunulacak hizmetler yine kanunda belirtilmiştir. Türkiye’de faaliyet gösteren işletmelerin muhasebe hizmetini bağımsız bir şekilde satın alması gerekmektedir.

Bilgi çağı olarak nitelendirilen 20. Yüzyıl gerek teknolojinin her iş alanında kendini göstermesi, gerek gelişen ekonomi nedeniyle karmaşıklaşan işlemler birçok alanı etkilediği gibi muhasebe sürecini ve mesleğini de etkilemiştir. Karmaşıklaşan bu iş yoğunluğu işletmelere taraf olan vergi dairesi, sosyal güvenlik kurumu (SGK), belediyeler, ticaret odaları, ticaret il müdürlükleri vs. birçok kurumla gerçekleşen işlemleri de karmaşık kılmıştır.

Ekonominin hızla gelişmesi, işletme sayılarının artması, yukarıdaki bahsi geçen kurum ve kuruluşlar ile gerçekleşen karmaşıklaşan ekonomik işlemler muhasebe faaliyetini yürüten meslek mensuplarının da daha doğru, tarafsız ve zamanında hizmet sunmasını gerektirmektedir. Diğer taraftan ise gelişen ve artan işletme sayılarına hizmet sunan bu meslek mensupları daha çok mükellefe hizmet sunmalarını gerekli kılmaktadır. Bu anlamda bakıldığında araştırma artan bu meslek mensubu başına düşen mükellef sayısının, meslek mensubunun sunmuş olduğu hizmet kalitesini ne yönde etkilediği yönünde olmuştur.

Çalışmanın amacı ise; Kahramanmaraş’ta faaliyet gösteren serbest muhasebeci ve serbest muhasebeci mali müşavirlerin birer meslek mensubu olarak mükelleflerine sunmuş oldukları hizmeti ne şekilde algıladıkları ve bu algılanan hizmet kalitesinin hizmet sunduğu mükellef sayısı ile ilişkisinin tespit edilerek mükellef sayısının belirlenmesinde nasıl bir yol izlenilmesine yönelik bilgiler verecektir.

Gelir idaresi başkanlığı (GİB)’nin 21.09.2012-97228 sayılı Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği Başkanlığına gönderilen yazıdan da anlaşılacağı üzere serbest muhasebeci mali müşavirlik ve

yeminli mali müşavirlik mesleğinden beklenen yararın sağlanması ve meslekte yaşanan haksız rekabet sorunun giderilmesi bakımından bir standartlaşma yoluna gidileceği anlaşılmaktadır. Bu nedenle çalışma bu standartın ne şekilde olabileceği hakkında bir bilgi sağlama amacıyla önemlidir.

Çalışma muhasebe faaliyetini Kahramanmaraş ilinde yerine getiren serbest muhasebeci (SM) ve serbest muhasebeci mali müşavirlerin (SMMM) sundukları hizmeti SERVQUAL ölçeğinin beş boyutunda nasıl algıladıkları ve mükellef sayılarının bu hizmet boyutlarındaki sunulan hizmetin kalitesini algılama şekillerini nasıl etkilediği üzerine olmuştur. Çalışma sadece Kahramanmaraş ile sınırlı kalması nedeniyle daha geniş bir evren ele alınarak genişletilmesi beklenmektedir.

Çalışmada algılanan hizmet kalitesinin mükellef sayıları arasında ilişkinin tespiti ve diğer unsurlar arasındaki ilişkinin tespiti için aşağıdaki yer alan hipotezler öne sürülmüş ve test edilmiştir.

H₀ 1 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 2 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 3 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile öğrenim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 4 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile mesleki deneyimleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 5 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile çalıştırdıkları eleman sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 6 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile günlük ortalama çalışma mesai saati arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 7 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile hafta sonu çalışma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 8 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayıları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 9 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile tam tasdik kapsamında olan mükellef durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 10 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile KDV iade işlemleri olan mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 11 Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem sayısı ile mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 12 Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem miktarı ile mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Bu çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Çalışmada ele alınan ilk bölümde çalışmaya giriş yapılmış önemi ve amacından bahsedilmiş test edilecek hipotezlere yer verilmiştir. İkinci bölümünde ise muhasebe meslek mensuplarının sundukları hizmet kalitelerinin tespitine yönelik makaleler incelenmiş çalışmaya yararlı olacak tarafları belirtilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise muhasebe kavramına, muhasebe meslek mensubu kavramına, 3568 sayılı muhasebe mesleği yasasına ilişkin bilgilere, muhasebe mesleğinin tarihsel gelişimine, muhasebe mesleği ile ilgili olan kuruluşlar gibi konulara yer verilmiştir. Çalışmanın dördüncü bölümünde ise hizmet kavramından, hizmet kalitesi kavramından, hizmet kalitesi ölçüm modellerinden bahsedilmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise araştırmanın yöntem ve bulgularına yer verilmiştir. Bu bölümde araştırmanın amacının ve öneminin ne olduğu, bu amacı test etmeye yönelik

oluşturulan hipotezlerinden, araştırmanın modelinden, son olarak tespit edilen bulgulara yer verilmiştir.

2. KONU İLE İLGİLİ ÖNCEKİ ARAŞTIRMALAR

Yayla ve Cengiz (2006), “Muhasebe Bürolarından Algılanan Hizmet Kalitesi ve Mükelleflerin Tatmin Düzeylerine Yönelik Yapısal Bir Model Önerisi – 1” adlı makale de, Hizmet, hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin boyutları, hizmet kalitesinin ölçülmesi, hizmet olarak muhasebe mesleği konularını ele alarak irdelemiştir.

Yayla ve Cengiz (2006), “Muhasebe Bürolarından Algılanan Hizmet Kalitesi ve Mükelleflerin Tatmin Düzeylerine Yönelik Yapısal Bir Model Önerisi – 2” adlı makale de, Trabzon’ da faaliyet gösteren 4715 işletme içerisinde örneklem olarak 121 tane işletme seçilmiş ve işletmelere sunulan muhasebe hizmetinin kalitesi, kalite boyutları çerçevesinde analiz edilmiş ve fiziksel, güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati boyutlarının Trabzon’da faaliyetlerini sürdüren muhasebe bürolarının algılanan kalitesini olumlu yönde etkilediği sonucuna varmıştır.

Erol (2007), “Muhasebe Meslek Elemanlarının Sundukları Hizmetlerin Mükellefleri Tatmin Eden Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma” adlı makale de, muhasebe meslek elemanları, hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin ölçülmesi, muhasebe mesleği ve müşteri tatmini kavramlarını açılmış ve bir alan araştırması yapılmıştır. Araştırmanın bulguları olarak; Meslek mensuplarının iletişiminin çalışanlarla ve mükellefler ile iyi olduğu, mükelleflere olan sorumlulukları tatmin edici düzeyde yerine getirdikleri, yeterli düzeyde eğitim aldıkları ve bilgi sahibi oldukları, mesleki etik kurallarına uydukları, temiz düzgün giyindikleri giyimlerine dikkat ettikleri bulgularına ulaşmıştır.

Banar ve Ekergil (2010), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi İle Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması” adlı makale de, Eskişehir ilinde faaliyet gösteren meslek mensuplarından hizmet alan işletmeler evren olarak kabul edilmiş ve bir alan araştırması yapılmıştır. Araştırmanın bulguları olarak; Eskişehir’deki işletmelerin muhasebe meslek mensuplarından aldıkları hizmet kalitesinin; güvenilirlik, empati ve fiziksel özellikler boyutlar bakımından müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir. Müşteri memnuniyetini etkileyen hizmet kalitesi boyutlarının bileşenleri incelendiğinde, muhasebe meslek mensuplarının muhasebe ve müşterilerinin sektörleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıkları ve müşterileri ile iletişim kurmada zayıf oldukları bulgularına ulaşmıştır.

Ustaahmetoğlu ve Savcı (2011), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Sundukları Hizmetin Kalitesini Değerlendirilmesi ve Örnek Bir Uygulama” adlı makale de, hizmetin özellikleri, hizmet kalitesi, muhasebe meslek mensubu kavramları ele alınmış. Araştırma kısmında elde edilen bulgular ise; Rize’ de faaliyet gösteren 55 meslek mensubu araştırmanın örneklemini oluşturmuş. Muhasebe meslek mensuplarının sundukları hizmetin algılanması noktasında heveslilik ve empati boyutlarından kendilerini daha üstün kalitede algıladıkları diğer hizmet kalitesi boyutlarında algıladıkları hizmet kalitesi ile sundukları hizmet kalitesi eşit olarak algıladıkları görüşüne ulaşmışlardır.

Yanık, Dinçel, Yıldız ve Karacan (2012), “ Muhasebe Meslek Mensuplarının İdeal Hizmet ve Mevcut Hizmet Kalitesi Algılarının Servqual Modeli İle Değerlendirilmesi” adlı makale de, muhasebe ve muhasebe hizmetleri, muhasebe hizmetinin özellikleri kavramları ele alınmış. Araştırma bulguları; hizmet kalitesinin tespit edilmesinde SERQUAL ölçek kullanılmış ve çalışma sonucunda hizmet kalitesi boyutlarından ideal fiziksel, güvenilirlik ve empati algılayışları ile mevcut fiziksel, güvenilirlik ve empati algılayışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir.

3. MUHASEBE MESLEĞİ VE MESLEĞE İLİŞKİN GENEL BİLGİLER

3.1. Muhasebe ve Muhasebe Mesleği Kavramı

3.1.1. Muhasebe Kavramının Tanımı

Muhasebe kavramı kapsam bakımından geniş olması nedeniyle birçok kaynakta farklı şekilde tanımlama yapılmıştır. Yapılan tanımlamalardan bazılarını aşağıda yer almıştır.

Muhasebe kavramı Türk Dil Kurumu (TDK)' una ait sözlükte, kelime anlamı olarak "Hesaplaşma, karşılıklı hesap görme" olarak tanımlanmıştır.

Özgür ansiklopedi vikipedi de ise muhasebe, ekonomik işlemlerde bulunan işletmelerin, finansal yani para ile ifade edilebilen nitelikteki bütün işlem ve değerlerini kaydetme ve sınıflama ilmidir. Bu şekildeki işlem ve değerlerin anlamlı raporlarını hazırlama, analiz etme, raporları yorumlama ve yetkili kişilere süreç sonuçları açıklama sanatıdır şekilde tanımlamıştır.

Sevilengül, (2007:9) Muhasebe kavramını bir örgütün kaynaklarının oluşumunu, bu kaynakların kullanılma biçimini, örgütün işlemleri sonucunda açıklanan bilgileri üreten ve bunları ilgili kişi ve kuruluşlara ileten bir bilgi sistemidir şeklinde tanımlamıştır.

Başka bir tanımda ise muhasebe fonksiyonları göz önünde bulundurularak, mali nitelikli işlemleri ve olayları para ile ifade edilmiş şekilde kaydetme, sınıflandırma, özetleyerek rapor etme ve sonuçları yorumlama bilim ve sanattır (D.P.T, 1970:3).

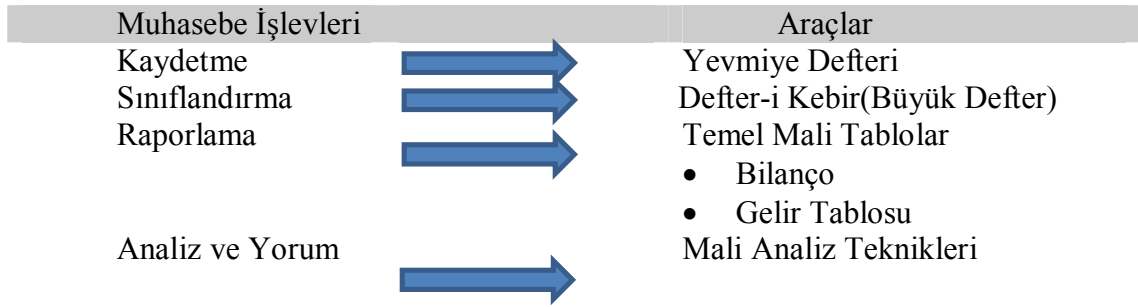
Son olarak Küçüksavaş, (2010:5) muhasebe, işletmenin aktif ve pasif kalemlerinde değişme yaratan bu değişimin tamamen veya kısmen mali nitelikteki ve para ile ifade edilebilen işlemlere (ticari işlemler) ait bilgilerin ilgili kaynaklardan toplanması, doğruluklarının saptanması, kaydedilmesi, sınıflandırılması, elde edilen sonuçların rapor halinde ilgili kişilere sunulması ve bu bilgilerin analiz edilip yorumlanmasıdır şeklin de tanımlanmıştır.

Yukarıda ki tanımdan da anlaşılacağı üzere muhasebe, bir dizi fonksiyonel süreci içine almaktadır. Muhasebede ilk yapılacak iş, işletmenin aktif ve pasif kalemlerinde değişme yaratan ve parasal olarak ifade edilebilen işlemleri tespit etmektir. Bu yapılan her bir işlem muhasebede ticari işlemler olarak adlandırılır. Muhasebede söz konusu tüm bu işlemler için kanıt aşaması nedeniyle, belgeler düzenlenir. Bu belgelerin doğruluklarının tespit edilmesi aşaması da muhasebenin bir sürecidir. Çünkü muhasebe sürecinde kayıtlara geçen her bir kayıt bir belgeye dayanır. Dolayısıyla, kayıtların dayandığı belgelerin doğru olmadığında elde edilen muhasebe sonuçları da yanıltıcı ve yanlış olacaktır. Bu süreçten sonraki işlemler ise gerçekleşen ticari işlemlerin, kanıt olarak bir belgeye dayanması, tarih sırasına göre ve kesintisiz kaydedilmesi gerekir. Tarih sırasına göre bu işlemlerin kaydedildiği defterlere yevmiye defteri denir. Yevmiye defterine kaydedilen bilgiler neticesinde, çok sayıda bilgi bir arada toplanmış olur. Ancak toplanan bu bilgilerin anlaşılır ve bilgilerden yararlanılabilir bir hal alması için sınıflandırılması gerekir. Bu sınıflandırma işlemi, yevmiye defterine tarih sırasına göre kaydedilen ticari işlemlerin, daha sonrasında defterikebire (büyük defter) her işlemin ilgili hesaba aktarılması suretiyle yapılır. Bu işlemler sonucunda her muhasebe işlemi ilgili olduğu yerde toplanmış olur. Örneğin, kasayla alakalı işlemler bir yerde, ticari mallarla ilgili işlemler başka bir yerde toplanırlar. Daha sonra ise sınıflandırılmış bilgilerden ilgili tarafların yararlanabilmesi için, söz konusu sınıflandırılmış bilgilerin özetlenmesi gerekir. Bu amaçla tüm

muhasabe bilgilerini özetleyen mali tablolar ve raporlar hazırlanır. Söz konusu mali tabloların analiz edilmesi ve bu analiz sonucunda yorumlanması, ortaya çıkan yorumların yöneticilerin anlayacağı bir şekilde raporlanması da muhasebenin sürecine girmektedir (Küçüksavaş, 2010:5).

3.1.2. Muhasebenin Fonksiyonları

Muhasebe, işletmenin parayla ifade edilebilen işlemlerine ilişkin finansal verileri ölçmek ve çeşitli taraflara bu finansal süreç sonucunda oluşan raporları sunmak amacı olan hareketli bir süreçtir. Muhasebe kapsamı içerisinde ele alınması gereken muhasebe fonksiyonları kaydetmek, sınıflandırmak, özetlemek, analiz etmek, yorumlamak ve son olarak ise süreç çıktılarını anlaşılır bir şekilde raporlamaktır (02.01.2014, www.muhasabetr.com)



Şekil 3.1. Muhasebenin İşlevleri (Lazol,2007:5)

Yukarıda muhasebe fonksiyonların neler olduğu sayılmış ve bu kavramlar açıklanmaya çalışılmıştır.

3.1.2.1. Kaydetme Fonksiyonu

Muhasebenin kaydetme fonksiyonu olarak ifade edilen süreci Özulucan, (2002:6), işletme kaynaklı meydana gelen ve mali nitelikli parayla ifade edilebile işlem ve olaylara ilişkin bilgilerin, muhasebe varsayımlarına ve ilgili yasalara göre muhasebe belge ve defterlerine aktarılması faaliyeti olarak tanımlamıştır.

3.1.2.2. Sınıflandırma Fonksiyonu

Sınıflandırma fonksiyonu ise; mali nitelik taşıyan işlemleri tarih, ileme konu olan taraflar, mali nitelikte ki işlemin konusu, miktarı ve tutarı vb. yönüyle kanıtlamak üzere belgelendirmek ve bu mali nitelikteki işlemlere ait bilgilerin sunulmaya ve yorumlanmaya uygun hale getirilmesi için belirli bir kurallara göre muhasebe defterlerine kaydedilmesi sonucu oluşan belgeler düzensiz bir halde bulunmaktadır. Bu belgelerden elde edilecek bilgilerin anlaşılır, yararlanılabilir ve anlamlandırılabilir olması için kullanılabilirlik özelliklerine göre sınıflandırılması gerekir. Derlenen ve zaman sırasına göre kaydedilen muhasebe bilgilerinin niteliklerine göre ayrıştırma, düzenleme işlemine sınıflandırma fonksiyonu denir. Sınıflandırma fonksiyonunu alınan çekler, bankadan çekilen paralar veya indirilecek giderler, muhasebe tarafından, ayrı kümeler halinde toplanması şeklinde örnekler verilebilir (Sevilengül, 2007:9).

3.1.2.3. Özetleme Fonksiyonu

Bu muhasebe fonksiyonu ise kaydedilen, sınıflanan verilerin okunum yorumlanması açısından raporlar oluşturulma sürecidir. Cemalcılar, (2003;9)'a göre muhasebe kayıtlarına kaydedilmiş, sınıflandırılmış ve matematiksel anlamda bütün işlemleri yapılmış karmaşık çok sayıdaki veriden çeşitli mali tabloların ve raporların hazırlanması sürecidir şeklinde ifade etmiştir.

3.1.2.4. Analiz Etme Fonksiyonu

Muhasebenin yönetimi destekleyici fonksiyonu olarak da adlandırılan bu fonksiyonda ise muhasebeci ürettiği bilgilerle yönetimin karar verme sürecinde mevcut durumunun belirlenmesinde ve yönetimin karar almasında kararları destekleyici unsuru olarak önemli bir görevi yerine getirmektedir. Hazırlanan finansal tablolar, maliyet raporları ile mevcut durumun ortaya konması, karar verme sürecinin başlangıcını oluşturmaktadır. Böylece analiz edilen bilgiler aynı zamanda yorumlanabilmektedir (Akdoğan, 2003: 23).

3.1.2.5. Yorumlama Fonksiyonu

Yorumlama fonksiyonunu ise İskender, (2011:9)'da bilanço ve gelir tablosuna dayanılarak, finansal analiz, finansal planlama vb. teknikler uygulanıp; işletme hakkında oldukça yararlı yeni bilgiler elde edilebilecek ve bu bilgiler işletmeyle ilgili üçüncü kişi ve kuruluşların kullanımına sunulabilecektir. Bu yeni bilgiler, işletmenin hangi varlıklara ne düzeyde yatırım yapılması ve bu yatırımlarda hangi yerlerden ne düzeyde kaynak kullanılması gerektiğinin belirlenerek; varlık ve kaynak yönetiminde etkinlik ve verimlilik artışına katkı sağlayacak türden; işletme açısından çok değerli olan bilgiler elde edilir şeklinde açıklamıştır.

3.1.2.6. Bilgi Verme Fonksiyonu

Muhasebenin bilgi verme fonksiyonu ile işletmenini çevresini (İşletme sahipleri, işletme yöneticileri, ortaklar, hissedarlar, , çalışanlar vb.) ve dış çevresini(Müşteriler, devlet kurumları, kredi kuruluşları, potansiyel ortaklar) oluşturan kişi ve kuruluşlar mali tablo niteliğindeki finansal raporlar aracılığı ile işletme hakkında gerekli bilgileri elde edebilmekte ve bu fonksiyon sayesinde muhasebe mesleğinin toplumda üstlendiği sosyal sorumluluk görevi de yerine gelmektedir (Özdemir, 2003:9).

3.1.3. Muhasebenin Temel Kavramları

Muhasebe çıktıları ve raporlarının işletmenin ilgili taraflarına aynı derecede güvenilirlik ve yarar sağlayabilmesi, bu çıktıların ve raporların hazırlanmasında "muhasebe kavramlarına" ne denli bağlı kaldığına bağlıdır. Muhasebe kavramları, muhasebenin anayasası gibidir ve muhasebe uygulamalarının temelini oluşturmaktadır. Bu nedenle muhasebe kavramlarının neler olduğunu belirlemek ve tanımlamak gerekir. Muhasebe kavramlarının neden gerek durulan kavramlar olduğu şu başlıkları altında ele alınmaktadır (03.01.2014, www.muhasabetr.com).

- Muhasebe kayıtlarının tutulmasında uygulama standartları belirlenirken muhasebe kavramlarına bağlı kalınarak hazırlanacaktır.

- Muhasebe sürecinde çıkan problemler, muhasebe kavramları dikkate alınarak daha kolaylıkla çözülebilecektir.
- Muhasebe kavramları işletmelerin muhasebe süreci sonunda oluşan finansal tabloların karşılaştırılma kapasitelerini arttırılacaktır.

3.1.3.1. Sosyal Sorumluluk Kavramı

Edayar, (2009:14)'de muhasebenin amacını yerine getirme anlamındaki sorumluluğunu belirtmekte ve muhasebenin anlamını, kapsamını, yerini ve nihai amacını göstermektedir. Sosyal sorumluluk kavramı; muhasebenin sisteminde, muhasebe sürecinin yürütülmesinde ve süreç sonucu oluşan mali tabloların düzenlenmesi ve ilgili kurumlara sunulmasında; belirli kişi veya gruba göre değil, bütün toplumun değerlerinin gözetilmesi ve bu sonuçla bilgi üretim sürecinde tarafsız, gerçeğe uygun ve dürüst davranılması gereğini ifade eder.

Muhasebe, işletmeye ilişkin bilgileri işleyip ilgili kişi ve grupların yararına sunma görevi dolayısıyla çok geniş bir çevreye muhatap olma durumundadır. Muhasebe, görevini yerine getirirken hukuki sorumluluktan daha geniş bir sorumluluğu anlatan sosyal sorumluluk anlayışı ile hareket etmek zorundadır. Muhasebenin organizasyonunda, uygulamaların gerçekleştirilmesinde, türetilen bilgilerin rapor edilmesinde belli bir ilgi grubunun değil tüm ilgi gruplarının hatta tüm toplumun çıkarları gözetilmelidir. Muhasebenin böyle bir sorumluluk duygusu ile davranması halinde verdiği bilgiler gerçeğe uygun, tarafsız ve adil olabilir. Ancak bu nitelikteki bilgilere doğrultusunda geçerli yargılara ulaşan ilgililerin alacağı gerçekçi kararlar, işletmenin topluma en faydalı biçiminde yaşatılmasını sağlayabilir. Örneğin, işleri iyi gitmeyen bir işletmede durumun tarafsız bir biçimde ortaya konması, ilgililer tarafından zamanında gerekli önlemlerin alınmasına ve başta ortaklar ile çalışanlar olmak üzere kişilerin zarara uğramalarının önlenmesine imkân sağlar. Bunun için muhasebe, ahlaki ve mesleki, sorumluluk duygusunu işlemlerin yürütülmesinde rehber, değerlemelerde ölçüt olarak almalı ve sorumluluğunun ilk denetleyicisi kendisi olmalıdır (Sevilengül, 2007:23).

3.1.3.2. Kişilik Kavramı

Sağlam, (2007:33) kişilik kavramını, işletmelerin kurucularından, mütevellilerinden, yöneticilerinden, personelinden ve diğer ilgililerden ayrı bir kişiliğe sahip olduğunu ve o İşletmenin muhasebe işlemlerinin sadece bu kişilik adına yürütülmesi gerektiğini öngörür. Kişilik kavramı gereği ortağın ve işletmenin nakit varlığı ve diğer mal varlığı birbirine karıştırılmaz. İşletme sahibi işletmeye ödünç para verirse işletmeden alacakları işletmede ortağına borçlanır.

Küçüksavaş, (2010:18) ise kişilik kavramının, muhasebe sadece işletmeye tahsis edilen değerlerle ilgilendiğini belirtmiştir. Ancak bu şekilde işletmenin gerçek durumunun ve faaliyet sonucunun (kâr veya zarar) ortaya konulması mümkün olacağını ifade etmiştir. Kişilik kavramını örneklerle ise şu şekilde açıklamıştır, şahıs işletmesinde, işletme sahibinin işletmeye sermaye karşılığı vermiş olduğu binadan elde edilen kira tutarı, kira geliri olarak işletmenin gelirleri arasında yer alacaktır. Aynı kişinin işletmeye tahsisi etmediği diğer bir binasının kirası işletmenin gelirleri ile ilgilendirilmez. Her iki binanın kirasının da işletmenin kasasına ödenmiş olsa dahi, işletmeye tahsis edilen binanın kirası işletmenin gelir hesabına alınırken, diğer binanın kirası işletme sahibinin özel hesabına alınacaktır. Aynı şekilde, işletmenin kullandığı

binanın elektrik faturası ile, işletme sahibinin evinin elektrik faturası işletmenin kasasından ödense dahi, işletmenin elektrik gideri olarak sadece kullandığı binanın elektrik gideri kısmı gösterilecek, kalan tutar ortağın şahsi hesabına alınacaktır.

3.1.3.3. İşletmenin Sürekliliği Kavramı

Diğer bir muhasebe temel kavramı ise işletmenin sürekliliği kavramı olarak sayılabilir. Lazol, (2007:9) Süreklilik kavramından, işletmelerin faaliyetlerini bir süreye bağlı olmaksızın sürdüreceğini ifade eder. Bu bakımdan işletme sürecinin işletme sahiplerinin ya da hissedarlarının yaşam süreleriyle bağlı olmaması beklenir. İşletmenin sürekliliği kavramı maliyet esasının temelini oluşturan bir kavramdır. Süreklilik kavramının, işletmeler açısından geçerliliğinin bulunmadığı veya ortadan kalktığı durumlarda ise, bu husus mali tabloların dipnotlarında açıklanarak belirtilir.

Küçüksavaş, (2001:13) ise süreklilik kavramından; muhasebe tekniğinin, işletme hayatını ilgilendiren sorunlar üzerine çok daha geniş bir görüş açısından yaklaşabilmesini mümkün kılmıştır. İşletmenin ömrünün sonsuz olduğu, yani tasfiye edilemeyeceği varsayıldığı da, işletmenin tasfiye anındaki varlıklarına ait değerlerin ne olabileceğine ilişkin sorunların incelenmesine gerek kalmamaktadır. Dolayısıyla, belirli tarihlerde yapılacak durum tespitlerinde, varlıkların değerlerinin o günkü değeri (piyasa değeri) ile değil, maliyet değeri ile değerlendirilmesi ilkesi uygun olmaktadır. Gelir ve giderlerin dönemler itibarıyla ayarlanması da bu kavram sayesinde gerçekleştirilebilir.

3.1.3.4. Dönemsellik Kavramı

Dönemsellik kavramı, işletmenin sürekliliği kavramı uyarınca sınırsız olarak kabul edilen yaşam sürecinin, belirli dönemlere bölünerek ve her döneminin faaliyet sonuçlarının yani kar veya zararının belirlenmesi sürecidir. Gelir ve giderlerin kalemlerinin tahakkuk esasına esas alınarak muhasebeleştirilmesi, satışlar, gelir ve karların aynı döneme ait gider, maliyet ve zararlarla karşılaştırılması da bu kavramın sonucudur. Dönemsellik kavramının, işletmeler tarafından geçerliliğinin bulunmadığı veya ortadan kalktığı şartlarda bu durum mali tabloların dipnotlarında açıklanmak zorundadır (17.01.2014, www.alomaliye.com).

Sağlam, (2007:33) ise dönemsellik kavramından, işletmelerin sürekliliği kavramı uyarınca sınırsız kabul edilen ömrünün, belli dönemlere bölünmesi ve her dönemin faaliyet sonuçlarının diğer dönemlerden bağımsız olarak saptanması şeklinde bahsetmiştir. Gelir ve Giderlerin tahakkuk esasına göre muhasebeleştirilmesi, hasılat, gelirlerin aynı döneme ait maliyet gider ve zararların karşılaştırılması bu kavramın gereğidir. Yani her dönemin faaliyet sonucunun ayrı ayrı tespit edilerek dönemler arası karşılaştırmalar yapılmasına ve işletmenin içinde bulunduğu dönemin faaliyet sonuçlarının belirlenmesini sağlar. Örneğin işletmenin bu yılda oluşan karı ne kadardır? Geçen yıla göre karşılaştırıldığında da karı arttı mı? Buna benzer sorulara cevap bulabiliriz. Dönemsellik kavramı, işletmeler açısından geçerliliğinin bulunmadığı ya da ortadan kalktığı durumlarda ise, bu husus mali tabloların dipnotlarında açıklanır.

3.1.3.5. Parayla Ölçülme Kavramı

Tetik, (1997:152) parayla ölçülme kavramı muhasebenin temel varsayımlarından biridir, işletmede kıymet hareketlerinin izlenebilmesi için ortak bir ölçü biriminin kullanılmasıdır. Bu ölçü birimi paradır. İşletme işlemlerini hesaplarda göstermek ve

ölçmek için para birimini kullanır. Parayla ölçülme, maliyet ve objektiflik ile yakından ilgilidir. Zira hem edinme maliyetleri hem de objektif belgeler para cinsinden ifade edilmektedir.

Tek düzen muhasebe sisteminde parayla ölçülme kavramı tanımlanırken muhasebe işlemlerinin ulusal para birimi ile yapılacağını öngörmüştür. VUK' un 280. maddesinde yabancı paralı işlemlerin değerlendirilmesi sırasında ülkemizde yabancı para borsası bulunmadığından Maliye Bakanlığının tespit ettiği kurların uygulanması gerekmektedir. VUK Genel Tebliğ Sıra No.130, serbest kur uygulaması nedeniyle zorlaşan Maliye Bakanlığı'nın kur tespiti yerine T.C. Merkez Bankası'nca tespit ve ilan olunan döviz alış kurlarının kullanımını uygun görmektedir (Yarbaşı, 2008:228).

3.1.3.6. Maliyet Esası Kavramı

Maliyet esası kavramı kasada ki para mevcudu ve alacaklar ile maliyetinin tespit edilmesi imkânsız ya da uygun olmayan kalemler dışında kalan, işletme tarafından elde edinilen, varlıkları ve hizmetlerin muhasebeleştirilmesinde, bunların işletme tarafından elde edilme maliyetlerinin esas alınmasını anlatır. Maliyet esası kavramı işletmenlerin süreklilik kavramı ile iç içedir. Yukarıda da değinildiği üzere, işletmenin sürekliliği kabul edilmediği takdirde, edinilen varlığın tasfiye halindeki değeri düşünülecek, dolayısıyla piyasa fiyatlarının değişmesine paralel olarak varlıkların değeri her an değişiklik gösterecektir. Piyasadaki her değişikliğe göre işletme varlıklarının değerinin muhasebe kayıtlarında değiştirilmesinin düşünülemeyeceği ortadadır. Paranın zaman içerisinde değerindeki değişmelerin maliyet değerini anlamsız hale getirdiği durumlarda; maliyet değeri o günün para değeri üzerinden yeniden belirlenebilir. Bunun dışında bazı durumlarda da maliyet esası kavramından sapmalar olabilir (Sevilengül, 2007:26).

3.1.3.7. Tarafsızlık ve Belgelendirme Kavramı

Tarafsızlık ve belgelendirme kavramına göre muhasebe kayıtlarının gerçek durumu gösteren ve muhasebe kavramlarına ve usulüne uygun olarak düzenlenmiş, objektif belgelere dayandırılması ve muhasebe kayıtlarına esas alınacak yöntemlerin seçilmesinde ön yargısız ve tarafsız olarak davranılması gerekliliğini ifade eder. Bu kavrama göre muhasebe kayıtlarına alınacak mali işlemlerin mutlaka fatura, gider makbuzu, ücret bordrosu gibi gerçek belgeye dayanması gerekir. Alınan bir mala ait boş bir kâğıda yazılan işleme ait kayıt yapılmaz (Sağlam, 2007:34).

3.1.3.8. Tutarlılık Kavramı

Tutarlılık kavramı; muhasebe uygulamaları için seçilen muhasebe ilkelerinin, birbirini izleyen tüm dönemlerde değiştirilmeden tutarlı bir şekilde uygulanması gereğini ifade eder. İşletmelerin mali durumlarının, faaliyet sonuçlarının ve faaliyet sonuçlarına ilişkin yorumların karşılaştırılabilir olması bu kavramın bir sonucudur. Tutarlılık kavramı, benzer muhasebe işlemlerde, kayıt düzenlerinin ve kalemlerin değerlendirme ölçütlerinin değişmezliğini ve mali tablolarda içerik ve biçim yönünden tek düzeni öngörür. Geçerli nedenlerin bulunduğu hallerde ise işletmeler, öngördükleri muhasebe politikalarını değiştirebilirler. Ancak bu değişikliklerin ve bunların parasal etkilerinin mali tabloların dipnotlarında belirtmeleri zorunludur (19.01.2014, tr.wikipedia.org).

3.1.3.9. Tam Açıklama Kavramı

Muhasebe hesap ve raporları ticari işletme kişiliğine ait bütün olayları tam olarak açıklamalıdır. Normal olarak, hesapların tertibi ve raporların hazırlanması, bunların ilgili buldukları dönemler ve tarihler itibarı ile yapılmalıdır. Hangi hususun önemli sayılacağı, verilen bilgileri kullananlar tarafından ve bunların kullanacağı amaçlar yönünden ayrıma tabi tutulmalıdır. Bu suretle ilgili ticari kişiliğe yatırım kararı vermeden önce, temkinli bir sermayedara sahip olmak istediği bütün bilgiler önemli olarak kabul edilip tam olarak açıklanmalıdır. Mali tablolarda finansal süreçlerin tam olarak açıklanmasının yanında, mali tablo kalemleri kapsamında yer almayan ancak alınacak kararları etkileyebilecek, gerçekleşmesi muhtemel olaylara da yer verilmesi bu kavramın gereğidir (Küçüksavaş, 2001:15).

3.1.3.10. İhtiyatlılık Kavramı

Sevilengül, (2007:28) ihtiyatlılık kavramından muhasebe olaylarında temkinli davranılması, tarafsız bir muhakeme ile işletmenin karşılaşılabileceği risklerin ve belirsizliklerin göz önünde tutulması gereğini anlatır. Bu kavram gereğince; bir gelir ancak gerçekleştikten sonra işletmenin gelirleri arasına katılırken, gider kalemleri ve dönem zararları kesinleşme de ortaya çıktıkları dönemde işletmenin sonuç hesaplarında gider kalemlerinin ve dönem zararının arasına katılır, yani işletmenin dönem karından düşülür. Örneğin; stoktaki ticari malın piyasa değeri artarsa; bu artış, satışla gerçekleşmediği sürece, gelirlere katılmaz. Aksi olursa satışta ortaya çıkacağı beklenen zarar, satışın gerçekleşmesi beklenmeden, giderler arasına katılır.

3.1.3.11. Önemlilik Kavramı

Önemlilik kavramı, bir hesap kalemi veya mali nitelikteki bir olayın göreceli ağırlığının ve değerinin mali tablolara dayanılarak yapılacak değerlemeleri veya alınacak kararları etkileyebilecek düzeyde olmasını ifade eder. Önemli hesap kalemleri, finansal olaylar ve diğer hususların mali tablolarda yer alması zorunludur (19.01.2014, www.ismmmo.org.tr).

3.1.3.12. Özün Önceliği Kavramı

Sağlam, (2007:35) Özün önceliği kavramını, muhasebe kayıtlarında mali nitelikteki işlemlerin kaydedilmesi aşamasında, mali nitelikteki işlemlerin biçimlerinden çok, öz niteliklerine bakılarak kaydedilmesi gerekliliğini ifade eder. Genel anlamda bu mali nitelikteki işlemlerin, öz amaçları ile biçimleri aynıdır ancak bazı mali nitelikteki işlemler bu duruma istisna olabilir. Bu istisnai durumlarda işlemin biçiminden çok özü esastır. Örneğin işletme 100 bin TL'ye bir makine aldı, ancak faturasını 50 bin TL olarak aldı. Bu durumda işin özü 100 bin TL'ye bir makine alındığı ancak faturanın şeklinde 50 bin yazdığıdır. Bu kavram gereği makinenin 100 TL olarak kayıtlara alınması ve faturanın eksik alınmaması gerekir.

3.2. 3568 Sayılı Muhasebe Mesleği Yasasına İlişkin Bilgiler

Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu 01.06.1989 tarihinde 3568 kanun numarasıyla kabul edilmiş ve resmi gazetede

yayınlanmıştır. Kanunun birinci bölümde genel hükümlerden, ikinci bölümde serbest muhasebeci mali müşavirler ve yeminli mali müşavirler odaları hakkında hükümlerden, üçüncü bölümünde Türkiye serbest muhasebeci mali müşavirler ve yeminli mali müşavirler odaları birliği hakkında hükümlerden, dördüncü bölümde ise çeşitli hükümler yer almaktadır.

3.2.1. 3568 Sayılı Yasanın Konusu ve Amacı

3568 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununun 1. Maddesinde yasanın amacı işletmelerde faaliyetlerin ve işlemlerin sağlıklı ve güvenilir bir şekilde işleyişini sağlamak, faaliyet sonuçlarını ilgili mevzuat çerçevesinde denetlemeye, değerlendirmeye tabi tutarak gerçek durumu ilgililerin ve resmi mercilerin istifadesine tarafsız bir şekilde sunmak ve yüksek mesleki standartları gerçekleştirmek üzere, “Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik” ve “Yeminli Mali Müşavirlik” meslekleri ve hizmetleri ile Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliğinin kurulmasına, teşkilat, faaliyet ve denetimlerine, organlarının seçimlerine dair esasları düzenlemektir. Birliğin kısa adı TÜRMOB’dur. Bu Kanun hükümlerine göre meslek icrasına hak kazananlara, “Serbest Muhasebeci Mali Müşavir”, “Yeminli Mali Müşavir” denir.

3568 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununun 1. Maddesinde yasanın Muhasebecilik ve mali müşavirlik mesleğinin konusu gerçek ve tüzelkişilere ait teşebbüs ve işletmelerin;

1. Genel kabul görmüş muhasebe prensipleri ve ilgili mevzuat hükümleri gereğince, defterlerini tutmak, bilanço, kar-zarar tablosu ve beyannameleri ile diğer belgelerini düzenlemek ve benzeri işleri yapmak.
2. Muhasebe sistemlerini kurmak, geliştirmek, işletmecilik, muhasebe, finans, mali mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işlerini düzenlemek veya bu konularda müşavirlik yapmak.
3. Belgelerine dayanılarak, inceleme, tahlil, denetim yapmak, mali tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş vermek, rapor ve benzerlerini düzenlemek, tahkim, bilirkişilik ve benzeri işleri yapmak.

Yukarıda sayılan işleri; bir işyerine bağlı olmaksızın yapanlara serbest muhasebeci mali müşavir denir şeklinde ifade edilmiştir.

3568 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununun 1. Maddesinde yasanın Yeminli mali müşavirlik mesleğinin konusu şu şekilde sayılmıştır:

1. Muhasebe sistemlerini kurmak, geliştirmek, işletmecilik, muhasebe, finans, mali mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işlerini düzenlemek veya bu konularda müşavirlik yapmak.
2. Yukarıdaki bentte yazılı konularda, belgelerine dayanılarak, inceleme, tahlil, denetim yapmak, mali tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş vermek, rapor ve benzerlerini düzenlemek, tahkim, bilirkişilik ve benzeri işleri yapmak.
3. 3568 Sayılı kanununun 12. maddesine göre çıkartılacak yönetmelik çerçevesinde tasdik işlerini yapmaktır.

Yeminli mali müşavirler muhasebe ile ilgili defter tutamazlar, muhasebe bürosu açamazlar ve muhasebe bürolarına ortak olamazlar şeklinde ifade edilmiştir.

3.2.2. 3568 Sayılı Yasada Yer Alan Meslek Unvanları ve Meslek Unvanına Sahip Olabilmenin Genel Şartları

3568 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununun 4. maddesinde meslek unvanları ve meslek unvanına sahip olabilmenin genel şartları;

1. T.C. vatandaşı olmak (yabancı serbest muhasebeci mali müşavirler hakkındaki hüküm saklıdır).
2. Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip bulunmak.
3. Kamu haklarından mahrum bulunmamak.
4. Türk Ceza Kanununun 53 üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile; kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına ya da affa uğramış olsa bile devletin güvenliğine karşı suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, milli savunmaya karşı suçlar, devlet sırlarına karşı suçlar ve casusluk, zimmet, irtikâp, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama veya kaçakçılık suçlarından mahkûm olmamak.
5. Ceza veya disiplin soruşturması sonucunda memuriyetten çıkarılmış olmamak.
6. Meslek şeref ve haysiyetine uymayan durumları bulunmamak.

3.2.3. SMMM Olabilmenin Özel Şartları

3568 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununun 5. maddesinde Serbest muhasebeci mali müşavir olabilmek için aranan özel şartlar;

1. Hukuk, iktisat, maliye, işletme, muhasebe, bankacılık, kamu yönetimi ve siyasal bilimler dallarında eğitim veren fakülte ve yüksekokullardan veya denkliği Yükseköğretim Kurumunca tasdik edilmiş yabancı yükseköğretim kurumlarından en az lisans seviyesinde mezun olmak veya diğer öğretim kurumlarından lisans seviyesinde mezun olmakla beraber bu fıkrada belirtilen bilim dallarından lisansüstü seviyesinde diploma almış olmak.
2. En az üç yıl staj yapmış olmak.
3. Serbest muhasebeci mali müşavirlik sınavını kazanmış olmak.
4. Kanunları uyarınca vergi inceleme yetkisini almış ve mesleki yeterlilik sınavında başarılı olduktan sonra yeminli mali müşavirlik sınavını vermiş olanlarda, serbest muhasebeci mali müşavirlik sınavını kazanmış olma şartı aranmaz.
5. Serbest muhasebeci mali müşavirlik ruhsatını almış olmak.

3.2.4. YMMM Olabilmenin Özel Şartları

3568 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununun 9. maddesinde yeminli mali müşavir olabilmenin şartları;

1. En az 10 yıl serbest muhasebeci mali müşavirlik yapmış olmak,
2. Yeminli mali müşavirlik sınavını vermiş olmak,
3. Yeminli mali müşavir ruhsatını almış olmak.

3.3. Türkiye’ de Muhasebe Mesleğinin Tarihsel Gelişimi

3.3.1. Cumhuriyet Öncesi Muhasebe Mesleğinin Gelişimi

1494 yılında Venedik’ te yayımlanan “Summa de Aritmetica, Geometria, Proportioniet proportionalita” muhasebedeki çift taraflı kayıt sistemi bir bölüm olarak yer almıştır. "Particularisdicompitus e scripturis" (defter tutma ve ona ait evrak üzerine bir etüt) olarak yer alan bir bölümü çift taraflı kayıt sisteminin temellerini açıklamaya ayrılmıştır. Eserin içerisinde ki bu bölüm de son iki yüz yıldaki uygulama sistematik bir şekilde anlatılmıştır. Bu eser bazı kaynaklarda bu anlamdaki ilk eser olarak bilinse de gerçekte bu konudaki ilk eser 1363 yılında Abdullah İbn Muhammed İbnKiya Al Mâzandarani tarafından yazılana "Risale-i Felekiyye/Kitab-us Siyagat" (Muhasebe Kitabı) adlı eserdir. Aslı İstanbul’ da Beyazıt kütüphanesinde yer alan eser el yazması olarak kaleme alınmıştır. Yazım dili Farsça olan eser "Tahvilat" (Şahis Tali Hesapları), "Rüznaçe" (Yevmiye), "Evârece" (Defteri Kebir) gibi çağdaş muhasebenin temel öğeleri ilk olarak yer vermiştir (25.01.2014, www.tr.wikipedia.org).

Türk tarihinde muhasebe alanıyla ilgili ilk yazılı yapıt ise Karahanlılar dönemine ait Kutadgu Bilig eseridir. Esasında ansiklopedik bir çalışma özelliği taşımakta olan eser, iktisattan hukuka, astrolojiden psikolojiye, antropolojiden tarihe, dinden siyasete kadar birçok farklı alanı içine alan geniş bir yelpaze görünümünde olup çok önem arz eden tespitler, tavsiyeler, tahliller, önermeler, bilgiler ile doludur. Bu anlamda eserde maliye, ekonomi, muhasebe konularında, özellikle de muhasebe konusunda çok ilginç ve önemli bilgiler ve ifadeler bulunmaktadır. Eser bu anlamda incelendiğinde Kutadgu Bilig’de muhasebe ilmi açısından çok önemli olarak ele alınabilecek ilke, kural, bilgi ve yaklaşımlar tespit edilmiştir. Kutadgu Bilig’in 39. babında yer alan 80 beyitlik 2743-2822 arasındaki beyitlik bölümün, hazinedar’ a yani devletin mali işlerinden sorumlu olan memuruna o dönemin muhasebecisi olarak ifade edilebilecek kişisine ayrılması bu durumu ispatlar niteliktedir. Muhasebecide bulunması gereken mesleki bilgi, donanım ahlaki ve kişisel özellikler bu beyitlerde yoğun olarak ele alınmıştır. Eser bu anlamda muhasebe tarihi bakımından olduğu kadar muhasebe uygulamaları tarihi ve muhasebe meslek tarihi açısından da çok değerli ve önemli bir yere sahiptir (Can vd., 2012:70).

Osmanlı imparatorluğunun son dönemleri olan ve Cumhuriyet’in ilanından önce ki dönem de yaşanan Fransız mevzuatının ve yayınlarının etkisi muhasebe teorisi ve uygulamalarını da etki göstermiştir. Fransız ticaret kanununun bir tercümesinden başka bir şey olmayan, 1850 yılında “Kanunname-i Ticaret”, tüccarların tutmak ile mükellef olduğu defterler ile ilgili düzenlemeler ile yasal düzenlemeler ile ilişkisi kurulmuştur. 1869 yılında Fardis tarafından tercüme edilen fakat yazarının ismine yer verilmeyen “Usuli Defteri”, 1882 yılında Mektebi Fünun-u Harbiye Hocası Binbaşı Ziya Bey tarafından çeviri olarak kaleme alınan “Fenni Usuli Defteri”, 1884 yılında Mektebi Fünunu Harbiyeyi Şahane Umuru tahriyesine memur Alaykâtibi Muhittin’in çeviri yaptığı “Usuli Defteri Cedid” adlı eserler bunlar arasında yer alır (25.01.2014, www.muhasebetr.com).

Osmanlı tarihinin son yüz yıllarında, yani 19. yüzyılda sanayi ve ticaret sorunları ele alınmak isterken sektörlerin temsilcilerini aynı kuruluşta yani bir çatı altında toplanmak istendi. Bu amaçla 1876’da oluşturulan Ticaret ve Ziraat Meclisi amaçlanan sonuçlara ulaşamadı. Bu süreçten sonra, 1879’da Sadarete (Başbakanlık) getirilen Mehmed Said Paşa(1838-1914), sanayi, ticaret ve ziraat odalarının oluşturulması amacıyla gerekli olan süreci başlattı. Said Paşa’nın öncülüğünde Avrupa özellikle de Fransa’da kurulmuş olan ticaret odalarına benzer ve özellikte ki bir ticaret

odası kurulması için 11 maddelik bir nizamname yani tüzük taslağı oluşturuldu. Bu nizamname, 18 Ocak 1880' tarihinde, o dönemin Meclis-i Mahsus yani Bakanlar Kurulu tarafından kabul edildi. Meclis-i Mahsus yani Bakanlar Kurulu, oluşturulacak odalarının isimlerinin "Ticaret Odası" kelimelerinin kullanılmasına ve nizamname metninde de bu şekilde yer verilmesine karar verdi. Meclis-i Mahsus 'un İstanbul'da bir Ticaret Odası kurulmasını öngören kararı, 19 Ocak 1880 günü dönemin padişahı Sultan II. Abdülhamid tarafından tasdik edildi. Padişahında onaylamışından sonra Osmanlı tarihin de ilk defa bir yerli ticaret odasının kurulmasına dair sürecin sonuna gelinmiş oldu. Bundan sonraki süreç ise, ticaret odasının örgütlenme aşamasını sonlandırarak Dersaadet (İstanbul) Ticaret Odası'nın bir fiil faaliyetlerine başlaması olacaktı (25.01.2014, www.tr.wikipedia.org).

Osmanlı yönetiminin, dış borçlar nedeniyle çıkmaza girdiği bir süreçte bir ticaret okulu kurulması amacıyla çeşitli çalışmalar yapıldı. 1860, 1880, 1881 yıllarında ticaret okulunun kurulması için bir kaç girişimde bulunuldu; ancak 1881 yılında yapılan girişimde Ticaret Bakanlığı bünyesinde bir Ticaret Okulu kurulmak istenildi. Ancak bu adımda başarılı bir sonuç vermedi. Nihayet atılan bu adımlar sonunda, 1883 yılında "Hamidiye Ticaret Mekteb-i Alisi" adıyla bir ticaret okulu kuruldu. Öğretim süresi iki yıl süren bu okulda, düzenli bir plan ve program oluşturulamadığından öğretim yürümedi ve dönemin ilk ticaret okulu kapandı. Ancak 1894 yılında öğretim süresi üç yıl süren yeni bir yüksekokul olarak tekrardan açıldı. Okul, o dönemde ki Ermeni, Rum, İtalya, İngiltere gibi devletlerinin bünyesinde de yar alan ticaret okullarından çok daha aşağıda bir öğretim yapıyordu. Bu okul, II. Meşrutiyetten sonra da kadrolu öğretmenleri olan ve öğretimini tam gün veren bir kurum haline dönüştü.(25.01.2014, www.egitim.aku.edu.tr)

3.3.2. Cumhuriyet Sonrası Muhasebe Mesleğinin Gelişimi

Kurtuluş mücadelesinin sona ermesiyle birlikte 1923 yılından itibaren Lozan'da barış görüşmeleri, yeni Türk devleti adına İsmet İnönü başkanlığında sürdürülmüş, taraflar arasında tartışmalar özellikle kapitülasyonlar ve Osmanlı İmparatorluğundan kalan dış borçlar konularında yoğunlaşmıştır. Görüşmeler ekonomik konuların taraflar arasında anlaşmazlıklara yol açması nedeniyle kesintiye uğramıştır. Osmanlı devletinin sona ermesinden sonra yeni kurulmaya çalışan Türk Devleti'nin kalıcı olabilmesi için öncelikle, sağlam bir ekonomik yapının kurulmuş olması gerekmektedir. Kurtuluş savaşı sürecinden sonra yeni Türkiye devleti en basit ihtiyaçlarını karşılayabilecek ekonomik güce dahi sahip değildi. Yeni biten savaşın sonucunda başlatılması şart olan ekonomik atılımın başlangıcı ve de Lozan Barış Konferansındaki tartışmaları lehimize çevirmek gibi birden çok amacı gerçekleştirmek için, Şubat 1923'de "İzmir İktisat Kongresi" büyük çiftçilerin ve tüccarların katılımı ile gerçekleşti. Bu tarihten 1929 yılına kadar geçen süre Cumhuriyet tarihçilerine göre "Liberal Dönem" olarak adlandırılmaktadır (25.01.2014, www.muhasibetr.com).

Cumhuriyet'in ilanından (1923) sonra ilk yasal düzenleme 1924 Anayasası'nın kabulü olmuştur. Bundan sonra da Türk Medeni Kanunu (1925) kabul edilerek çağdaş bir toplumsal yapı oluşturulmaya çalışılmıştır. Bu yasadan sonra yapılan iş, 1850 yılında kabul edilen ama koşulların elverişli olmaması nedeni ile gereği gibi uygulanamayan ticaret kanununun günün koşullarına göre yenilenerek Türk Ticaret Kanunu (TTK) adı altında yürürlüğe konulması olmuştur (Güvemli, 2013:141).

Almanya'nın ticaret kanunundan yararlanılarak hazırlanan kanun 1926 yılında 856 sayılı Türk Ticaret Kanunu (TTK) adı altında yürürlüğe girmiştir.

Ülkemizde Muhasebe uzmanlığı mesleğinin kurulması anlamında ilk gereksinimler, 1930 yıllarında, yeni kurulan Türk devletinin, savaş sonrası ilk büyük ekonomik yatırım ve düzenlemelere başladığı tarihlerde ortaya çıkmıştır. Savaş sonrası çok büyük yaralar alan ülke, hem ekonomik hem de diğer bütün yönden çökmüş bir durumdaydı. Büyük ölçüde gerilemiş ülkemizin atmış olduğu ekonomik adımlar ise; ilk olarak 1926 yılında Cumhuriyet' in KİT' i olarak ifade edilen Sanayi ve Maden Bankası'nın kurulması, 1927 yılın da özel sektör sanayi kuruluşlarının özendirilmesi amacıyla Teşvik-i Sanayi Kanunu'nun çıkarılması, 1932 yılında Hesap Mütahassıslığı kanunu tasarısının hazırlanması önemli yaşanan gelişmelerdir. Şubat 1923 tarihinde savaş sonrası ülke ekonomisini geliştirmek amacıyla toplanan İzmir İktisat Kongresinde alınan kararlar doğrultusunda; 1924 yılında Türkiye İş Bankası, 1930 yılında T.C. Merkez Bankası, 1933 yılında Sümerbank ve 1934 yılında Etibank kurulmuştur. 1932 yılında ülke ekonomisinin bu denli gelişme göstermesine paralel olarak ele alınan ilk meslek yasası tasarısı, meslek yasası kanunu meclis gündemin de tartışılmasına rağmen yukarıda belirtilen kurum ve kuruluşlar gibi bir sonuca ulaşamamış ve Maliye Bakanlığı'nın arşivlerinde kalmıştır. 1938 tarihine gelindiğinde Avukatlık Kanunu tasarısı ile beraber "Hesap Mütahassıslığı" hakkında kanun tasarısı da hazırlandı. Hazırlanan bu "Hesap Mütahassıslığı" kanununda meslek mensuplarına da yargılama da temsil yetkisinin verilmesi hükmü sebebiyle, çoğunluğunun hukukçu olduğu TBMM tarafından daha TBMM gündemine ulaşmadan kaybolmuştur (25.01.2014, www.ismmmo.org.tr).

1950 yıllarına gelindiğinde ülkede yapılan büyük vergi reformu ile beraber Maliye Bakanlığı ilk Vergi Usul Kanunu ile Gelir ve Kurumlar Vergisi kanun tasarılarını hazırlamış, ancak bu kanunlar neticesinde, vergi denetiminin sağlanabilmesi nedeniyle uzmanlardan yararlanma ihtiyacını ve uzman muhasebeciye olan talebi doğurmuştur. Buna rağmen Maliye Bakanlığı içerisinde oluşturulan, Hesap Uzmanları Kurulu, Maliye Teftiş Kurulu, Gelirler Kontrolörleri Kurulu gibi organlar geliştirilmiş ve muhasebe, finansal raporlama ve denetim konularında 1980'lerin başlarına kadar, en tecrübeli ve uzmanlık sahibi olan kişiler, devlet kadrolarında yer almışlardır (26.01.2014, www.muhasabetr.com).

1942 yılında Prof. Dr. Osman Fikret Arkun, İsmail Otar ve 12 meslek arkadaşı tarafından "Eksper Muhasıpler ve İşletme Organizatörleri Derneği" ismi ile kurulmuş ilk özel girişim olan Türkiye Muhasebe Uzmanları Derneği (TMUD), ülkemizde muhasebe mesleğinin tarihi gelişimi içinde önemli bir yere sahip olmuştur. 1967 yılında derneğin statüsünde önemli değişiklikler yapılmış ve yeni adı da "Türkiye Muhasebe Uzmanları Derneği" olarak değiştirilmiştir. 1967 yılında 100 olan üye sayısı bugün 1450'ye ulaşmıştır (İbiş, 2009:114).

Muhasebe alanında düzenlenen kongrelerin, ülkemizde muhasebe mesleğinin gelişmesi anlamında önemli etkileri olmuştur. 1957 tarihinde ilk olarak düzenlenen Kongrelerde Maliye Bakanlığı yetkilileri, Maliye Bakanlığı Hesap Uzmanları Kurulu ile Teftiş Kurulu üyeleri, Ticaret ve Sanayi Bakanlıkları yetkilileri, Başbakanlık Yüksek Denetleme Kurulu üyeleri, KİT'ler ve özel teşebbüslerin yöneticileri, Muhasebe, Hukuk, Kamu Maliyesi ve muhasebeyle ilgili olan diğer sosyal bilim dallarında akademik çalışma yapan öğretim üyeleri, diğer taraftan "Serbest Hesap Uzmanı", "Mali Müşavir", "Muhasebe Uzmanı" gibi unvanlarla muhasebe alanında serbest meslek faaliyeti yapan muhasebeciler, toplanarak muhasebe mesleğinin sorunlarına çözüm aramışlardır. Zaman zaman yaşanan tartışmalara karşın, çıkarları ve amaçları çelişen taraflar, muhasebe mesleğinin geleceği konularında önemli görüşler beyan etmişler ve meslek için kararlar almışlardır. Kongre kararlarından çoğu uygulama alanı bulamamış, birçok karar ise

gecikse de toplumu etkilemiştir. Ancak, daha önceleri birbirleri ile anlaşmazlık için de bulunan grupların, kongrelerde muhasebe mesleğinin gelişmesi için çalışmaya ve tartışmaya başlamaları, ülkemizde muhasebe mesleğinin gelişmesini isteyen tarafların, mesleğin gelişim göstermesi için yaptıkları en büyük katkıdır (26.01.2014, www.muhasabetr.com).

Plânlı kalkınmaya geçişle birlikte muhasebe alanında yeni atılımlar olmuştur. 1954 yılında kabul edilen 440 sayılı İktisadi Devlet Teşekkülleri ve İştirakleri Hakkında Kanun, işletmelerde kullanılan muhasebe sürecine yeni bir boyut getirmiş ve hesap, bütçe gibi süreçlerin sonuçlandırılması için kullanılan usul ve esaslarda tekdüzen esas alınması yasal olarak zorunlu kılınmıştır. Söz konusu olan kanunun uygulanması için oluşturulan İktisadi Devlet Teşekküllerini Yeniden Düzenleme Komisyonunun yapısının büyük ölçüde Amerikan muhasebe sistemine ve uygulamalarına dayanan, bazı yerlerinde ise Fransız Genel Hesap Planı'nın etkilerinin görüldüğü Tek Düzen Muhasebe Sistemini önermiştir. Sonrasında kurulan Kamu İktisadi Kuruluşları yeni düzenlemelere yönelik oluşturulan Reform Komisyonunun bünyesinde yer alan ve 1971 de oluşturulan Tek Düzen Muhasebe Sistemi Uygulama Komisyonu bünyesinde bulunan KİT'lerin de öneri ve istekleri göz önünde bulundurularak mevcut sistemde değişiklik yapılmış ve Tek Düzen Muhasebe Sistemi 07.07.1971 gün ve 7/2767 sayılı kararname ile 27 KİT' de 01.01.1972 tarihinden itibaren yürürlüğe girmiştir. Aynı kararname ile uygulamanın dışında bırakılan bankacılık işletmeleri ve uygulama alanına giren sınıai işletmeler de maliyet muhasebesi ile ilgili uygulanacak esasların belirlenmesi görevi 1972 yıllık programı esas alınarak kurulan DPT Tekdüzen Muhasebe Koordinasyon Devamlı İhtisas Komisyonu'na verilmiştir. Bu Komisyonun faaliyetleri sonucu maliyet muhasebesine ilişkin esaslar belirlenerek 1977 yıllarından itibaren uygulanmaya başlanmıştır. Bankalar Birliği tarafından hazırlatılan bankalara uygun tek düzen hesap planı 1986 yılından itibaren uygulanmaya başlanmıştır. KİT'lerdeki bu yeni tekdüzen muhasebe sistemindeki uygulamaların etkileri giderek yayılmış ve büyük özel teşebbüslerde de görülmeye, bu sürecin sonucu olarak muhasebe uygulamalarında genel kabul görmüş muhasebe ilkelerini esas almaya başlamışlardır. Bu anlamda bakıldığında muhasebe sisteminin gelişmesinde KİT'lerin Tekdüzen muhasebe sistemine geçmeleri önemli bir aşamayı teşkil eder (Sevilengül, 2007:14).

Tarih 13 Haziran 1989 geldiği muhasebe anlamında ülkemizde atılan en büyük adım olan 3568 sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu resmi gazetede yayımlanmıştır. Bu kanun muhasebe ve denetim faaliyetlerini bir meslek olarak tanımlamakta ve bu faaliyeti yürütenleri hizmet sunanların niteliklerini belirtmektedir. Yeni bu kanunun kabulüyle Avrupa Birliği ile uyum sağlama anlamında gelişme sağlanmıştır. Ülkemizde yaşanan bir diğer meslek alanında ki gelişmede, 01.01.1994 tarihinden itibaren bütün işletmeleri kapsayan tek düzen muhasebe sistemi uygulamaya girmiştir. Bu yeni sistemle beraber muhasebe temel kavramları, hesap planı, mali tablolar ve mali tablo ilkeleri gibi konularda standartlaşma sağlanması amaçlanmıştır. Bu gelişmelere ilaveten 1994 yılında muhasebe ve denetim standartlarını belirlemek amacıyla Türkiye Muhasebe ve Denetim Standartları Kurulu (TMUDESK) oluşturulmuştur. TMUDESK, ülkemizdeki muhasebe standartlarını belirlerken, uluslararası muhasebe standartlarına uygun olarak hazırlamayı genel bir ilke olarak benimsemiştir. Böylelikle ülkemizde denetimde büyük bir standartlaşma sürecine girilmiştir (Erdoğan, 2002:52).

KGK, 06.04.2011 tarihli ve 6223 sayılı Kanunun verdiği yetkiye dayanılarak, Bakanlar Kurulu tarafından 26.9.2011 tarihinde kurulmuştur. 660 sayılı KHK ile bu kuruma uluslararası standartlarla uyumlu TMS oluşturma ve yayımlama, bağımsız

denetimde uygulama birliğini, gerekli güveni ve kaliteyi sağlama, denetim standartlarını belirleme, bağımsız denetçi ve bağımsız denetim kuruluşlarını yetkilendirme, bunların faaliyetlerini denetleme, bağımsız denetim alanında kamu gözetimi yapma görevleri verilmiştir (KHK Madde 1). KHK'nin 3.maddesine göre; Başbakan, KGK'nin yönetimi ile ilgili yetkilerini gerekli gördüğü takdirde bir Bakan eliyle yürütebilmektedir. Bu kurum, 660 sayılı Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumunun Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin 9. ve 27. maddelerindeki yetkiye istinaden Bağımsız Denetim Yönetmeliğini (BDY) 26 Aralık 2012 tarihinde 28509 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlamıştır (Karakoç, 2013:19).

3.4. Muhasebe Mesleğiyle İlişkili Başlıca Kuruluşlar

Bu bölümde muhasebe mesleğinin ülke içerisinde en iyi şekilde faaliyet göstermesi için kurulmuş olan mesleki kuruluşlara yer verilecek ve bu kuruluşlar kısaca açıklanacaktır.

3.4.1. Meslek Odaları

3568 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununun 14. Maddesinde meslek odaları ile ilgili olarak Serbest muhasebeci mali müşavirler ve yeminli mali müşavirlerin odaları ayrı ayrı kurulur. Serbest muhasebeci mali müşavirler ve yeminli mali müşavirler odaları, bu 3568 Sayılı Kanunda yazılı esaslar uyarınca meslek mensuplarının ihtiyaçlarını karşılamak, mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak, bu mesleklerin genel menfaatlere uygun olarak gelişmesini sağlamak, meslek mensuplarının birbirleriyle ve iş sahipleri ile olan ilişkilerinde dürüstlüğü ve güveni hakim kılmak üzere meslek disiplini ve ahlakını korumak maksadıyla kurulan, tüzelkişiliğe sahip, kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşlarıdır. Bu Kanunda kullanılan oda deyimi, ayrı ayrı kurulacak olan serbest muhasebeci mali müşavirler, yeminli mali müşavirler odalarını ifade eder.

Meslek odalarının kuruluşu 3568 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununun 15. Maddesinde bölgesi içinde kendi mesleği konusunda en az 250 meslek mensubu bulunan il merkezlerinde ve bölgesi içinde 250 meslek mensubu bulunan ilçelerde (Büyükşehir belediyesi sınırları içindeki ilçeler hariç) bir oda kurulur. Ayrı ayrı kurulan serbest muhasebeci mali müşavirler ve yeminli mali müşavirler odaları, buldukları ilin veya ilçenin adıyla anılır. Ancak, ilçelerde oda kurulabilmesi için o ilçedeki en az 100 meslek mensubunun yazılı başvurusu aranarak meslek odası kurulur.

3.4.2. TÜRMOB

Meslek mensupları faaliyetlerinin devamı için il ve ilçelerde meslek odaları şeklinde örgütlenmektedirler. Bu meslek odalarının bir üst kuruluşu olarak "Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odalar Birliği" oluşturmuştur. 3568 Sayılı kanunun 28. Maddesinde Serbest muhasebeci mali müşavirler ve yeminli mali müşavirlere ait bütün Odaların katılacağı Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği kurulur şeklinde ifade edilmiştir. Yine aynı kanunda TÜRMOB' un merkezinin Ankara'da bulunduğu ve tüzel kişiliğin bulunduğu bahsedilmiştir.

3568 kanununun 29. Maddesinde TÜRMOB' un görevlerinde şu şekilde bahsedilmiştir.

- a) Mesleğin geliştirilmesi ile ilgili çalışmalar yapmak.
- b) Meslek mensuplarının menfaatlerini, mesleki ahlak, düzen ve geleneklerini korumak.
- c) Odaları ilgilendiren konularda yetkili mercilere görüş bildirmek.
- d) Odalar arasında çıkacak mesleki anlaşmazlıkları kesin olarak çözümlenmek, uyulması zorunlu meslek kurallarını belirlemek.
- e) Bu kanuna göre çıkarılacak yönetmelikleri hazırlamak.
- f) Milli ve milletlerarası mesleki kuruluşlara üye olmak, milletlerarası mesleki toplantılara katılmak.
- g) Maliye Bakanlığınca verilecek görevleri yerine getirmek.
- h) Kanunlarla verilen diğer görevleri yapmak ve mesleki konularda resmi makamlarca istenen bilgi ve görüşleri vermek.

3.4.3. TESMER

Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği (TÜRMOB) tarafından 1993'te faaliyete geçirilen Temel Eğitim Staj Merkezi TESMER, meslek mensuplarına ve meslek mensubu adaylarına yönelik eğitim hizmetlerinin verildiği bir sürekli eğitim merkezidir.

28803 Sayılı yönetmeliğe göre, aday meslek mensuplarının eğitimini sağlamak üzere zorunlu staj programlarının hazırlanması, uygulanması, denetlenmesi ve sınavların yapılması ile TÜRMOB Yönetim Kurulu'nca öngörülen veya onaylanan görevler çerçevesinde, meslek mensuplarının yeterliliğini geliştirmek ve devam ettirmek için sürekli eğitim niteliğinde kurs ve seminerler düzenlemekle görevli merkezdir (23089 Sayılı Yönetmelik).

Temel Eğitim ve Staj Merkezi'nin görevleri 23089 Sayılı Yönetmelik' de görevleri şu şekilde sıralanmıştır;

- a) Sınav ve Staj Yönetmeliklerinin uygulanmasını temin etmek ve denetlemek,
- b) Staj, eğitim ve sınavlara ilişkin hizmetlerin TÜRMOB stratejileri ve uygulamaları çerçevesinde yürütülmesini sağlamak,
- c) Bilgisayar ortamında, aday meslek mensubu kütüğü (Staj Kütüğü) oluşturulmasını ve bu kütüğe internet üzerinden gerekli kayıtların yapılmasını sağlamak,
- d) Aday meslek mensubunun staj dosyasında bulunacak bilgi ve belgeleri belirlemek ve staja giriş sınavı için başvuru aşamasından başlayarak, stajın tamamlanmasına kadar olan süreç için aday meslek mensuplarının staj dosyalarının oluşumunu sağlamak,
- e) Aday meslek mensupları için temel eğitim programları hazırlayarak uygulamaya koymak,
- f) Aday meslek mensuplarının, zorunlu eğitim programına uyumunu izlemek ve denetlemek,
- g) Türkiye'de uygulama birliğini sağlamak amacıyla, staj başvurularını değerlendirme sırasında uyulacak esasları belirlemek ve bu esasları odalara ya da şubelere duyurmak,

- h) Aday meslek mensuplarının staj süresince meslek mensupları yanında, gözetim ve denetiminde yapacakları işleri belirlemek ve bu işlerin yapılıp yapılmadığının denetlenmesini sağlamak,
- i) TÜRMOB Yönetim Kurulu'nca öngörülen veya onaylanan görevler çerçevesinde, meslek mensuplarının mesleki yeterliliklerini günün koşullarına ulaştırarak devam ettirmeleri ve geliştirmeleri için çeşitli konularda sürekli eğitim programları, seminer ve konferanslar düzenlemek,
- j) Aday meslek mensuplarının ve meslek mensuplarının mesleki yayınlara ulaşabilmelerini sağlayacak çalışmaları yapmak,
- k) Eğitim araç, gereçleri temin etmek, kitap ve ders notlarını hazırlamak,
- l) Odalar, TESMER şubeleri ve staj komisyonları arasında koordinasyonu sağlamak,
- m) Paket eğitim programları hazırlamak,
- n) Staja giriş sınavını yapmak veya sınavın yapılmasını sağlamak üzere ilgili kurum veya kuruluşlarla işbirliği yapmak,
- o) Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik yeterlilik sınavlarının yapılabilmesine yönelik iş ve işlemleri yerine getirmek,
- p) Staj, eğitim ve sınav uygulamalarına ilişkin oda veya TESMER şubesi kararlarına yapılacak itirazları değerlendirerek görüşü ile birlikte karara bağlanmak üzere TÜRMOB'a göndermek,
- q) TESMER tarafından aday meslek mensuplarına ya da meslek mensuplarına yönelik uygulamaya konulan eğitim programlarında eğitici olarak görev alacak eğitmen adaylarının eğitimini yapmak, çalışma usul ve esaslarını belirlemek,
- r) Gerekli gördüğü yerlerde şubeler açmak, kapatmak ve gerektiğinde iktisadi işletme kurmak,
- s) İlgili mevzuatın ve Birlik Yönetim Kurulu'nun öngördüğü diğer işleri yapmak şeklinde sıralanmıştır.

3.4.4. SPK

Sermaye Piyasası Kurulu (SPK), idari ve mali özerkliğe sahip düzenleyici ve denetleyici bir kamu kurumudur. 1981 yılında 2499 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu ile kurulmuştur (09.01.2014, www.tr.wikipedia.org).

Sermaye Piyasası Kurulunun amacı; 2499 sayılı Sermaye Piyasası Kanununun 1'inci maddesinde şu şekilde belirtilmiştir, tasarrufların menkul kıymetlere yatırılarak halkın iktisadi kalkınmaya etkin ve yaygın bir şekilde katılmasını sağlamak amacıyla; sermaye piyasasının güven, açıklık ve kararlılık içinde çalışmasını, tasarruf sahiplerinin hak ve yararlarının korunmasını, düzenlemek ve denetlemektir (2499 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu).

SPK'nın ilk başkanı Prof. Dr. İsmail Türk'tür. Mevcut başkanı Dr. Vahdettin Ertaş, 01.01.2013 tarihinden bu yana kurul başkanlığını yürütmektedir. Kurul başkanları beş yıl için seçilir ve idari tasarrufla (Başbakan, Bakanlar Kurulu, ilgili bakan kararı vb.) görevden alınamaz (09.01.2014, www.tr.wikipedia.org).

3.4.5. KGK

06.04.2011 tarihli ve 6223 sayılı Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumunun Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameye göre Kamu Gözetim Kurumunun amaç ve kapsamı; uluslararası standartlarla uyumlu Türkiye Muhasebe Standartlarını oluşturmak ve yayımlamak, bağımsız denetimde uygulama birliğini, gerekli güveni ve kaliteyi sağlamak, denetim standartlarını belirlemek, bağımsız denetçi ve bağımsız denetim kuruluşlarını yetkilendirmek ve bunların faaliyetlerini denetlemek ve bağımsız denetim alanında kamu gözetimi yapmak şeklinde sıralanmıştır.

Yine aynı kanun hükmünde kararnamede kurumun görev ve yetkileri şu şekilde sayılmıştır;

- a) Tabi oldukları kanunlar gereği defter tutmakla yükümlü olanlara ait finansal tabloların; ihtiyaca uygunluğunu, şeffaflığını, güvenilirliğini, anlaşılabilirliğini, karşılaştırılabilirliğini ve tutarlılığını sağlamak amacıyla, uluslararası standartlarla uyumlu Türkiye Muhasebe Standartlarını oluşturmak ve yayımlamak.
- b) Türkiye Muhasebe Standartlarının uygulamasına yönelik ikincil düzenlemeleri yapmak ve gerekli kararları almak, bu konuda kendi alanları itibarıyla düzenleme yetkisi bulunan kurum ve kuruluşların yapacakları düzenlemeler hakkında onay vermek.
- c) Finansal tabloların; işletmelerin finansal durumunu, performansını ve nakit akışlarını Türkiye Muhasebe Standartları doğrultusunda gerçeğe uygun olarak sunumunu, kullanıcıların ihtiyaçlarına uygunluğunu, güvenilirliğini, şeffaflığını, karşılaştırılabilirliğini ve anlaşılabilirliğini sağlamak amacıyla, kamu yararını da gözetmek suretiyle, bilgi sistemleri denetimi dâhil, uluslararası standartlarla uyumlu ulusal denetim standartlarını oluşturmak ve yayımlamak.
- d) Bağımsız denetçiler ve bağımsız denetim kuruluşlarının kuruluş şartlarını ve çalışma esaslarını belirlemek, bu şartları taşıyan kuruluşları ve bağımsız denetim yapacak meslek mensuplarını yetkilendirerek listeler halinde ilan etmek ve bunları oluşturacağı resmi sicile kaydederek Kurumun internet sitesinde kamuoyunun erişimine sürekli olarak açık tutmak.
- e) Bağımsız denetçiler ve bağımsız denetim kuruluşlarının faaliyetleri ile denetim çalışmalarının, Kurumca yayımlanan standart ve düzenlemelere uyumunu gözetlemek ve denetlemek.
- f) İnceleme ve denetimler sonucunda aykırılıkları saptanan bağımsız denetçiler ve bağımsız denetim kuruluşlarının faaliyet izinlerini askıya almak veya iptal etmek.
- g) Bağımsız denetim yapacak meslek mensuplarına yönelik sınav, yetkilendirme ve tescil yapmak, disiplin ve soruşturma işlemlerini yürütmek, sürekli eğitim standartları ile mesleki etik kurallarını belirlemek, bunlara yönelik olarak kalite güvence sistemini oluşturmak ve bu alanlardaki eksikliklerin düzeltilmesi için gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamak.
- h) Yabancı ülkelerin Kurulun görev alanıyla ilgili konularda yetkili birimleri ile işbirliği yapmak, mütekabiliyet esasına göre Türkiye’de bağımsız denetim yapmasına yetki verilen yabancı ülke denetim

- kuruluşları ve denetçilerini listeler halinde ilan etmek ve bunları oluşturacağı resmi sicile kaydederek Kurumun internet sitesinde kamuoyunun erişimine sürekli olarak açık tutmak.
- i) Denetimin bağımsızlığının ve tarafsızlığının sağlanmasına, denetime olan güven ile denetimin kalitesinin artırılmasına yönelik düzenlemeler yapmak ve gerekli tedbirleri almak.
 - j) Düzenlemek ve denetlemekle görevli olduğu alanla ilgili ikincil düzenlemeleri yapmak ve bu konularda gerekli kararları almak.
 - k) Görev alanıyla ilgili uluslararası uygulama ve gelişmeleri izlemek, Uluslararası Muhasebe Standartları Kurulu ve Uluslararası Denetim ve Güvence Standartları Kurulu ile muhasebe ve denetim alanında çalışmalar yapan diğer uluslararası kuruluşlarla işbirliği yapmak, lisans ve telif anlaşmaları akdetmek ve gerektiğinde bu kuruluşlara üye olmak.
 - l) Muhasebe standartları ve denetim standartlarının benimsenmesi ve uygulanması ile görev alanıyla ilgili konularda kamu bilincinin yerleştirilmesine yönelik olarak toplantı, konferans ve benzeri etkinlikler ile gerekli yayınlarda bulunmak.
 - m) Kurumun ana stratejisini, performans ölçütlerini, amaç ve hedeflerini, hizmet kalite standartlarını belirlemek, insan kaynakları ve çalışma politikalarını oluşturmak, Kurumun hizmet birimleri ve bunların görevleri hakkında öneride bulunmak.
 - n) Kurumun ana stratejisi ile amaç ve hedeflerine uygun olarak hazırlanan bütçesini görüşmek ve karara bağlamak.
 - o) Kurumun performansını ve mali durumunu gösteren raporları onaylamak.
 - p) Taşınmaz alımı, satımı ve kiralanması konularındaki önerileri görüşüp karara bağlamak.
 - q) Başkanın önerisi üzerine, Başkan Yardımcıları ve Daire Başkanlarını atamak.
 - r) Çalışma ve danışma komisyonlarının üyelerini belirlemek.
 - s) Mevzuatla verilen diğer benzeri görevleri yapmak.

4. MUHASEBE MESLEĞİNDE HİZMET KALİTESİ KAVRAMI

Çalışmanın bu bölümünde muhasebe mesleği faaliyetlerini de içine alan hizmet kavramı, hizmetin özellikleri, hizmetin sınıflandırılması, hizmet kalitesi kavramı, hizmet kalitesinin boyutları ve son olarak hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan başlıca modeller konularına başlıklar halinde yer verilmiştir.

4.1. Hizmet Kavramı

4.1.1. Hizmet Kavramının Tanımı

Son yüzyılda teknolojinin hızla gelişim göstermesi ülkeleri yeni arayışlara ve tercihlere sürüklemiştir. Sanayinin toplumsal yapıya hızla egemen olması insanı bir kenara itmiş, bu gelişmeler neticesinde insanı merkez alan yönetim şekillerini dönüştürmüştür. Kalifiye, bilgili insan en değerli araçlardan biri haline gelmiş ve bilgiyi, zamanı doğru kullanan ufka sahip insanların toplumu ileriye götüreceği kanısı herkes tarafından kabul edilmeye başlanmıştır. Bu yeni anlayış, var olan yapının bütün parçalarının, değerlerinin, kurumlarının yeniden gözden geçirilmesini revize edilmesini zorunlu hale getirmiştir. Bu gelişmeler ile hizmet sektörü de büyümüş ve bu gelişim ve büyümü önümüzdeki süreçte de devam edeceği ön görülmektedir. Hizmet sektöründe ki bu gelişim hizmet sektörüne olan ilgiyi artırmıştır. Buna rağmen hizmet sektörünün yapısı itibari ile günümüzde tam olarak hizmetin tanımının ve boyutlarının belirlenmesi kesinlik kazanmış bir konu değildir(Uygur, 2007: 37).

Hizmet kavramına tanımlanmasına ilişkin, Yıldız, (2011:2) günümüz de hemen hemen tüm örgütler varoluş amaçlarını hizmet vermek; halka tüketiciye hizmet etmek biçiminde ifade etmektedirler. Diğer taraftan pür hizmetler dışındaki mallar da hizmet unsurları içeren teklifler olarak pazarlanmaktadır. Dolayısıyla günümüzde ekonominin klasik imalat, ticaret ve hizmet biçimindeki uçlu ayrımı yerine, her sektör kendini bir hizmet örgütü olarak konumlandırmayı seçmektedir. Bu yapısı nedeniyle hizmet kavramı pek de kolay anlaşılamayan, tanımlanamayan ve kavranamayan bir kavram olduğu söylenebilir ve bu zorluk hizmetin tanımlanmasıyla ilgili çabalar göz önüne alındığında netleşir şeklinde ifade etmiştir.

Literatür de yer alan hizmet tanımlarının bazılarını aşağıda yer verilmektedir.

Türk Dil Kurumu'nda "Hizmet, birinin işini görme veya birine yarayan işi yapma" olarak tanımlanmaktadır. GATS'da hizmet; "Hükümetlerin (kamu yönetiminin) ticari amaç dışında ve herhangi bir başka hizmet sunucusuyla rekabet etmeksizin sundukları hizmetler dışında kalan bütün sektörlerdeki hizmetler" olarak tanımlanmıştır. Quinn ve çalışma arkadaşları 1987'de hizmetleri "Çıktıları fiziksel olmayan, genellikle üretildiği anda tüketilen, tüketicisine rahatlık, eğlence, uygunluk, konfor ya da sağlık gibi aslında soyut değerler katan tüm ekonomik faaliyetleri içermektedirler" şeklinde yorumlamaktadır. Collir' e göre hizmet; üretildiği noktada tüketilen bir eylem, iş, performans, sosyal bir olay ya da çabadır. Hizmet, istekleri tatmin eden ve gerçekte fiziksel olarak dokunulması mümkün olmayan faaliyettir. Hizmetler, süreçler, hareketler ve performanslardır. Amerikan Pazarlama Birliği'ne göre hizmet; satış amacıyla sunulan veya ürünlerin satışı ile bağlantılı olarak ortaya konulan eylemler, faydalar veya tatminlerdir (Yıldız, 2009:5)

Amerikan Pazarlama Birliği (AMA) hizmetleri, "satışa sunulan ya da malların satışıyla birlikte sağlanan eylemler, yararlar ya da doygunluklardır" yapılan bu tanım bir süre kabul görmüş bir tanımdır. Ancak bu tanımın en zayıf yönü mallar ile hizmetleri

uygun biçimde ayıramamış olmasıdır. Mallar da hizmetler gibi, yarar ve doygunluk sağlamak için satışa sunulmaktadır. AMA daha sonra hizmet kavramını “bir ticari malın satışına bağlı olmaksızın nihai tüketicilere ve işletmelere satıldığında istek ve ihtiyaç tatminini sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen fiiller” şeklinde yeniden tanımlamıştır. Bu tanımda da ürün satışı sonrası sunulan hizmetler yani bakım, onarım, danışmanlık, garanti gibi hizmetlere yer vermemiştir. Hizmetleri tanımlamadaki güçlük ve tanımlar arasındaki farklılaşma da zaten bu nokta üzerinde olmakta, yani herhangi bir malın satışıyla birlikte de bir dizi hizmet sunulması noktasında odaklanmaktadır (Öztürk, 2008:4).

Koçoğlu ve Aksoy, (2012:4) hizmet kavramını, “tüketici ihtiyaçlarının giderilerek tüketicileri tatmin etmek amacıyla meydana getirilen, maddi niteliği olmayan bir üründür” şeklinde tanımlanabileceği gibi; hizmet, “bir tarafın diğerine sunduğu, temel olarak dokunulmayan ve herhangi bir şeyin mülkiyet transferiyle sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır” şeklinde de tanımlanabilir. Yine yapılan bu tanımlardan farklı olarak hizmet; “az ya da çok soyut bir yapıya sahip olan, müşteri, hizmet personeli ya da hizmet sağlayanın fiziksel kaynakları arasında meydana gelen ve müşteri sorunlarına çözüm olarak sunulan faaliyetler bütünüdür” şeklinde de tanımlanabilir şeklinde açıklamıştır.

Hizmet, duyu organlarınca algılanamayan, soyut olmakla birlikte tüketiciler tarafından hissedilebilen pazarlama bileşeni olarak tanımlanabilir. Örneğin; bir gömlek tüketicisi tarafından, deseni, kumaşı, markası, rengi, ambalajı gibi nitelikleriyle algılanabilir. Buna karşılık bir avukatlık ya da eğitim hizmeti, tüketici tarafından somut olarak algılanmaz, ancak hissedilebilir (Altunışık vd., 2004:152).

Sonuç olarak hizmet, insanların ya da toplumun, bir dizi ihtiyaçlarını gidermek amacıyla belirli bir fiyattan satışa sunulan, elle tutulamayan, koklanamayan, kolay heba olabilen, standartlaştırılmayan, fayda ve doyum oluşturan soyut faaliyetlerin tamamı tanımlanabilir. Hizmetin kendine özgü yapısı ise şu şekilde özetlenebilir (Oral, 2006:2):

- Bazı İstisnalar dışında hizmetler ölçülemezler: Hizmetler fiziksel ürünler ya da fiziksel nesnelerin boyutları anlamında ölçülemez. Bu nedenle hizmet statik değil, hakeza dinamik bir yapıya sahiptir.
- Hizmetler stok oluşturulamazlar: Hizmet sunulduğu an itibari ile tüketilir. Tekrarlanabilir ancak sunulan her hizmet bir öncekinden farklıdır.
- Hizmetler incelenemezler ya da tetkik edilemezler: Bazı sonuçlara hizmetlerin gözlenmesi sonucunda ulaşılabilir. Hizmetlerde bütünleştirilen fiziksel koşullar ve fiziksel ürünler belirli performans standartları ya da çevre standartlarıyla incelenir.
- Hizmet kalitesi sunulmadan değerlendirilemez: Müşteriler sunulan hizmeti satın almadan hizmeti değerlendiremez, hizmet hakkında yorum yapamazlar.
- Hizmetlerin belirli bir yaşam süresi yoktur. Yalnızca hizmetlerin sunulması ve oluşturulması süresi vardır.
- Hizmetlerin belirli bir zaman boyutu vardır: Bir hizmet zamanla ilgili faaliyetler dizisinden oluşmaktadır. Belli bir zaman da başlar ve belli bir zaman da biter.
- Hizmetler nesne değil, bir performanstır: Hizmet insanların davranışları ile yönlendirilen bir dizi etkinlikten oluşur. Sunulan hizmetin içerisinde insan unsuru en üst planda olup, sunulan hizmet sunan kişinin bu konuda uzman olması gerekir.

- Hizmetler belirli bir talebe göre sunulur: burada iki türlü talepten söz edilebilir; bunlardan birinci sürekli talep (su, elektrik, telefon hizmetleri vb.) ve ikincisi ise, programlanmış talepler (perakende hizmetler, doktor muayeneleri, bankalar, ulaşım vb.)

4.1.2. Hizmet Kavramının Özellikleri

Hizmet kavramından çeşitli tanımlar ile bir önceki bölümde bahsedilmiş olup bu bölüm de ise hizmet kavramının özellikleri ve bir hizmet sektörü olan muhasebe hizmetinin de özelliklerinden bahsedilecektir.

Muhasebe hizmetinin hizmeti sunan tarafından yerine getirilmesinde, diğer hizmet alanlarına göre farklı olan pek çok husus olmakla birlikte, bu farklılıklardan en öne çıkanlara aşağıdaki durumlar örnek olarak verilebilir (Yanık vd., 2012:596):

- Muhasebe hizmetinin tüketicisine yani işletmelere ne şekilde sunulacağını belirleyecek olan taraf işletmeler olmayıp, sunulacak hizmetin sunup şeklini yapılandıran yasalar, yönetmelikler, ya da tabii olunan diğer hukuki yaptırım mekanizmaları olacaktır.
- Muhasebe hizmeti diğer hizmetler gibi, zamanı ertelenemez ve stoklanamaz.
- Muhasebe hizmetinin en doğru ve iyi bir şekilde sunulması için hizmeti sunan bireylerin mesleki bilgi, deneyim ve uzmanlık donanımlarına sahip olması gerekir.
- Muhasebe hizmetinin sunumunda yaşanan aksaklıkların büyük bir bölümü maddi bir yaptırımla sonuçlanır.
- Muhasebe hizmetinin en temel ögesi, kaynağı, genellikle geçmiş verilerden hareketle elde edilen güvenilir bilgi ve belgelerdir. Sunulan muhasebe hizmetine dayanak oluşturan bu bilgi ve belgelerin soyut bir yapıdan çok somut bir yapıya sahiptir.
- Muhasebe hizmetleri yerine getirilirken, muhasebe hizmetlerinin birçok çalışma alanı etkilemesi nedeniyle, emeğin yoğun olduğu bir çalışma ortamıyla birlikte daha çok teknolojinin yoğun olduğu bir çalışma ortamı gündeme gelir.
- Muhasebe hizmetlerinin yerine getirilmesi aşamasında, muhasebe hizmeti tüketen adına yasa, yönetmelik ya da kanunlar gerekçesi ile rutin olarak yapılması gereken birçok hizmet vardır.
- Muhasebe hizmetlerinde süreklilik esas olmalıdır. Birçok hizmet sürekli yerine getirilmesi gereken bir özellik taşıyıp, belli bir süre sonra sona ermemektedir.
- Muhasebe hizmetinin kalite yapısı ancak hizmetinin sunulmasından sonra ortaya çıkacak bir yapıya sahip olup hizmetin sunulma sürecinde kaliteden bahsetmek genellikle mümkün olan bir konu değildir.

4.1.2.1. Dokunulmazlık (Soyutluk)

Mallar ve hizmetler arasında ki en temel ve herkes tarafından kabul gören farklılaşma hizmetin dokunulmazlığı kavramıdır. Hizmetin dokunulmazlığı fiziksel yani somut bir yapıya sahip olmamasının bir sonucudur. Hizmet işletmeleri somut bir ürün üretmemekle birlikte, ekonomik bir değer yaratırlar. Hizmetler diğer mallar da olduğu gibi satın alınmadan önce görülememekte, tadına bakılamamakta, hissedilememektedir

kısacası tüketiciler önceden hizmetin kendisine sağlayacağı yarar ve sonucu görememektedirler. Hizmet sonucundan oluşan belirli bir nesneden çok bir performans süreci ürünüdür. Bu açıdan hizmet sunan işletme için hizmeti tanımlayabilmek, hizmet kalitesini nasıl değerlendirdiğini bilmek ve hatta kaliteyi garanti etmek oldukça güçtür (Günel, 2009:6)

Satın alınacak bir tatil paketi, daha önce yemek yemediğiniz bir restoran, daha önce izlemediğiniz bir tiyatro gösterisinin kalitesi veya alacağınız hizmet performansı hakkında ne kadar bilgi sahibi olabiliriz ki? Bu belirsizlik karşısında tüketiciler alınacak hizmetin kalitesine ilişkin çeşitli ipuçları yakalamaya ve sunulan hizmetin performansı (kalitesi) hakkında bilgi sahibi olmak için hizmetle veya hizmeti sunan işletme hakkında bilgiler toplayarak bazı çıkarımlar yapma yoluna gitmektedir (Altunışık, 2004: 294).

Belirli bir hizmet hizmeti sunan taraftan alındığında genellikle bunu temsil edecek somut bir yapı yoktur. Bu yapı bazı zamanlar kolayca algılanamaz. Örneğin sağlık hizmetlerinde bu hizmeti sunanların ailelerine ve hastalara yönelik yapılan teşhis, muayene, tedavi ve inceleme gibi süreçlerden oluşur. Tedavi ve teşhis süreci tamamlandıktan sonra bile hasta yerine getirilen hizmeti tamamen kavrayamaz. Bu durum hizmetlerin dokunulmazlığı fiziksel bir varlığa sahip olmamasının bir sonucudur (Öztürk, 2003:9).

Hizmetleri satın almadan önce görme, dokunma, tatma ve test etme imkânı hizmeti kullanan tarafından yoktur. Bir başka ifadeyle, ortada fiziksel yani somut bir ürün bulunmamasından dolayı hizmetlerin değerlendirilme ölçütleri oldukça kısıtlıdır. Hizmetlerin bu yapısı hizmetin gizli bir yapıya bürünmesine ve hizmetlerin tüketiciler tarafından bilgi sahibi olabilmeleri için somut olarak oluşan diğer göstergelerden yararlanmalarına neden olmuştur. Bu amaçla, tüketiciler hizmetin verileceği ortamın fiziksel şartları, hizmeti verecek personelin dış görünüşü, hizmeti vermede kullanılan araç-gereçler ve mevcut müşteriler gibi unsurlardan yararlanırlar (Yılmaz, 2007: 12).

4.1.2.2. Eş Zamanlılık (Ayrılmazlık)

Eş zamanlı üretim ve tüketimin bir sonucu olarak hizmeti üretenler kendilerini müşterinin hizmet deneyiminin önemli bir girdisi ve ürünün bir parçası olarak görürler. Hizmetler aynı anda üretilip tüketildikleri için kitlesel üretim imkânsız olmamasına rağmen zordur. Eş zamanlı üretim ve tüketim ilkesi, hizmetlerde doğrudan gerçekleşen satışı genel olarak mümkün olan tek dağıtım kanalı haline getirmektedir ve bir hizmet sadece bir pazara satılmaktadır. Bu ilke aynı zamanda verilen faaliyet hacmini de kısıtlamaktadır. Örneğin bir doktorun muayene edeceği hasta sayısı kısıtlıdır (Öztürk, 1998, 10).

Ayrılmazlık, hizmet faaliyetlerinin üretiminin ve tüketimin aynı anda yani eş zamanlı olmasından dolayı birbirinden ayrılmamasını, yani üretilen hizmetin üretildiği anda tüketilmesini ifade eder. Bir malın üretimi ve tüketimi hizmetten farklı olarak iki ayrı işlemi gerektirmesinden dolayı, malların üretim ve tüketim yeri ve zamanı birbirinden farklı olabilir. Ancak hizmet üretiminde üretim ve tüketimin ayrılması mümkün değildir. Bu nedenle bu durum, hizmetlerin üretim sürecinde hizmeti sunanlar ile hizmet talebinde bulunan müşterileri hazır hale getirmekte ve bir bakıma kendiliğinden gelişen yoğun bir etkileşim içinde bulunmaya itmektedir. Örneğin, Bir spor karşılaşmasının içerisindeki sporcuların ürettikleri oyunu seyirciler aynı anda (ayrı ortamda veya teknolojik araçlar ile farklı mekânlarla izleyebilirler tüketirler. Öte yandan, bilet alıp da müsabakaya gelmeyen bir seyirci, üretim ve tüketimin ayrılmazlığından dolayı o vakitte olan oyunu tüketememiş olur (Savaş, 2012:6).

Son olarak hizmet üretiminde, üretim ve tüketime aynı zamanda oluşu, hizmetlerin istenilen yer ve zamanda istenilen özellikte sunumunu zorlaştırmaktadır. Hizmetin eş zamanlı yani ayrılmaz oluşu şu durumlara neden olmaktadır (Barutçu, 2008:106):

- Hizmeti tüketen taraf hizmetin üretildiği süreçte yer almakta ve bu süreci fiziksel olarak yaşamaktadır.
- Hizmetler eş zamanlı üretildiğinden dolayı hizmetin stoklanarak başka bir an kullanılması olanaksızdır.
- Hizmetler sürekli olarak üretilmediğinden dolayı, hizmetin talebinde olan dalgalanmaların yönetilmesi zordur.
- Hizmet talebinin üretilen hizmetten fazla olması neticesinde, mevcut hizmet arzı talebi karşılamakta yetersiz kalırken, talebin üretilen hizmetten düşük olması neticesinde üretilen hizmet arzı atıl olarak kalabilir.
- Hizmetlerin bir merkezden belirli bir biçimde kitlesel olarak üretilmesi zordur.
- Hizmeti sunanlar ile hizmeti talep edenler arasındaki iletişim zorunludur.

4.1.2.3. Heterojenlik (Değişkenlik, Türdeş Olmama)

Hizmetler genellikle insanlar tarafından üretilen ürünler olduğu için aynı hizmetin iki ayrı sunumunun aynı olması imkânsızdır. Hizmetin her bir birimi diğer birimlerinden farklıdır. Örneğin bir havayolu şirketinin her yolculukta aynı hizmeti sunması zordur (Öztürk, 1998:8).

Hizmetlerin homojen olmaması, çoğunlukla insan etkileşimlerinin bir sonucudur. Bir hizmet, tüm sağlayıcılar tarafından aynı şekilde sunulmadığı gibi her müşteri tarafından da aynı şekilde algılanmaz. Hatta aynı müşteri kendisine sunulan aynı nitelikteki hizmeti farklı zamanlarda farklı algılayabilir. Çünkü hizmetin bir standardı yoktur ve yüksek değişkenliğe sahiptir. Örneğin, tıbbi muayene hizmetinin içeriği ve kalitesi, bir doktordan diğerine, hastadan hastaya ya da belirli bir zamandan diğer zamana farklılık gösterebilir. Genellikle hizmeti oluşturan birey, hizmeti talep edenin gözünde hizmetin bire bir kendisidir. Türdeş olmamanın bir diğer nedeni ise, iki müşterinin de hiçbir zaman aynı olmamasıdır. Her müşterinin hizmet sürecinde beklentileri ve hizmet deneyimleri farklılık gösterir. Dolayısıyla, hizmetlerde türdeş olmamaları çoğunlukla insan etkileşimlerinin bir sonucudur. Bu durumda hizmet performansının zamana, kişilere ve çevre koşullarına göre değişme olasılığının her zaman bulunduğu söylenebilir (Öztürk,2009:20).

Hizmet işletmeleri sundukları hizmetin kalitesi yüksek tutmak, farklı zamanlarda veya farklı kişilere değişik kalitede değil, istikrarlı bir biçimde aynı hizmeti vermek konusunda özel bir özen göstermek zorundadırlar. Hizmette heterojenliği gidermek ve standart sağlamak için, personelin titizlikle seçilmesi, eğitilmesi, işe alıştırma programlarının uygulanması, kalite için motive edilmesi, iyi bir denetim sistemi ile etkili bir geri bilgi akışı düzeninin kurulması gerekir (Mucuk,2001:288).

4.1.2.3. Dayanıksızlık (Bozulurluk, Stoklanamama)

Hizmetler, diğer mamuller gibi fiziksel dayanıklılık ve ömre sahip ürünler değildir. Hizmetler birer “performans” arz ettikleri için stoklanamaz ve saklanamazlar. Dayanıksızlık, hizmetlerin stoklanamama özelliğine dayanır. Örneğin, belirli bir sefer için ayrılan ve satılamayan uçak koltukları, bir otelde kullanılmayan boş kalan otel odaları, satılamayan tiyatro biletleri, bir doktor için boş geçen bir muayene saati gibi olaylarda kullanılmayan hizmet kapasitesi, bir daha geri gelmeyecek olan o zaman dilimi için değerlendirilememiştir. Hâlbuki mamullerde stoklama imkânı mevcuttur (İslamoğlu vd., 2006:20).

Hizmetin satıldıktan sonra, satış sonrası kullanılmak üzere, üretenden ya da sağlayandan ayrı olarak alınıp saklanabilmesi, depolanması mümkün değildir. Hizmetlerin dayanıksızlık özelliği talepteki büyük dalgalanmalar nedeniyle ve talep tahminlerinin yanlış olması halinde ciddi bir sorun olur. Talebin az olduğu dönemlerde fiyat düşürme, yoğun olduğu dönemlerde ise geçici personel çalıştırma, part-time işçi çalıştırma dalgalanmaları önleyici uygulamalar olarak gerçekleştirilebilir (Mucuk, 2009:308)

Hizmetler üretildikleri anda tüketildiklerinden depolanma ve saklanma ihtimali yoktur. Bir mal üretildikten sonra belirli bir süre tüketilmezse depolanıp daha sonra tekrar kullanılabilir. Fakat hizmetler pazarda kullanılmaması durumunda oluşabilecek zararları gidermek ve kullanılmayan hizmetin daha sonra kullanılmak üzere ayrılması zordur. Örneğin, otobüslerde koltukların boş kalması nedeniyle ortaya çıkan ekonomik kayıplar sonradan giderilemez (Değer, 2012:5)

Hizmetler performans olduklarından dolayı stoklanamaz, saklanamaz, tekrar satılamaz ve değiştirilemez. Örneğin; sefer zamanına kadar satılamayan bir uçak koltuğunun daha sonra satılması söz konusu olamaz. Bu durum üretilip stoklanan, daha sonra satılan ve değiştirilebilen malların tersinedir. Hizmeti üretmek için kullanılan bazı somut üretim araçları stoklanabilir, istenildiğinde değiştirilebilir veya başka bir üreticiye satılabilir (Yükselen, 2008:437).

Hizmetlerin depolanamama özelliği, tüketicinin bir probleminden çok hizmet üreten işletmenin problemidir. Stok yönetimi ve stokların kontrolü mal üreten bir işletmeler için çok önemli bir konudur. Fakat üretim safhası hizmet üretiminden oluşan işletmelerde arz, müşterinin hizmeti talep ettiği zaman olacağından bu işletmelerde stok kontrolünün yapılamaması oldukça kritik bir durumdur (Eser, 2007:9).

4.1.2.4. Sahiplik (Mülkiyet)

Hizmetlerde sahiplik olmayışı, hizmetlerin dokunulabilir ve depolanabilir özelliklerinin olmamasıyla ilişkilidir. Bir mal satın alındığında genellikle o malı alan kişi malın sahibi olur; fakat bir hizmet sunulduğunda satıcıdan alıcıya hiçbir şekilde sahiplik transfer edilemez. Hizmeti alan kişiler sadece hizmet sürecinden faydalanma hakkını elde ederler. Örneğin, otoparkı kullanmak ya da bir avukata danışmak için onun vaktini almak bu süreci kullanma hakkını elde etmektir (Eser, 2007: 16).

Hizmetlerin soyut olmasının en önemli sonucu, hizmetin satın alınmasından sonra, bir sahipliğin meydana gelmemesidir. Dolayısıyla hizmete sahipliliğin olmaması durumu, mallar ile hizmetler arasındaki ana farklılıklardan birisidir. Bir malı satın alan kişi o malın mülkiyetine sahip olurken, hizmet sektöründe hizmeti satın alan kişi sadece belirli bir süreliğine hizmetten faydalanabilir (Koçoğlu, 2009:12).

Mallar hizmetler arasındaki temel farklılıklardan biri de hizmetler için sahipliğin olmamasıdır. Bir hizmete sahip olamama, hizmetin elle dokunulamaması ve geçiciliğiyle ilgilidir. Malların satın alınmasında süreci sonunda malın sahiplik hakkı satıcıdan alıcıya devrolur. Buna karşılık hizmetler üretildiğinde ise, hizmeti tüketen tarafa hiçbir sahiplik hakkı transferi olmaz. Alıcı, sadece araba parkını kullanma hakkını veya bir avukatın zamanını gibi hizmet sürecinin sadece hakkını satın alır. Bir malı satın alan onun mülkiyetini de elde ederken hizmeti tüketenler hizmetten sadece ondan yararlanma ya da hizmeti kullanım hakkını elde ederler (Organ ve Soydaş, 2012:65).

4.1.3. Hizmet Kavramının Sınıflandırılması

4.1.3.1. Mal İle İlgili Hizmetler

Hizmet sınıflandırılmasında soyutluk anlamından en az soyutluğa sahip, en fazla somut olarak sunulan ve mal ile ilgili hizmetleri oluşturur. Bu hizmetler mal ile birlikte malın tamamlayıcısı veya rekabet avantajı sağlayıcı satış sonrası alıcıya sunulan kurma-takma, bakım-onarım, yedek parça, garantiler gibi hizmetlerdir. Bu tür tamamlayıcı hizmetlerin kalitesi rekabette başarının anahtarı olabileceği gibi, iyi verilmiyorsa başarısızlık nedeni de olabilmektedir. Ekipmana dayalı hizmetler, hizmetin asıl “pazarlanan nesne”, malın da onun destekleyici bir rol oynadığı hizmetler grubudur. Otomatik satış yapan meşrubat makinesi, havayolu ile seyahat vb. İnsana bağlı olarak verilen hizmetler ise, ikinci gruptaki gibi yine asıl pazarlanan nesne olmakla beraber, hizmetle ilgili kimselere bağlı olarak sunulan hizmetlerdir; koruma görevlisi, çocuk bakımı hizmetleri ile doktorluk, avukatlık vb. profesyonel hizmetler. Bunlar, en soyut olan hizmetlerdir (Mucuk, 2004: 300).

Malla ilgili hizmetler, tüm hizmet çeşitleri içinde en az soyut olan hizmetler olup, burada mal, asıl pazarlanan nesne; malla ilgili hizmetler grubu da, onun tamamlayıcısı veya rekabet avantajı sağlayıcı ek unsurlardır. Tüketicilere sunulan garantiler, bakım-onarım, yedek parça, servis olanakları vb. olarak sıralanabilecek satış sonrası hizmetler, bu sınıflandırmaya giren hizmet türleridir. Malla ilgili olarak sunulan tamamlayıcı nitelikteki hizmetlerin kalitesi, rekabet ortamında başarının anahtarı olabileceği gibi; iyi verilmediği takdirde başarısızlık nedeni de olabilmektedir. Bu nedenle, malla ilgili hizmetlerin düzenlenmesi, dikkatli bir yaklaşım ve planlama gerektirmektedir (Değermen, 2006: 12).

4.1.3.2. Ekipmana Dayalı Hizmetler

Diğer bir hizmet türü ise ekipmana dayalı hizmetler olup bu sınıflandırmada hizmet etkinliğinde bulunan en önemli faktör ekipmandır. Vatanserver, (2005:123)’de bu sınıflandırmaya Otomatik satış yapan meşrubat makinesi, oto yıkama makinesi, kuru temizleme makinesi, çim biçme makinesi, taksi, otobüs veya havayolu ile seyahat. Bu tür hizmetlerde hizmetin yapılmasında kullanılan alet ve cihazlar çok önemlidir şeklinde örneklemiştir.

4.1.3.3. İnsana Bağlı Olarak Verilen Hizmetler

Müşteriler tarafından doğrudan hissedilebilen eylemleri içerir. Bu hizmetler müşterilerin üretim anında tüketim gerekliliği nedeniyle, üretim sürecinin parçaları olmalarını gerektirir. Yolcu taşımacılığı, sağlık hizmetleri, gıda hizmetleri ve

konaklama hizmetleri gibi işlerde ya müşteri hizmet sunulan yere gitmeli ya da hizmet sunanlar müşterinin bulunduğu yere gelmelidir. Bu tür hizmetlerin sağladığı fayda tüketici tarafından anında algılanır. Çünkü bu tür hizmetlerin tüketici bedenine dönük (fizyolojik ya da psikolojik olarak) doğrudan yararı vardır (Mucuk, 2001).

İnsana bağlı olarak sunulan hizmetler şu şekilde örneklendirilebilir (Tek ve Özgül, 2005:377):

- Kalifiye olmayan işgücü (Çim kesme, bekçilik, müstahdem ve hizmetçilik, kapıcılık, telefon, su, elektrik vb. faturaları ödeyen ve çeşitli beceri gerektirmeyen işleri yapan firmalar, bankacılık sistemleri)
- Kalifiye işçilik (Alet onarım/bakımı, yönetici bulma, yiyecek-ıçecek ve ilgili hizmetler- catering)
- Profesyoneller (Avukatlar, yönetim danışmanları, muhasebeciler).

4.2. Hizmet Kalitesi Kavramı

4.2.1. Kalite Kavramı Tanımı

Kalite kavramı, hemen her sektörde, her yönetim seviyesinde, her fonksiyonda çok sık kullanıldığı için, sadece aşinalık yüzünden herkes tarafından bilindiği sanılan, toplumda da sıklıkla duyulan ve kullanılan bir kavramdır. Ancak kalite kavramının günümüzde taşıdığı önemi çok az kişi ve kurum tam olarak kullanmakta ve değerlendirmektedir. Yaygın olarak kullanılmasına ve güncel önemine rağmen, kalite; iş dünyasında çok açık ve net olarak tanımlanamayan bir kavram olarak hala karmaşıklığını korumaktadır. Yönetim bilimleri ve organizasyonlar içerisinde uzmanlar ve diğer farklı düşünürler kalite kavramını çok farklı şekillerde tanımlamışlardır. Bu farklılığın nedeni ise, kalite kavramının tek bir tanımının bulunmaması, hatta akademik çevrelerde dahi bu konuda kavram karmaşasının yaşanıyor olmasıdır (Pırnar, 2007:38).

Kalite kavramı genel anlamda günlük konuşmalarda iyiliği ve üstünlüğü diğer bir ifadeyle kaliteye konu olan hizmet ve ürünlerin iyi niteliklerinin olduğunu ifade eder. Kalite kavramı soyut bir kavram olmasından ötürü, müşterilerin algılama oranlarına bağlı olarak değişiklikler göstermektedir. Bu bakımdan kalite, kişisel değerleri içermektedir. Bu anlamda nesnel değerlendirmeler sonucu oluşan kalite kavramı ülkeden ülkeye, yaşam şekli, zevkler, toplumsal değerler, gelenek ve görenekler, eğitim sistemi, ülkedeki normlar gibi birçok faktörün etkisinde çok farklı bir yapıya sahiptir (Şimşek, 2007:5).

Kalite kavramı tanımlamalarına bakıldığımız zaman, kalite tanımlarında daha çok üzerinde durduğu kavramlar “şartlara ve tasarıma uygunluk” ve “müşteri isteklerinin karşılanması” kavramları olmuştur. Ayrıca kalite tanımlarında “ürün odaklı” ve “müşteri odaklı” olmak üzere iki yaklaşım görülmektedir. Kalitenin belirleyicisi tüketicilerdir. Tüketici satın aldığı ya da faydalandığı mal veya hizmet gereksinimlerini karşılamıyorsa veya ürünle ilgili vaatler gerçekleşmemişse tüketici o ürünü kalitesiz olarak değerlendirmektedir (Keskin, 2013:32).

4.2.2. Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmetler; yer, zaman, biçim ve psikolojik yarar sağlayan ekonomik bir değeri olan faaliyetler olup, müşteri odaklı üretilen soyut ürünlerdir. Hizmetin soyut bir yapıda olması dolayısıyla hizmet kalitesi kavramı da soyut özellik taşır. Hizmet kalitesi, hizmet sunan ve hizmeti kullanan tarafının etkileşimin çıktısını sağlayarak, tüketicinin

gereksinim ve ihtiyaçlarının tatmin edilme düzeyini ifade etmektedir. Başka bir açıdan hizmet kalitesi, tahmin edilen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki farktır. Hizmet kalitesi kavramıyla işletmeler daha fazla tüketici kazanıp, var olan tüketici hacmiyle iş kapasitesini artırıp ve işletmelerin rekabet gücünü artırıp, yaşanan hataları önceden önleyebilmek için katlanılan emek ve maliyetleri azaltmaktadır. Ancak, kaliteli hizmetin ortaya çıkmasının engelleyen sorunlar bulunmaktadır. Bunlar; tüketici tarafından algılanan hizmet ile tüketicinin beklediği hizmet arasındaki fark, işletme yönetiminin algılaması ile hizmetin özelliklerinin tanımı arasındaki fark, yönetimin kademesinin algılaması ile nihai tüketicilerin beklentileri arasındaki fark, hizmetin özelliklerinin tanımlanması ile hizmetin sunuluşu arasındaki fark, hizmetin sunumu ile işletmelerin vaatleri arasındaki fark olarak sıralanmaktadır. Organizasyonlar, kaliteli hizmetin sunulmasını engelleyen sorunlar üzerinde durup, sorunlar üzerinden gerekli düzeltmeleri kendi yapısı üzerinde uygulamalıdır (Bakan vd, 2013: 3).

Hem mal üretim sektörü hem de hizmet üretim sektörü ekonomik yapıya katkılarından dolayı vazgeçilemez niteliktedir. İlk başlarda kalite kavramından sadece mal üretim sektörlerinde uygulama bulurken, zamanla hizmet sektöründe yaşanan gelişmeler ve hizmet sektörünün ekonomi de kayda değer bir yer tutması nedeniyle kalite kavramı hizmet sektöründe de kullanılmaya başlanmıştır. Hizmet sektöründe yaşanan bu kalite olgusu iyileştirilebilmesi için kalite kavramının ölçülebilir olması gerekmektedir. Mal üretim aşamaların da kalite düzeyinin belirlenmesi hizmet sektörüne göre kolaydır. Nitekim üretilen ürünlerin fiziksel yapısı, dayanıklılığı, kendinden beklenen işlevi sağlayıp sağlamadığı gibi ölçütler ürünlerde kalitenin değerlendirilmesinde kullanılabilir özellikler olup bu kısıtlar ile kalite boyutu kolayca ölçülebilmektedir. Ama hizmetlerin kendine özgü yapısı, özelliklerinin olması nedeniyle bu ölçüm hizmetlerde zorlaşmaktadır. Hizmetin bu özellikleri; Zaman, yer, biçim ve psikoloji bakımından yarar ve fayda sağlayan ekonomik değer taşıyan faaliyetler olarak tanımlanabilir. Yâda hizmetin bir birey veya işletme tarafından bir başka birey veya işletme yararına kullanılan bir fiil olduğu söylenebilir (Altan ve Altan, 2004:18).

Hizmet tek başına bir süreç olabileceği gibi ürünü tamamlayıcı bir işlemde olabilir. Örneğin; bankacılık işlemleri tek başına bir hizmet türüdür. Lokantada üretilen yemek bir ürün ve yemeğin servisi ise hizmet işlemi olmaktadır (Tekin, 2011:27)

- Müşterinin hizmet kalitesini değerlendirmesi, mal kalitesini değerlendirmesine göre daha zordur. Örneğin; bir otelde sunulan hizmet kalitesini değerlendirmek, bir cep telefonunun kalitesini değerlendirmekten daha zordur.
- Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi algılanan hizmet kalitesiyle müşteri beklentileri ile gerçekleşen hizmet kalitesinin performansının karşılaştırılması sonucu olmaktadır. Örneğin; bir hastanede tedavi hizmetlerinden beklenen hizmet kalitesiyle sunulan tedavi hizmeti sonucu oluşan algılanan hizmet kalitesi karşılaştırılarak yapılır. Sözelimi, personelin zamanında hizmet vermesi ve güler yüzlü olarak sevgiyle hizmet vermesi gibi.
- Hizmet kalitesi değerlendirilmesi, hizmetin sonuçlarını etkileyen hizmetin üretimi kadar hizmetin sunulma şekline göre de yapılır. Örneğin; bir lokantada üretilen yemeğin kalite özellikleri kadar, saygıyla sunulması hizmet kalitesini etkiler.

Hizmet kalitesi, müşteri beklentileri ile sunulan hizmet performansının karşılaştırılması sonucu ölçülebilir. Hizmet kalitesi, verilen hizmet seviyesinin müşteri beklentileri ile ne kadar karşılanabildiğinin bir ölçüsüdür. Kaliteli hizmet, müşteri

beklentilerine uygun hizmet anlamı taşımaktadır. Hizmet kalitesinin yeterliliği aşağıdaki sorular cevaplandırılarak ölçülebilir (Tekin, 2011:28)

- Hizmet sektöründe çalışan işletme yöneticileri neleri hizmet kalitesinin temel özellikleri olarak kabul ediyorlar?
- Yüksek kalitedeki hizmet üretimindeki sorunlar ve yapılması gereken işlemler nelerdir?
- Tüketiciler tarafından kabul edilen hizmet kalitesinin temel özellikleri nelerdir?
- Hizmeti pazarlayanlar ile tüketiciler arasında hizmeti algılama bakımından farklılıklar var mı?
- Üretici ve tüketicinin algılama şekillerine göre oluşan hizmet kalitesi genel bir çerçevede uzlaşarak birleştirilebilir mi?

Ayrıca hizmet kalitesinin yeterliliği konusunda hizmetle ilgili olarak müşterinin memnurluk ve memnunsuzluk nedenleri, ideal bir hizmetin tanımı, hizmet kalitesinin anlamı, hizmet kalitesinin değerlendirilmesindeki önemli faktörler, hizmetle ilgili performans beklentileri ve hizmet bedeli, hizmet kalitesini belirleyici olmaktadır (Tekin, 2011:30).

Beklenen Hizmet Kalitesi; gerçekleşmesi istenen beklentiler ve gerçekleşmesi gereken beklentiler şeklinde iki şekilde açıklanabilir. Gerçekleşmesi istenen beklentiler; tüm verilere dayalı olarak gerçekleşeceği tahmin edilen yani beklenen ortalama kalite düzeyini belirtmektedir. Bu genellikle müşterinin beklendikleri beklenti düzeyi olarak açıklanmaktadır. Müşterilerin, hizmet beklentilerinin üzerinde cümlesini kullanmaları ile de bu hizmetin tahmin edilen kalite düzeyinin üstünde yer aldığı anlaşılabilmektedir. Gerçekleşmesi gereken beklentiler ise; müşterilerin bir işlem sırasında istedikleri ve hak ettiklerini düşündükleri beklenti düzeyini açıklamaktadır. İdeal beklenti en iyi koşullar altında gerçekleşen ve mükemmelliğin ölçütü olan beklenti düzeyidir (İçöz, 2005:122).

Algılanan hizmet kalitesi, bir işletmenin genel olarak üstünlük ve mükemmelliğinin bir değerlendirmesi olup, tatminle doğrudan ilişkili ancak tam olarak tatmin ile eşdeğer olmayan bir kavramdır. Beklentiler ile hizmet kalitesinin karşılaştırılması sonucu elde edilen hizmet kalitesi arttıkça müşteri memnuniyeti artacaktır. İşletmeler müşteri memnuniyetini sağlayarak daha az müşteri kaybı yaşama, müşteri şikâyetlerini çözmek için harcanan zaman ve paradan tasarruf sağlama, yeni müşteriler elde etmek amacıyla diğer pazarlama faaliyetlerine ve reklama daha az para ve zaman harcama, müşteri kazanmak için büyük çapta kampanya ve indirimler düzenleme gereksiniminde azalma, en yoğun ilişki içinde olunan müşterinin ihtiyaçlarını karşılamak için zaman kazanma ve memnun edilen müşterinin ağızdan ağza yaydığı olumlu intibasın sonucu ücretsiz reklam elde etme gibi faydalar sağlamaktadır(Hacıfendioğlu ve Koç, 2009:148).

4.3. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Parasuraman, Zeithaml ve Berry, hizmet kalitesi üzerine yaptığı çalışmalarda hizmet kalitesini etkileyen hususları hizmet kalitesinin boyutları olarak ele almışlardır. Hizmet kalitesi konusunda yaptıkları çalışmalar sonucunda, hizmet kalitesini belirleyen ve çok kabul gören 10 boyut önermişlerdir. Hizmet kalitesini ölçmek için bu boyutlar kullanılabilir (Seyran, 2004:39). Bu boyutlar şöyle tanımlanmıştır:

- Fiziksel Özellikler: Hizmet sunumu sırasında kullanılan araç gereç, bina, teçhizat ve personelin fiziksel görünümü, hizmetin fiziki özellikleri, hizmeti alan ya da bekleyen diğer müşterilerdir.

- Güvenilirlik: Hizmeti bir seferde doğru olarak sunma yeteneği, hizmetle ilgili kayıtların tam ve doğru tutulması, hizmeti taahhüt edilen zamanda yerine getirebilmedir.
- Heveslilik: Personelin hizmet sunumundaki istekliliği, müşterilere hızlı hizmet sunma ve yardım konusunda gönüllülük, arayan müşterilere hızlı bir şekilde cevap verme, randevuların hızlı bir şekilde ayarlanmasıdır.
- Yeterlilik: Hizmetleri gerçekleştirebilmek için gerekli bilgi ve deneyime sahip olmasıdır.
- Nezaket: Müşteriler ile doğrudan iletişim kuran personelin saygılı ve içten olmasıdır.
- İnanılabilirlik: Hizmet sunum sürecinde müşterilerin çıkarlarının korunduğunun hissettirilip, güvenlerinin kazanılmasıdır.
- Güven: Verilen hizmetler konusunda tehlike, risk ve kuşku ortadan kaldırılmasıdır.
- Ulaşılabilirlik: Hizmete ulaşmak için gerekli fiziki koşulların sağlanması ve iletişim araçları ile hizmete kolay erişimin desteklenmesidir.
- İletişim: Müşteriler arasındaki kültür ve eğitim farklılıklarının dikkate alınması suretiyle müşterileri bilgilendirme, sorunlarının dinlenip çözümlerinin sağlanmasıdır.
- Müşteriyi Anlamak (Empati / Anlayış): Müşteriyi tanımak, müşterinin istek, ihtiyaç ve problemlerini anlamak, müşterinin hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmaktır.

Parasuraman ve arkadaşları daha sonra yaptıkları istatistiksel analizler sonucunda bazı boyutlar arasında dikkate değer korelasyon olduğunu görmüşler ve hizmet kalitesiyle ilgili olan on boyutu beş boyut içerisinde ele almışlardır (Keskin, 2013:46):

- Güvenilirlik: Hizmetin söz verildiği zaman ve şekilde tam olarak yerine getirilmesi
- Güvence: Personelin yeterli bilgiye sahip olması ve müşteriye güven vermesi.
- İsteklilik: Müşteriye yardımda istekli olma ve hizmetin en kısa sürede yerine getirilmesi.
- Fiziksel özellikler: Fiziksel olanaklar, donanım ve personelin dış görünüşü.
- Empati: Müşterilere önem verme, onlar ile yakından ve kişisel olarak ilgilenme, personelin kendini müşterinin yerine koyması.

4.4. Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Kullanılan Başlıca Modeller

4.4.1. SERVPERF Hizmet Kalitesi Modeli

Cronin ve Taylor (1992) hizmetin kavramsallığını ve ölçümü ile müşteri memnuniyeti ve satın alma eğilimi arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırmacılar hesaplanmış farklılık değerlerini algılarla karşılaştırdıktan sonra, algıların hizmet kalitesi ölçümü için daha iyi bir gösterge olduğu sonucuna ulaşmışlardır ve sadece performans dayalı ölçüm aracı olan SERVPERF'i geliştirmişlerdir. Bu modelde; sunulan hizmetin kalitesini ölçmek için müşterilere sadece aldıkları hizmetin performansını değerlendirmeleri istenmektedir (Yeşilada ve Direktör, 2008:270).

SERVPERF hizmet kalitesi modelinde SERVQUAL modelinde yer alan müşteri beklentilerinin ölçümüne gerek görülmemiştir. Cronin ve Taylor SERVPERF modelinin

SERVQUAL modeline göre daha sağlıklı bir model olduğunu öne sürmüşlerdir. Bunun nedenleri ise SERVQUAL modelindeki müşteri beklentilerinin ölçülmesinin gereksizliği ve buna ek olarak müşteri memnuniyet olgusunun da ihmal edildiğini belirtmişlerdir. SERVPERF modelinde, müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi kavramları farklı olarak ele alınmıştır (Öztaş, 2010: 102).

Cronin ve Taylor geliştirdikleri SERVPERF modeli, SERVQUAL ölçeğinde yer alan boyutlar temel alınmakla birlikte, SERVQUAL ölçeğinde olduğu gibi beklentiler ile algılamalar ya da performans arasındaki farka bakılmamakta, sadece performansa bakılmaktadır. Cronin ve Taylor her iki modeli de kıyaslamışlar ve SERVPERF modelinin daha etkili ve iyi sonuçlar veren bir model olduğu sonucuna varmışlardır (Bekir, 2010:39).

4.4.2. SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli

Hizmet kalitesinin ölçümünün nasıl gerçekleştirilebileceği konusu üzerinde yıllarca durulmuş, hizmet kalitesinin ölçümünü gerçekleştirecek modeller geliştirilmiştir. Bunlardan biri de geçerliliğini kanıtlamış Servqual modelidir. Servqual yöntemi Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985) tarafından geliştirildi ve bir hizmet kalitesi ölçüm aracı olarak sunuldu. Bu araştırmacılar orijinal çalışmalarında hizmet kalitesinin 10 boyut ya da belirleyicisini sıraladılar. Bu liste hizmet sağlayıcıları ve müşteriler ile yapılan odak grup çalışmalarının bir sonucu olarak belirlenmiştir. Daha sonraki çalışmalarında iletişim, yeterlilik, nezaket, inanırlılık ve emniyet arasında yüksek seviyede bir ilişki bulunduğunu belirlemeleri üzerine bunları bir boyuta indirgediler ve onu da güven olarak isimlendirdiler. Benzer şekilde ulaşırlılık ve iletişim arasında da yüksek bir ilişki bulunması üzerine bunu da müşteriyi anlama yani empati olarak isimlendirdiler. Bu çalışmaların sonucunda iyi bilinen ve hizmet kalitesi çalışmalarında genişçe kullanılan 5 boyut (somutluluk, güvenilirlik, heveslilik, güven, empati) belirlenmiş oldu (Eker, 2007).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988) bu amaca yönelik olarak yaptıkları ilk araştırmada, beş ayrı hizmet sektöründen (tamir -bakım hizmeti, bireysel bankacılık, uzun mesafe telefon hizmeti, menkul kıymetler komisyonculuğu, kredi kartı hizmeti)son üç ay içinde hizmeti kullanmış tüketicilerinden katılımcıların yarı yarıya kadın ve erkek olmasına dikkat ederek 200 kişilik bir grup seçmiştir. Bu araştırmada, tüketicilerin beklentilerini ve algılarını ayrı ayrı hesaplayarak, müşteri bakış açısı ile hizmet sunan işletmenin algılanan hizmet kalitesinin düzeyinin ölçülmesine çalışmışlardır (Devebakan, 2001).

5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ ve BULGULARI

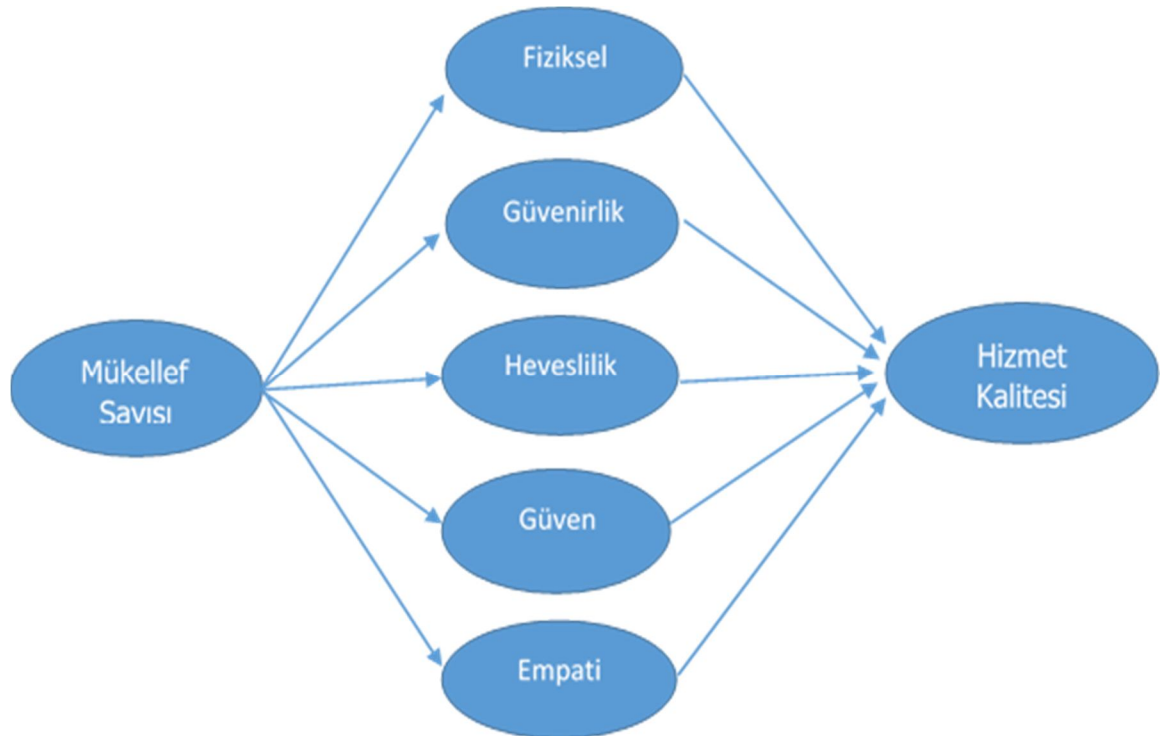
5.1. Araştırmanın Kapsamı, Amacı ve Önemi

İşletmelerin devlet düzeni içerisinde devletin en büyük gelir unsuru olan vergilerin toplanılması, ticari davalarda ticari işlemlerin defter ve belgeler kullanılarak kanıt oluşturulması, bir takım devlet düzeni içerisindeki kurumlar ile gerçekleşen prosedürlerin yerine getirilmesi vb. birçok işlemde muhasebe meslek mensupları devletin organlarıyla mükellefler arasında bir köprü vazifesi görmektedir. Muhasebe mesleği maddi nitelik de unsurlar üretmeyen bir hizmet alanı olup günümüzde önemli bir yer kazanmıştır. Ekonomik sistemde yer alan mübadele işlemlerinin gün geçtikçe yoğunlaşması, ürün çeşitliliğinin artması, finansal araçların çeşitlenmesi, işletme sayısının artması, v.s. gibi işlemler ekonominin bu denli çeşitlenmesi ve karmaşıklaşmasına neden olmuştur. Çalışmada bu karmaşıklaşan yapı içerisinde muhasebe meslek mensuplarının bir takım muhasebe işlemlerini yerine getirdiği mükelleflerinin sayılarının artması, meslek mensuplarının vermiş olduğu muhasebe hizmetinin kalitesini ne şekilde etkilediği üzerine olacaktır.

Bu nedenle çalışmada karmaşıklaşan ve artan bu işlem ve mükellef sayısının bağımsız olarak faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının sunmuş oldukları muhasebe hizmetinin kalitesini ne şekilde algıladıkları tespit etmeyi hedeflemektedir.

5.2. Araştırmanın Modeli

Şekil 5.1.'de mükellef sayıları ile hizmet kalitesinin boyutlarından olan fiziksel, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutları arasındaki ilişki modelleştirilmiş ve gösterilmiştir.



Şekil 5.1..Muhasebe Meslek Mensuplarının Mükellef Sayıları İle Hizmet Kaliteleri Arasındaki İlişkinin Ölçümü; KAHRAMANMARAŞ İli Örneği Araştırma Modeli

5.3. Araştırmanın Hipotezleri

Bu çalışmada muhasebe meslek mensuplarının mükellef sayılarının mesleki durumlarını ne şekilde etkilediği, yine mükellef sayılarının mükelleflerin karşılaşmış olduğu cezai işlemleri ne şekilde etkilediği ve yine mükellef sayılarının meslek mensuplarının sunmuş olduğu hizmetin kalitesini ne şekilde etkilediğine yönelik aşağıdaki hipotezler oluşturmuştur. Bu hipotezler aşağıda gösterilmiştir.

H₀ 1 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile mükellef sayıları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀1a Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi fiziksel boyutu ile 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 1b Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutu ile 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 1c Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin heveslilik boyutu ile 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları arasında istatikselsel açınsından anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 1d Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güven boyutu ile 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 1e Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin empati boyutu ile 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 1f Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin fiziksel boyutu ile 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayıları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀1g Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutu ile 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayıları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀1h Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin heveslilik boyutu ile 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayıları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 1ı Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güven boyutu ile 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayıları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 1j Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin empati boyutu ile 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayıları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 2 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile yaşları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀2a Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin fiziksel boyutu ile yaşları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀2b Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutu ile yaşları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀2c Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin heveslilik boyutu ile yaşları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀2d Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güven boyutu ile yaşları arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀2e Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin empati boyutu ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 3 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile öğrenim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀3a Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin fiziksel boyutu ile öğrenim durumları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀3b Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutu ile öğrenim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀3c Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin heveslilik boyutu ile öğrenim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀3d Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güven boyutu ile öğrenim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀3e Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin empati boyutu ile öğrenim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 4 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile mesleki deneyimleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀4a Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin fiziksel boyutu ile mesleki deneyimleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀4b Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutu ile mesleki deneyimleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 4c Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin heveslilik boyutu ile mesleki deneyimleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀4d Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güven boyutu ile mesleki deneyimleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀4e Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin empati boyutu ile mesleki deneyimleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 5 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile çalıştırdıkları eleman sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀5a Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin fiziksel boyutu ile çalıştırdıkları eleman sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀5b Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutu ile meslek mensuplarının çalıştırdıkları eleman sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 5c Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin heveslilik boyutu ile meslek mensuplarının çalıştırdıkları eleman sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀5d Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güven boyutu ile meslek mensuplarının çalıştırdıkları eleman sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀5e Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin empati boyutu ile meslek mensuplarının çalıştırdıkları eleman sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 6 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile günlük ortalama çalışma mesai saati arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀6a Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin fiziksel boyutu ile günlük ortalama çalışma mesai saatleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀6b Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutu ile günlük ortalama çalışma mesai saatleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 6c Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin heveslilik boyutu ile günlük ortalama çalışma mesai saatleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀6d Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güven boyutu ile günlük ortalama çalışma mesai saatleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀6e Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin empati boyutu ile günlük ortalama çalışma mesai saatleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 7 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile hafta sonu çalışma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀7a Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin fiziksel boyutu ile meslek mensuplarının hafta sonu çalışma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀7b Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutu ile meslek mensuplarının hafta sonu çalışma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀7c Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin heveslilik boyutu ile meslek mensuplarının hafta sonu çalışma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀7d Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güven boyutu ile meslek mensuplarının hafta sonu çalışma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀7e Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin empati boyutu ile meslek mensuplarının hafta sonu çalışma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 8 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayıları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀8a Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin fiziksel boyutu ile mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀8b Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutu ile mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 8c Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin heveslilik boyutu ile meslek mensupların mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀8d Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güven boyutu ile meslek mensupların mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀8e Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin empati boyutu ile meslek mensupların mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 9 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile tam tasdik kapsamında olan mükellef durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀9a Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin fiziksel boyutu ile meslek mensupların tam tasdik kapsamında olan mükellef durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀9b Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutu meslek mensupların tam tasdik kapsamında olan mükellef durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 9c Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin heveslilik boyutu meslek mensupların tam tasdik kapsamında olan mükellef durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀9d Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güven boyutu meslek mensupların tam tasdik kapsamında olan mükellef durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀9e Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin empati boyutu meslek mensupların tam tasdik kapsamında olan mükellef durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 10 Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi ile KDV iade işlemleri olan mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀10a Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin fiziksel boyutu ile KDV iade işlemleri olan mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀10b Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutu ile KDV iade işlemleri olan mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀ 10c Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin heveslilik boyutu ile KDV iade işlemleri olan mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀10d Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güven boyutu ile KDV iade işlemleri olan mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀10e Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin empati boyutu ile meslek mensupların KDV iade işlemleri olan mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀11 Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem sayısı ile mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀1 1a Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem sayısı ile 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀11b Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem sayısı ile 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀12 Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem miktarı ile mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀12a Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem miktarı ile 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₀12b Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem miktarı ile 1. sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

5.4. Araştırmanın Ana Kütle ve Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi

Araştırmanın ana kütle Kahramanmaraş ili olarak belirlenmiştir. Kahramanmaraş ilinde faaliyet gösteren SM (Serbest Muhasebeci) ve SMMM (Serbest Muhasebeci Mali Müşavir)'ler bu çalışmanın ana kitlesini oluşturmaktadır. Örneklem seçimi ise bu ana kitle içerisinde tesadüfi olarak seçilmiştir.

5.5. Veri Toplama Yöntemi ve Veri Girişi

Anket formu (EK-1) oluşturulurken ölçülmek istenen mükellef sayıları ile hizmet kalitesi arasındaki ilişki esas alınmış ve kullanılan modeldeki verilerden yararlanılmıştır. Anket formunun ilk bölümünde meslek mensubuna ait kişisel bilgiler yer almıştır. İkinci bölümünde ise meslek mensuplarının mesleki durumlarına ilişkin bilgiler yer almıştır. Üçüncü bölümde ise meslek mensuplarının mükelleflerine ait bilgiler yer almıştır. Anketin son bölümünde ise meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitelerini belirlemeye yönelik SERVQUAL ölçeğinin 5 boyutundan (Fiziksel, Güvenirlik, Heveslilik, Güven, Empati) oluşan 24 tane hizmet kalitesiyle alakalı likert tarzı geliştirilen sorular yöneltilmiştir.

Pilot uygulama amacıyla elde edilen anket formu stajyer mali müşavir adaylarına uygulanmış ve bazı hatalarla karşılaşmıştır. Bu hatalar göz önünde bulundurularak bazı sorular tekrar düzeltilmiştir. Anketin ikinci bölümünde yer alan 3. Soru olan Çalıştırılan eleman sayısı sorusuna ek bir madde olarak eleman çalıştırmıyorum maddesi eklenmiştir. Yine aynı bölümde yer alan hafta sonları çalışma durumu sorusuna hafta sonları çalışmıyor maddesi eklenmiştir. Anketin üçüncü bölümü olan mükelleflere ilişkin soruların birinci ve ikinci soruda açık uçlu olarak istenen mükellef sayıları likert hale dönüştürülmüştür. Yine üçüncü bölümde yer alan yedinci ve sekizinci sorulara cezai bir işlemle karşılaşılıp karşılaşılmadığı maddeleri eklenmiştir.

Araştırmanın son bölümü olan hizmet kalitesinin tespitine yönelik sorularda anlaşılmayan kelime ve bazı ifadeler çıkartılmış. Aynı soruda farklı nitelikleri sorgulayan sorular ise ayrı iki soru şekline dönüştürülmüştür.

Araştırma evrenini temsil eden Kahramanmaraş merkezinde yer alan SM(Serbest Muhasebeci) ve SMMM(Serbest Muhasebeci Mali Müşavir)'lerden yaklaşık 140 tanesine ulaşılmış ancak çeşitli nedenlerle 113 adet anket doldurulmuştur. Bu sayı yeterli bulunup anketler SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) 22 programına girilmiştir. Veri girişi sırasında meydana gelebilecek hatalar kontrol edilmiş ve tespit edilen bazı hatalar düzeltilmiştir.

5.6. Araştırmanın Analizi ve Bulguları

5.6.1. Araştırmada Kullanılan Anket Formunun Güvenirliliği

Güvenilirlik değeri bir ölçme aracının tekrarlanan ölçümlerde aynı sonucu verme derecesinin göstergesidir. Araştırmada kullanılan anket formunda yer alan ölçeklerin her biri için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenilirlik analizine ilişkin sonuçlar Tablo 5.1.'de yer almaktadır.

Tablo 5.1. Araştırmada Kullanılan Anket Formuna İlişkin Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Scales (Ölçekler)	Cronbach's Alpha	N of Items (önerme sayısı)
Hizmet Kalitesi	0,902	23
Fiziksel	0,830	4
Güvenirlilik	0,744	6
Heveslilik	0,785	5
Güven	0,816	4
Empati	0,715	4

Ölçeklerin güvenirliliğinin test edilmesinde Cronbach's Alfa katsayısı kullanılmıştır. 24 sorudan oluşan meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesine yönelik sorulara ilişkin hizmet kalitesi ölçeğininin empati boyutuna ilişkin iç tutarlılık değeri olan (α) değeri 0,70'den düşük çıkmıştır. Empati boyutunda yer alan 5 sorudan son soru olan 24. soru araştırmanın iç tutarlılığını düşürdüğü için araştırma ölçeğinden çıkartılmıştır. Yeni empati boyutuna ait iç tutarlılık değeri olan (α) değeri 0.715 olarak bulunmuş ve yeterli kabul edilmiştir. Ölçekte yapılan bu düzeltme işleminden sonra 23 maddeden oluşan hizmet kalitesi ölçeğinin iç tutarlılık kat sayısı 0.902 olarak hesaplanmıştır.

5.6.2. Araştırmada Elde Edilen Verilerin Betimsel Olarak Değerlendirilmesi

5.6.2.1. Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Kişisel Bilgilerine Yönelik Verilerin Betimsel Olarak Değerlendirilmesi

Tablo 5.2. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının cinsiyetleri üzerine istatikselsel veriler

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Erkek	111	98,20
Kadın	2	1,8
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların cinsiyet dağılımına baktığımızda %98,20'i Erkek, %1,8'i ise Bayan katılımcılardan oluşmaktadır. Bağımsız olarak yapılan büro muhasebesi olarak tabir edilen muhasebe mesleğinin iş yoğunluğu nedeniyle ağır koşullarının olması nedeniyle bayanlar tarafından tercih edilmediği düşünülmektedir. Bu tercihi etkileyen faktör yukarıdaki istatikselsel dağılıma da yansımış durumdadır. Bayan muhasebe meslek mensupları ise daha çok bağımlı olarak çalışmayı tercih etmektedir.

Tablo 5.3. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının yaş dağılımlarına ilişkin istatikselsel veriler

Yaş Aralığı	Frekans	Yüzde
24-33	15	13,3
34-38	32	28,3
39-43	29	25,7
44-48	12	10,6
49- Sonrası	25	22,1
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların yaş dağılımına baktığımızda %13,3'ü 24-33 yaş aralığı, % 28,3'ünü 34-38 yaş aralığı, %25,7'sini 39-43 yaş aralığı, % 10,6'sını 44-48 yaş aralığı, % 22,1'ini ise 49-Sonrası yaş grubu oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan

katılımcıların yaş dağılımlarına bakıldığında da büyük bir kısmı temsil eden 34-38 ve 39-43 aralığı olmuştur. Araştırmaya katılan katılımcıların büyük bir bölümünün 30 yaş üzeri olması SMMM unvanı alabilmek için belirlenen şartlardan lisans mezunu olmak, staj süresinin 3 yıl olması vs. gibi şartların etkili olduğu düşünülmektedir.

Tablo 5.4. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının medeni durumları üzerine istatistiksel veriler

Medeni Durumu	Frekans	Yüzde
Bekar	4	3,5
Evli	109	96,5
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların medeni durumlarının dağılımına baktığımızda % 3,5'i Bekar, % 96,5'i ise Evli katılımcılardan oluşmaktadır. Araştırmaya katılan katılımcıların yüzdesel olarak bakıldığında % 96,5'i gibi tamamına yakını evli katılımcılar oluşturmaktadır.

Tablo 5.5. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının öğrenim durumları dağılımlarına ilişkin istatistiksel veriler

Öğrenim Durumları	Frekans	Yüzde
Lise	7	6,2
Üniversite	92	81,4
Yüksek Lisans	14	12,4
Doktora	0	0
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların öğrenim durumlarının dağılımına baktığımızda da % 6,20'si Lise, %81,4'ü Üniversite, % 12,4'ü Yüksek Lisans, Doktora mezunu ise meslek mensubu bulunmamaktadır. Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik sınavlarına katılabilmenin sayılan özel şartlarından lisans mezuniyeti şartının getirilmesi katılımların büyük bir bölümünün lisans ve yüksek lisans mezunu olmasıyla açıklanabilir.

5.6.2.2. Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Mesleki Durumlarına İlişkin Verilerin Betimsel Olarak Değerlendirilmesi

Tablo 5.6. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının unvan dağılımlarına ilişkin istatistiksel veriler

Mesleki Unvanı	Frekans	Yüzde
SM	6	5,3
SMMM	107	94,7
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların % 5,3'ünü Serbest Muhasebeciler, % 94,7'sini Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler oluşturmaktadır. Serbest Muhasebecilik unvanına sahip meslek mensuplarının açılan sınavlarla Serbest Muhasebeci Mali Müşavir olmaları, açılan sınavlar da başarılı olanlara Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik unvanının verilmesi gibi nedenlerle faaliyet gösteren meslek mensuplarının % 94,7'si gibi büyük bir çoğunluğunu Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler oluşturmaktadır.

Tablo 5.7. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının mesleki deneyimlerine ilişkin istatikselsel veriler

Mesleki Deneyim	Frekans	Yüzde
1-5 Yıl	12	10,6
6-10 Yıl	37	32,7
11-15 Yıl	17	15,0
16-20 Yıl	16	14,2
20 Yılda Fazla	31	27,4
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların mesleki deneyimlerinin dağılımına bakıldığında da % 10,6'sını 1-5 yıl mesleki deneyim, % 32,7'si 6-10 yıl mesleki deneyim, % 15'i 11-15 yıl mesleki deneyim, % 14,2'si 16-20 yıl mesleki deneyim, % 27,4'ü ise 20 yıldan fazla mesleki deneyime sahiptir. Katılımcıların yüzdesel olarak mesleki deneyimlerinin dağılımına bakıldığında yüzde % 43,3'ünü 1-10 yıl arası mesleki deneyime sahip meslek mensupları oluşturmaktadır. Ticari hayatın gelişmesi, yeni iş alanların açılması gibi nedenler mesleğe yeni başlayan meslek mensubu sayısını artırdığı bunda istatikselsel verilere yansıtıldığı söylenebilir.

Tablo 5.8. Araştırma katılan meslek mensuplarının yanında çalıştırdığı eleman sayılarına ilişkin istatikselsel veriler

Çalıştırılan Eleman Sayısı	Frekans	Yüzde
Eleman Çalıştırmıyorum	18	15,9
1 Çalışan	34	30,1
2 Çalışan	24	21,2
3 Çalışan	13	11,5
4 ve Üzeri Çalışan	24	21,2
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların % 15,9'u eleman çalıştırmıyor, % 30,1'i 1 eleman çalıştırıyor, % 21,2'si 2 eleman çalıştırıyor, % 11,5'i 3 eleman çalıştırıyor, % 21,2'i 4 eleman ve üzeri eleman çalıştırıyor. Yukarıda yer alan meslek mensuplarının çalıştırdıkları eleman sayılarına ait istatikselsel verilere göre meslek mensuplarının % 51,3 gibi büyük bir bölümü 1-2 eleman çalıştırmaktadır.

Tablo 5.9. Araştırma katılan meslek mensuplarının günlük ortalama çalışma mesai saatlerine ilişkin istatikselsel veriler

Mesai Saatleri	Frekans	Yüzde
8 Saat	20	17,7
9-10 Saat	45	39,8
11-12 Saat	30	26,5
12,5 ve Üzeri Saat	18	15,9
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların % 17,7'si 8 saat, % 39,8'i 9-10 saat, % 26,5'i 11-12 saat, % 15,9 12,5 ve üzeri saat günlük ortalama mesai saati çalışmaktadır. Yukarıdaki istatikselsel dağılım incelendiğinde meslek mensupları ideal olan çalışma saatlerinin üzerinde bir çalışma göstermekte olduğu söylenebilir.

Tablo 5.10. Araştırma katılan meslek mensuplarının hafta sonu çalışma durumlarına ilişkin istatikselsel veriler

Hafta Sonu Çalışma Durumu	Frekans	Yüzde
Hafta Sonu Çalışmıyorum	37	32,7
1 Hafta Sonu	20	17,7
2 Hafta Sonu	27	23,9
3 Hafta Sonu	29	25,7
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların % 32,7'si hafta sonu çalışmamaktadır, % 17,7'si 1 hafta sonu, % 23,9'u 2 hafta sonu, % 25,7'si 3 hafta sonu çalışmaktadır. Yukarıdaki istatikselsel verilerden de anlaşıldığı üzere yoğun olan işlemlerin, beyanname sürelerinin bir birini takip etmesi gibi nedenlerle meslek mensupları hafta sonları da çalıştığı, bu durumların istatikselsel verilere de yansıdığı söylenebilir.

5.6.2.3. Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Mükelleflerine İlişkin Verilerin Betimsel Olarak Değerlendirilmesi

Tablo 5.11. Araştırma katılan meslek mensuplarının basit usule tabi mükellef sayılarına ilişkin istatikselsel veriler

Basit Usule Tabi Mükellef Sayısı	Frekans	Yüzde
Yok	21	18,6
1-15 Mükellef	37	32,7
16-30 Mükellef	26	23,0
31 ve Üzeri Mükellef	29	25,7
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların % 18,6'si basit usule tabi mükellefe sahip değildir, % 32,7'si 1-15 mükellef, % 23,0'ü 16-30 mükellef, % 25,7'si 31 ve üzeri mükellef, basit usule tabi deftere sahiptir.

Tablo 5.12. Araştırma katılan meslek mensuplarının 2.Sınıf mükellef sayılarına ilişkin istatikselsel veriler

2.Sınıf Mükellef Sayısı	Frekans	Yüzde
0-15 Mükellef	40	35,40
16-30 Mükellef	37	32,7
31 ve Üzeri Mükellef	36	31,9
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların % 35,40'ı 0-15 mükellef, % 32,7'si 16-30 mükellef, % 31,9'u 31 ve üzeri 2.sınıf mükellefe sahiptir.

Tablo 5.13. Araştırma katılan meslek mensuplarının 1.Sınıf ve Kurumlar vergisine tabi mükellef sayılarına ilişkin istatikselsel veriler

1.Sınıf ve Kurumlar Vergisine Tabi Mükellef Sayısı	Frekans	Yüzde
0-15 Mükellef	60	53,1
16-30 Mükellef	29	25,7
31 ve Üzeri Mükellef	24	21,2
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların% 53,10'u0-15 mükellef, % 25,7'si 16-30 mükellef, % 21,20'si 31 ve üzeri. Sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellefe sahiptir.

Tablo 5.14. Araştırma katılan meslek mensuplarının mükelleflerinin sektörel dağılımlarına ilişkin istatistiksel veriler

Sektörler	Yok	1-3 Mükellef	4-6 Mükellef	7-9 Mükellef	10 ve Üzeri Mükellef	Toplam
Gıda	13,3	38,1	31,0	8,0	9,7	100
İnşaat	23,9	46,0	15,9	11,5	2,7	100
Metal	32,7	45,1	18,6	1,8	1,8	100
Otomotiv	64,6	29,2	5,3	0,9	0,0	100
Tekstil, Hazır Giyim	23,9	37,2	26,5	7,1	5,3	100
Ticaret (Satış Paz.)	16,8	15,0	22,1	23,0	23,0	100
Hizmet	15,0	33,6	23,9	9,7	17,7	100
Diğer	8,8	18,6	22,1	11,5	38,9	100

Araştırmaya katılan meslek mensuplarının % 13,3'ünün gıda sektöründe faaliyet gösteren mükellefi bulunmamaktadır. % 38,1'inin 1-3 mükellef, % 31,0'inin 4-6 mükellef, % 8,0'inin 7-9 mükellef, % 9,7'inin 10 ve üzeri mükellefi gıda sektöründe faaliyet göstermektedir.

Araştırmaya katılan meslek mensuplarının % 23,9'unun inşaat sektöründe faaliyet gösteren mükellefi bulunmamaktadır. % 46,0'sının 1-3 mükellef, % 15,9'unun 4-6 mükellef, % 11,5'inin 7-9 mükellef, % 2,7'sinin 10 ve üzeri mükellefi inşaat sektöründe faaliyet göstermektedir.

Araştırmaya katılan meslek mensuplarının % 32,7'sinin metal sektöründe faaliyet gösteren mükellefi bulunmamaktadır. % 45,1'inin 1-3 mükellef, % 18,6'sının 4-6 mükellef, % 1,8'inin 7-9 mükellef, % 1,8'inin 10 ve üzeri mükellefi metal sektöründe faaliyet göstermektedir.

Araştırmaya katılan meslek mensuplarının % 64,6'sının otomotiv sektöründe faaliyet gösteren mükellefi bulunmamaktadır. % 29,2'sinin 1-3 mükellef, % 5,3'ünün 4-6 mükellef, % 0,9'unun 7-9 mükellefi otomotiv sektöründe faaliyet göstermektedir.

Araştırmaya katılan meslek mensuplarının % 23,9'unun tekstil, hazır giyim sektöründe faaliyet gösteren mükellefi bulunmamaktadır. % 37,2'sinin 1-3 mükellef, % 26,5'inin 4-6 mükellef, % 7,1'inin 7-9 mükellef, % 5,3'ünün 10 ve üzeri mükellefi tekstil, hazır giyim sektöründe faaliyet göstermektedir.

Araştırmaya katılan meslek mensuplarının % 16,8'inin ticaret (satış, pazarlama) sektöründe faaliyet gösteren mükellefi bulunmamaktadır. % 15,0'inin 1-3 mükellef, % 22,1'inin 4-6 mükellef, % 23,0'ünün 7-9 mükellef, % 23,0'ünün 10 ve üzeri mükellefi ticaret (satış, pazarlama) sektöründe faaliyet göstermektedir.

Araştırmaya katılan meslek mensuplarının % 15,0'inin hizmet sektöründe faaliyet gösteren mükellefi bulunmamaktadır. % 33,6'sının 1-3 mükellef, % 23,9'unun 4-6 mükellef, % 9,7'sinin 7-9 mükellef, % 17,7'sinin 10 ve üzeri mükellefi hizmet sektöründe faaliyet göstermektedir.

Tablo 5.15. Araştırma katılan meslek mensuplarının merkez adresi farklı ilde bulunan mükellef sayılarına ilişkin istatistiksel veriler

Merkez Adresi Farklı İlde Bulunan Mükellef	Frekans	Yüzde
Yok	85	75,2
Var	28	24,8
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların % 75,2'i merkez adresi farklı ilde bulunan mükellefe sahip değildir, % 24,80'i merkez adresi farklı ilde mükellefe sahiptir. İstatiksel verilerden de anlaşıldığı üzere yerinde bir hizmeti temsil eden muhasebe mesleği aynı il sınırları içinde mükelleflere sunulmaktadır. Ancak diğer taraftan katılımcıların % 24,8'i gibi bir bölümü başka şehirde merkezi bulunan mükelleflere de hizmet sunmaktadır.

Tablo 5.16. Araştırma katılan meslek mensuplarının mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayılarına ilişkin istatistiksel veriler

Mükellefnde Çalışan Toplam İşçi Sayısı	Frekans	Yüzde
0-100 İşçi	48	42,5
101-200 İşçi	29	25,7
201-300 İşçi	13	11,5
301 ve Üzeri İşçi	23	20,4
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların % 42,5'i 0-100 işçi, % 25,7'si 101-200 işçi, % 11,5'i 201-300 işçi, % 20,40'ının ise mükelleflerinin bünyesinde 301 ve üzeri işçi bulunmaktadır. Mükelleflerin bünyesinde istihdam edilen bu personellerin iş kanununun yaptırımları, işlem yoğunluğu gibi nedenlerle muhasebe meslek mensuplarına yukarıda yer alan istatistiksel verilerden de anlaşılacağı üzere büyük bir iş yoğunluğu getirmekte olduğu söylenebilir.

Tablo 5.17. Araştırma katılan meslek mensuplarının tam tasdik kapsamında ki mükellef sayılarına ilişkin istatistiksel veriler

Tam Tasdik Kapsamındaki Mükellef	Frekans	Yüzde
Yok	82	72,6
Var	31	27,4
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların % 72,6'sının tam tasdik kapsamında mükellefi bulunmaktadır. % 27,4'ünün ise tam tasdik kapsamında mükellefi bulunmaktadır. Meslek mensuplarının sunmuş oldukları hizmet genel olarak KOBİ olarak tabir edilen Küçük ve Orta Ölçekli işletmeler olması nedeniyle meslek mensuplarının % 72,6 gibi bir bölümünün tam tasdik kapsamında mükellefi bulunmaması ile açıklanabilir.

Tablo 5.18. Araştırma katılan meslek mensuplarının KDV iade işlemleri olan mükellef sayılarına ilişkin istatistiksel veriler

Kdv İade İşlemleri Olan Mükellef Sayısı	Frekans	Yüzde
Yok	30	26,5
1-3 Mükellef	67	59,3
4 ve Üzeri Mükellef	16	14,2
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılanların % 26,5'inin KDV iade işlemleri olan mükellefleri bulunmaktadır. % 59,3'ü 1-3 mükellef, % 14,20'si 4 ve üzeri mükellef KDV iade işlemleri olan mükellefe sahiptir. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının % 73,5'inde iade işlemleri bulunan mükellefe hizmet vermekte olduğu söylenebilir.

Tablo 5.19. Araştırma katılan meslek mensuplarının son iki yıl içinde cezai işlemle karşılaşan mükellef sayılarına ilişkin istatistiksel veriler

Son İki Yıl İçinde Cezai İşlemle Karşılaşan Mükellef Sayısı	Frekans	Yüzde
Cezai Bir İşlemle Karşılamadım	38	33,6
1-3 Mükellef	52	46,0
4 ve Üzeri Mükellef	23	20,4
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılan meslek mensuplarından % 33,6'sının hizmet sunduğu mükellefleri son iki yıl içinde cezai işlemle karşılaşmamıştır. % 46,0'sının 1-3 mükellefi, % 20,40'nın 4 ve üzerinde mükellefi son iki yıl içinde cezai işlemle karşılaşmıştır. Meslek mensuplarının hizmet sunum süreci içerisinde işlem sayısının artması, yeni finansal araçlarının ticari yaşama girmesi, bildirim ve beyannamelerde yaşanan yeni düzenlemeler iş yoğunluğunun artmasına, bu yoğunluk da hatalara yol açmaktadır. Cezai işlem olarak karşımıza çıkan bu hatalar meslek mensuplarının hizmet sunduğu mükelleflerin % 66,4'ü gibi büyük bir bölümünün son iki yılda cezai bir işlemle karşılaşmasının neden olduğu söylenebilir.

Tablo 5.20. Araştırma katılan meslek mensuplarının son iki yıl içinde cezai işlemle karşılaşan mükelleflerinin toplam cezai işlem tutarına ilişkin istatistiksel veriler

Son İki Yıl İçinde Cezai İşlemle Karşılaşan Mükelleflerinin Toplam Cezai İşlem Tutarı	Frekans	Yüzde
Cezai Bir İşlemle Karşılamadım	38	33,6
0-20.000 TL	47	41,6
21.000 - 50.000 TL	13	11,5
51.000 ve Üzeri TL	15	13,3
Toplam	113	100,0

Araştırmaya katılan meslek mensuplarından % 33,6'sının hizmet sunduğu mükellefleri son iki yıl içinde cezai işlemle karşılaşmamıştır. % 41,6'sinin 0-20.000 TL, % 11,5'inin 21.000-50.000 TL, % 13,3'ünün 51.000 ve üzeri TL cezai işlemle karşılaşmıştır. Meslek mensuplarının mükelleflerinin % 66,4 cezai bir işlemle karşılaşmış ve bu cezaların miktar olarak yüksek olduğu görülmektedir.

5.6.2.4. Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesinin Belirlenmesine Yönelik Yöneltilen Soruların Betimsel Olarak Değerlendirilmesi

Tablo 5.21. Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden fiziksel boyuta ilişkin istatistiksel veriler

FİZİKSEL BOYUT	1		2		3		4		5		\bar{X}	S.S.
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1 Ofisimde modern ve yeterli donanıma sahip cihazlar kullanırım.	2	1,8	5	4,4	9	8,0	36	31,9	61	54,0	4,31	0,928
2 Ofisimin iç dizaynı göze hoş görünür.	2	1,8	10	8,8	19	16,8	36	31,9	46	40,7	4,00	1,047
3 Çalışanlarımın kılık kıyafeti düzgündür.	0	0	7	6,2	20	17,7	45	39,8	41	36,3	4,06	0,889
4 Ofisimin genel görünüşü sunduğumuz hizmetler için yeterlidir.	2	1,8	4	3,5	16	14,2	37	32,7	54	47,8	4,21	0,939

1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum

Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden fiziksel boyuta ilişkin Tablo 5.21 incelendiğinde Madde 1’de “Ofisimde modern ve yeterli donanıma sahip cihazlar kullanırım” ilişkin maddeyi % 1,8 Kesinlikle Katılmıyorum, % 4,4 Katılmıyorum, % 8,0 Kararsızım, % 31,9 Katılıyorum, % 54,0 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 2’de “Ofisimin iç dizaynı göze hoş görünür.” ilişkin maddeyi % 1,8 Kesinlikle Katılmıyorum, % 8,8 Katılmıyorum, % 16,8 Kararsızım, % 31,9 Katılıyorum, % 40,7 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 3’de “Çalışanlarımın kılık kıyafeti düzgündür.” ilişkin maddeyi % 6,2 Katılmıyorum, % 17,7 Kararsızım, % 39,8 Katılıyorum, % 36,3 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 4’de “Ofisimin genel görünüşü sunduğumuz hizmetler için yeterlidir.” ilişkin maddeyi % 1,8 Kesinlikle Katılmıyorum, % 3,5 Katılmıyorum, % 14,2 Kararsızım, % 32,7 Katılıyorum, % 47,8 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır.

Tablo 5.21’de meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin fiziksel boyutuna ait sorulara baktığımızda, fiziksel boyuta ait önermelerden en çok desteklenen görüş ağırlıklı ortalaması (4.31) ortalama ile “Ofisimde modern ve yeterli donanıma sahip cihazlar kullanırım” önerme olmuştur. Muhasebe meslek mensupları algıladıkları hizmet kalitesinin fiziksel boyutu olarak en çok ofislerinde modern ve yeterli donanıma sahip olduklarının düşünmektedir.

Tablo 5.22. Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden güvenilirlik boyuta ilişkin istatistiksel veriler

GÜVENİRLİK BOYUTU	1		2		3		4		5		\bar{X}	S.S.
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1 Taahhüt (vaat) edilen muhasebe hizmeti, taahhüt edilen zamanda yerine getiririm.	0	0	2	1,8	4	3,5	43	38,1	64	56,6	4,49	0,656
2 Mükelleflerimin problemlerine güven telkin edici şekilde yaklaşırım.	0	0	1	0,9	8	7,1	39	34,5	65	57,5	4,48	0,669
3 Mükelleflerimin bir sorunu olduğunda yaklaşımlarımla mükelleflerime güven veririm.	0	0	1	0,9	5	4,4	31	27,4	76	67,3	4,61	0,618
4 Mükelleflerim meslek mensupları olarak her zaman bana güven duyarlar.	0	0	0	0	5	4,4	29	25,7	79	69,9	4,65	0,563
5 Meslek mensubu olarak mükelleflerimin muhasebe kayıtlarını doğru bir şekilde tutmaya özen gösteririm.	0	0	0	0	3	2,7	23	20,4	87	77,0	4,74	0,496
6 Meslek mensubu olarak hatasız çalışmaya özen gösteririm.	0	0	0	0	1	0,9	32	28,3	80	70,8	4,69	0,479

1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum

Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden güvenilirlik boyutuna ilişkin Tablo 5.22 incelendiğinde Madde 1’de “Taahhüt (vaat) edilen muhasebe hizmeti, taahhüt edilen zamanda yerine getiririm.” ilişkin maddeyi % 1,8 Katılmıyorum, % 3,5 Kararsızım, % 38,1 Katılıyorum, % 56,6 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 2’de “Mükelleflerimin problemlerine güven telkin edici şekilde yaklaşırım.” ilişkin maddeyi % 0,9 Katılmıyorum, % 7,1 Kararsızım, % 34,5 Katılıyorum, % 57,5 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 3’de “Mükelleflerimin bir sorunu olduğunda yaklaşımlarımla mükelleflerime güven veririm.” ilişkin maddeyi % 0,9 Katılmıyorum, % 4,4 Kararsızım, % 27,4 Katılıyorum, % 67,3 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 4’de “Mükelleflerim meslek mensupları olarak her zaman bana güven duyarlar.” ilişkin maddeyi % 4,4 Kararsızım, % 25,7 Katılıyorum, % 69,9 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 5’de “Meslek mensubu olarak mükelleflerimin muhasebe kayıtlarını doğru bir şekilde tutmaya özen gösteririm.” ilişkin maddeyi % 2,7 Kararsızım, % 20,4 Katılıyorum, % 77,0 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 6’de “Meslek mensubu olarak hatasız çalışmaya özen gösteririm.” ilişkin maddeyi % 0,9 Kararsızım, % 28,3 Katılıyorum, % 70,8 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır.

Tablo 5.22’de meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutuna ait sorulara baktığımızda, güvenilirlik boyuta ait önermelerden en çok desteklenen görüş ağırlıklı ortalaması (4.74) ortalama ile “Meslek mensubu olarak mükelleflerimin muhasebe kayıtlarını doğru bir şekilde tutmaya özen gösteririm.” önerme olmuştur. Muhasebe meslek mensupları algıladıkları hizmet kalitesinin

güvenirlilik boyutu olarak en çok hizmet sundukları mükelleflerin muhasebe kayıtlarını doğru bir şekilde tutmaya özen göstermektedirler.

Tablo 5.23. Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden heveslilik boyuta ilişkin istatistiksel veriler

HEVESLİLİK BOYUTU	1		2		3		4		5		\bar{X}	S.S.
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1 Meslek mensubu olarak sunacağım hizmetin zamanını kesin olarak söylerim.	2	1,8	1	0,9	12	10,6	42	37,2	56	49,6	4,31	0,837
2 Mükelleflerim çalışanlarımdan istedikleri zaman hizmet alırlar.	2	1,8	2	1,8	13	11,5	42	37,2	54	47,8	4,27	0,868
3 Çalışanlarım mükelleflere yardım için daima isteklidirler.	2	1,8	3	2,7	15	13,3	40	35,4	53	46,9	4,23	0,906
4 Çalışanlarım mükelleflerimin işlemlerini mümkün olan en kısa sürede yerine getirirler.	1	0,9	2	1,8	8	7,1	46	40,7	56	49,6	4,36	0,768
5 Çalışanlarım mükelleflerimin isteklerini karşılamak için düzenli olarak mükelleflerimle telefon vb. şekilde iletişim kurarlar.	1	0,9	3	2,7	7	6,2	42	37,2	60	53,1	4,38	0,795

1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum

Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden heveslilik boyutuna ilişkin Tablo 5.23 incelendiğinde Madde 1’de “Meslek mensubu olarak sunacağım hizmetin zamanını kesin olarak söylerim.” ilişkin maddeyi % 1,8 Katılmıyorum, % 0,9 Kararsızım, % 37,2 Katılıyorum, % 49,6 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 2’de “Mükelleflerim çalışanlarımdan istedikleri zaman hizmet alırlar.” ilişkin maddeyi % 1,8 Kesinlikle Katılmıyorum, % 1,8 Katılmıyorum, % 11,5 Kararsızım, % 37,2 Katılıyorum, % 47,8 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 3’de “Çalışanlarım mükelleflere yardım için daima isteklidirler.” ilişkin maddeyi % 1,8 Kesinlikle Katılmıyorum, % 2,7 Katılmıyorum, % 13,3 Kararsızım, % 35,4 Katılıyorum, % 46,9 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 4’de “Çalışanlarım mükelleflerimin işlemlerini mümkün olan en kısa sürede yerine getirirler.” ilişkin maddeyi % 0,9 Kesinlikle Katılmıyorum, % 1,8 Katılmıyorum, % 7,1 Kararsızım, % 40,7 Katılıyorum, % 49,6 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 5’de “Çalışanlarım mükelleflerimin isteklerini karşılamak için düzenli olarak mükelleflerimle telefon vb. şekilde iletişim kurarlar.” ilişkin maddeyi % 0,9 Kesinlikle Katılmıyorum, % 2,7 Katılmıyorum, % 6,2 Kararsızım, % 37,2 Katılıyorum, % 53,1 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır.

Tablo 5.23’de meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin heveslilik boyutuna ait sorulara baktığımızda, heveslilik boyuta ait önermelerden en çok desteklenen görüş ağırlıklı ortalaması (4.38) ortalama ile “Çalışanlarım mükelleflerimin isteklerini karşılamak için düzenli olarak mükelleflerimle telefon vb. şekilde iletişim kurarlar.” önermesi olmuştur. Muhasebe meslek mensupları algıladıkları hizmet

kalitesinin heveslilik boyutu olarak en çok hizmet sundukları mükelleflerle düzenli olarak iletişim içinde olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 5.24. Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden güven boyuta ilişkin istatistiksel veriler

GÜVEN BOYUTU	1		2		3		4		5		\bar{X}	S.S.
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1 Çalışanlarım mükelleflerime her zaman güven verirler.	0	0	3	2,7	14	12,4	43	38,1	53	46,9	4,29	0,786
2 Mükelleflerim çalışanlarım ile olan mali işlemlerinde kendini her zaman güvende hissederler.	0	0	3	2,7	17	15,0	35	31,0	58	51,3	4,30	0,824
3 Çalışanlarım mükelleflerime karşı nazik davranırlar.	0	0	1	0,9	12	10,6	33	29,2	67	59,3	4,46	0,720
4 Çalışanlarım mükelleflerimin sorularını cevaplamak için gerekli bilgi ve donanıma sahiptirler.	0	0	5	4,4	23	20,4	36	31,9	49	43,4	4,14	0,895

1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum

Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden güven boyutuna ilişkin Tablo 5.24 incelendiğinde Madde 1’de “Çalışanlarım mükelleflerime her zaman güven verirler.” ilişkin maddeyi % 2,7 Katılmıyorum, % 12,4 Kararsızım, % 38,1 Katılıyorum, % 46,9 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 2’de “Mükelleflerim çalışanlarım ile olan mali işlemlerinde kendini her zaman güvende hissederler.” ilişkin maddeyi % 2,7 Katılmıyorum, % 15,0 Kararsızım, % 31,0 Katılıyorum, % 51,3 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 3’de “Çalışanlarım mükelleflerime karşı nazik davranırlar.” ilişkin maddeyi % 0,9 Katılmıyorum, % 10,6 Kararsızım, % 29,2 Katılıyorum, % 59,3 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 4’de “Çalışanlarım mükelleflerimin sorularını cevaplamak için gerekli bilgi ve donanıma sahiptirler.” ilişkin maddeyi % 4,4 Katılmıyorum, % 20,4 Kararsızım, % 31,9 Katılıyorum, % 43,4 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır.

Tablo 5.24’de meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güven boyutuna ait sorulara baktığımızda, güven boyuta ait önermelerden en çok desteklenen görüş ağırlıklı ortalaması (4.46) ortalama ile “Çalışanlarım mükelleflerime karşı nazik davranırlar.” önermesi olmuştur. Muhasebe meslek mensupları algıladıkları hizmet kalitesinin güven boyutu olarak en çok hizmet sundukları mükelleflere karşı çalışanlarının nazik davrandığını düşünmektedirler.

Tablo 5.25. Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden empati boyuta ilişkin istatistiksel veriler

EMPATİ BOYUTU	1		2		3		4		5		\bar{X}	S.S.
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1 Mükelleflerimle kişisel olarak ilgilenirim.	1	0,9	0	0	12	10,6	33	29,2	67	59,3	4,46	0,756
2 Çalışanlarım her konuda ve her zaman mükelleflerimi dikkate alırlar.	0	0	2	1,8	12	10,6	42	37,2	57	50,4	4,36	0,744
3 Çalışanlarım mükelleflerimin ihtiyaçlarının neler olduğunu bilirler.	0	0	3	2,7	27	23,9	36	31,9	47	41,6	4,12	0,867
4 Mükelleflerimin menfaatlerini canı gönülden desteklerim.	2	1,8	3	2,7	16	14,2	35	31,0	57	50,4	4,25	0,923

1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum

Meslek mensubunun hizmet kalitesine etki eden faktörlerden empati boyutuna ilişkin Tablo 5.25 incelendiğinde Madde 1’de “Mükelleflerimle kişisel olarak ilgilenirim.” ilişkin maddeyi % 0,9 Kesinlikle Katılmıyorum, % 10,6 Kararsızım, % 29,2 Katılıyorum, % 59,3 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 2’de “Çalışanlarım her konuda ve her zaman mükelleflerimi dikkate alırlar.” ilişkin maddeyi % 1,8 Katılmıyorum, % 10,6 Kararsızım, % 37,2 Katılıyorum, % 50,4 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 3’de “Çalışanlarım mükelleflerimin ihtiyaçlarının neler olduğunu bilirler.” ilişkin maddeyi % 2,7 Katılmıyorum, % 23,9 Kararsızım, % 31,9 Katılıyorum, % 41,6 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır. Madde 4’de “Mükelleflerimin menfaatlerini canı gönülden desteklerim.” ilişkin maddeyi % 1,8Kesinlikle Katılmıyorum, % 2,7 Katılıyorum, % 14,2 Kararsızım, % 31,0 Katılıyorum, % 50,4 Kesinlikle Katılıyorum cevabı alınmıştır.

Tablo 5.25’de meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin empati boyutuna ait sorulara baktığımızda, empati boyuta ait önermelerden en çok desteklenen görüş ağırlıklı ortalaması (4.46) ortalama ile “Mükelleflerimle kişisel olarak ilgilenirim.” önermesi olmuştur. Muhasebe meslek mensupları algıladıkları hizmet kalitesinin empati boyutu olarak en çok hizmet sundukları mükelleflerle kişisel olarak ilgilendikleri görüşünü desteklemektedirler.

5.6.3. Araştırma Değişkenlerin Hizmet Kalitesine Etkisi Üzerine Bulgular

5.6.3.1. H₀ 1 Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmada katılımcıların 2.sınıf defter tutan mükellef sayısına göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutları analiz edilmek istenmiş bu amaçla verilere one-way ANOVA uygulanmış ve bulgular Tablo 5.26’de sunulmuştur.

Tablo 5.26. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Hizmet Kalitesi Boyutları	2.Sınıf Defter Tutan Mükellef Sayısı	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	df	F	p	Fark
Fiziksel	0-15 Mükellef	40	4,03	0,91	Gruplar Arası	1,103	2	,916	,403	-
	16-30 Mükellef	37	4,27	0,67						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,16	0,70	Gruplar İçi	66,215	110			
	Toplam	113	4,15	0,77						
Güvenirlilik	0-15 Mükellef	40	4,64	0,34	Gruplar Arası	0,922	2	3,187	,045	2-3
	16-30 Mükellef	37	4,71	0,35						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,49	0,45	Gruplar İçi	15,916	110			
	Toplam	113	4,62	0,39						
Heveslilik	0-15 Mükellef	40	4,21	0,73	Gruplar Arası	1,096	2	1,468	,235	-
	16-30 Mükellef	37	4,44	0,51						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,31	0,56	Gruplar İçi	41,049	110			
	Toplam	113	4,32	0,61						
Güven	0-15 Mükellef	40	4,16	0,80	Gruplar Arası	1,250	2	1,492	,229	-
	16-30 Mükellef	37	4,40	0,53						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,36	0,56	Gruplar İçi	46,057	110			
	Toplam	113	4,30	0,65						
Empati	0-15 Mükellef	40	4,32	0,71	Gruplar Arası	0,192	2	,256	,774	-
	16-30 Mükellef	37	4,24	0,59						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,34	0,50	Gruplar İçi	41,078	110			
	Toplam	113	4,30	0,61						

Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları Tablo 5.26 incelendiğinde “ H_0 1b Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güvenirlilik boyutu ile 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezine ilişkin gruplar arasından anlamlı bir farklılık olduğu ($F(2,110) = 3,187$; $p = 0,045 < 0,05$) görülmektedir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan LSD analizi sonucunda 2-3 (2 lehine) arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre 16-30 mükellefe sahip meslek mensuplarının 31 ve üzeri mükellefe sahip meslek mensuplarına göre hizmet kalitesinin güvenirlilik boyutunu daha yüksek algılamaktadır.

Tablo 5.26’e göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı bakımından farklılık gösterip göstermediği test edilmiş diğer hipotezlerin sonuçlarına baktığımızda (H_0 1a, $F(2,110) = 0,916$; $p = 0,403 > 0,05$), (H_0 1c, $F(2,110) = 1,468$; $p = 0,235 > 0,05$), (H_0 1d, $F(2,110) = 1,492$; $p = 0,229 > 0,05$), (H_0 1e, $F(2,110) = 0,256$; $p = 0,774 > 0,05$) olarak hesaplanmıştır $p > 0,05$ ’den olduğu için hipotezlerin meslek mensuplarının 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları bakımından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Tablo 5.27. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Hizmet Kalitesi Boyutları	1.Sınıf ve Kurumlar Vergisine Tabi Mükellef Sayısı	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	p	Fark
Fiziksel	0-15 Mükellef	60	3,99	0,84	Gruplar Arası	3,523	2	3,037	,052	-
	16-30 Mükellef	29	4,38	0,57						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,28	0,76	Gruplar İçi	63,795	110			
	Toplam	113	4,15	0,78						
Güvenirlilik	0-15 Mükellef	60	4,62	0,37	Gruplar Arası	,445	2	1,493	,229	-
	16-30 Mükellef	29	4,70	0,27						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,51	0,51	Gruplar İçi	16,393	110			
	Toplam	113	4,62	0,38						
Heveslilik	0-15 Mükellef	60	4,20	0,71	Gruplar Arası	1,819	2	2,481	,088	-
	16-30 Mükellef	29	4,49	0,39						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,39	0,53	Gruplar İçi	40,325	110			
	Toplam	113	4,32	0,61						
Güven	0-15 Mükellef	60	4,20	0,73	Gruplar Arası	1,714	2	2,067	,131	-
	16-30 Mükellef	29	4,50	0,44						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,31	0,61	Gruplar İçi	45,593	110			
	Toplam	113	4,30	0,65						
Empati	0-15 Mükellef	60	4,23	0,63	Gruplar Arası	,710	2	,963	,385	-
	16-30 Mükellef	29	4,35	0,61						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,42	0,54	Gruplar İçi	40,559	110			
	Toplam	113	4,30	0,61						

Tablo 5.27'e göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısı bakımından farklılık gösterip göstermediği test edilmiş hipotez sonuçlarına baktığımızda (H_0 2a, $F(2,110) = 3,037$; $p = 0,052 > 0,05$), (H_0 2b, $F(2,110) = 1,493$; $p = 0,229 > 0,05$), (H_0 1c, $F(2,110) = 2,481$; $p = 0,088 > 0,05$), (H_0 1d, $F(2,110) = 2,067$; $p = 0,131 > 0,05$), (H_0 1e, $F(2,110) = 0,963$; $p = 0,385 > 0,05$) olarak hesaplanmıştır $p > 0,05$ 'den olduğu için hipotezlerin meslek mensuplarının 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayıları bakımından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

5.6.3.2. Mükellef Sayılarına Göre Hizmet Kalitesi Maddelerinin Analiz Bulguları

Yukarıda H_0 1 hipotezi hizmet kalitesinin boyutlarına göre analiz edilerek yorumlanmıştır. Meslek mensuplarının 2.Sınıf defter tutan mükellef sayılarına göre yine meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddeleri arasında farklılaşmayı tespit edebilmek için verilere one-way ANOVA uygulanmış ve farklılaşma gösteren maddeler Tablo 5.28'de sunulmuştur.

Tablo 5.28. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddelerinin 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Madde	2.Sınıf Defter Tutan Mükellef Sayısı	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	df	F	p	Fark
Madde 6	0-15 Mükellef	40	4,43	0,67	Gruplar Arası	2,725	2	3,155	,047	1-2
	16-30 Mükellef	37	4,70	0,46						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,33	0,79	Gruplar İçi	47,505	110			
	Toplam	113	4,49	0,67						

2 sınıf defter tutan mükellef sayısına göre algılanan hizmet kalitesini etkileyen faktörlere ilişkin Tablo 5.28 incelendiğinde Madde 6'a (Mükelleflerimin problemlerine

güven telkin edici şekilde yaklaşım) önermesine ilişkin anlamlı fark olduğu ($F(2,110) = 3,155$; $p = 0,047 < 0,05$) görülmektedir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan LSD analizi sonucunda 1-2 (2 lehine), 2-3 (2 lehine) arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre 16-30 mükellefe sahip meslek mensupları, 0-15 mükellefe sahip olan meslek mensuplarına ve 31 ve üzeri mükellefe sahip olan meslek mensuplarına göre mükelleflerinin problemlerine daha güven telkin edici şekilde yaklaştıkları söylenebilir.

Buna göre 2 sınıf defter tutan mükellef sayılarına göre madde 6 dışında algılanan hizmet kalitesi maddeleri Ek.1' de görüldüğü üzere, meslek mensuplarının 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları bakımından anlamlı bir farklılığa sahip değildir.

Araştırmada katılımcıların 1.sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısına göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi maddeleri analiz edilmek istenmiş bu amaçla verilere one-way ANOVA uygulanmış ve farklılaşma gösteren maddeler Tablo 5.29'da sunulmuştur.

Tablo 5.29. Meslek mensuplarının hizmet kalitesinin maddelerinin 1.sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Madde	1.Sınıf Defter Tutan ve Kurumlar Vergisine Tabi Mükellef Sayısı			Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	p	Fark	
	N	\bar{X}	Ss							
Madde 2	0-15 Mükellef	60	3,80	1,08	Gruplar Arası	6,730	2	3,184	,045	1-2
	16-30 Mükellef	29	4,38	0,90						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,08	1,02	Gruplar İçi	116,261	110			
	Toplam	113	4,00	1,05						
Madde 13	0-15 Mükellef	60	4,03	1,01	Gruplar Arası	5,010	2	3,167	,046	1-2
	16-30 Mükellef	29	4,48	0,63						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,42	0,83	Gruplar İçi	87,008	110			
	Toplam	113	4,23	0,91						

1 sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısına göre algılanan hizmet kalitesini etkileyen faktörlere ilişkin Tablo 5.29 incelendiğinde Madde 2'e (Ofisinin iç dizaynı göze hoş görünür) önermesine ilişkin anlamlı fark olduğu ($F(2,110) = 3,184$; $p = 0,045 < 0,05$) görülmektedir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan LSD analizi sonucunda 1-2 (2 lehine) arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre 16-30 mükellefe sahip meslek mensupları, 0-15 mükellefe sahip olanlara göre ofisinin içi dizaynının göze daha hoş görüldüğünü düşünmektedir. Madde 13'e (Çalışanlarım mükelleflere yardım için daima isteklidirler) önermesine ilişkin anlamlı fark olduğu ($F(2,110) = 3,167$; $p = 0,046 < 0,05$) görülmektedir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan LSD analizi sonucunda 1-2 (2 lehine) arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre 16-30 mükellefe sahip meslek mensupları, 0-15 mükellefe sahip olanlara göre çalışanlarının mükelleflere yardım için daha istekli olduğunu düşünmektedir.

Buna göre 1.sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayılarına göre madde 2 ve madde 13 dışında algılanan hizmet kalitesi maddelerinin Ek.2' de görüldüğü üzere meslek mensuplarının 1.sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayıları bakımından anlamlı bir farklılığa sahip değildir.

5.6.3.3. H₀ 2 Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmada katılımcıların yaşlarına göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutları analiz edilmek istenmiş bu amaçla verilere one-way ANOVA uygulanmış ve bulgular Tablo 5.30’da sunulmuştur.

Tablo 5.30. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların yaşları ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Hizmet Kalitesi Boyutları	Meslek Mensubu Yaş Aralığı	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	p	Fark
Fiziksel	24-33 Yaş Aralığı	15	4,27	0,90	Gruplar Arası	,424	4	,171	,953	-
	34-38 Yaş Aralığı	32	4,16	0,85						
	39-43 Yaş Aralığı	29	4,10	0,63						
	44-48 Yaş Aralığı	12	4,04	0,66	Gruplar İçi	66,893	108			
	49-Sonrası Yaş	25	4,17	0,85						
	Toplam	113	4,15	0,78						
Güvenirlilik	24-33 Yaş Aralığı	15	4,68	0,49	Gruplar Arası	,297	4	,484	,747	-
	34-38 Yaş Aralığı	32	4,58	0,35						
	39-43 Yaş Aralığı	29	4,58	0,37						
	44-48 Yaş Aralığı	12	4,56	0,42	Gruplar İçi	16,541	108			
	49-Sonrası Yaş	25	4,69	0,38						
	Toplam	113	4,62	0,39						
Heveslilik	24-33 Yaş Aralığı	15	4,51	0,72	Gruplar Arası	3,006	4	2,074	,089	-
	34-38 Yaş Aralığı	32	4,25	0,61						
	39-43 Yaş Aralığı	29	4,28	0,52						
	44-48 Yaş Aralığı	12	3,97	0,78	Gruplar İçi	39,139	108			
	49-Sonrası Yaş	25	4,50	0,49						
	Toplam	113	4,32	0,61						
Güven	24-33 Yaş Aralığı	15	4,53	0,56	Gruplar Arası	4,509	4	2,845	0,28	1-2 2-5 4-5
	34-38 Yaş Aralığı	32	4,11	0,76						
	39-43 Yaş Aralığı	29	4,27	0,62						
	44-48 Yaş Aralığı	12	4,06	0,68	Gruplar İçi	42,798	108			
	49-Sonrası Yaş	25	4,57	0,44						
	Toplam	113	4,31	0,65						
Empati	24-33 Yaş Aralığı	15	4,48	0,42	Gruplar Arası	3,966	4	2,870	0,26	2-5 4-5
	34-38 Yaş Aralığı	32	4,15	0,73						
	39-43 Yaş Aralığı	29	4,17	0,56						
	44-48 Yaş Aralığı	12	4,19	0,58	Gruplar İçi	37,304	108			
	49-Sonrası Yaş	25	4,59	0,50						
	Toplam	113	4,30	0,61						

Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların meslek mensuplarının yaşları ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları Tablo 5.30 incelendiğinde “H₀ 2d Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin güven boyutu ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezine ilişkin gruplar arasından anlamlı bir farklılık olduğu ($F(4,108) = 2,845$; $p = 0,028 < 0,05$) görülmektedir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan LSD analizi sonucunda 1-2 (1 lehine), 2-5 (5 lehine), 4-5 (5) arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre 24-33 yaş aralığındaki meslek mensuplarının, 34-38 yaş aralığındaki meslek mensuplarına, 49-sonrası yaş aralığındaki meslek mensuplarının ise 34-38 yaş aralığındaki ve 44-48 yaş aralığındaki meslek mensuplarına göre hizmet kalitesinin güven boyutunu daha yüksek algılamaktadır.

Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların meslek mensuplarının yaşları ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları Tablo 5.30 incelendiğinde “H₀2e Muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin empati boyutu ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezine ilişkin gruplar arasından anlamlı bir farklılık olduğu (F(4,108) = 2,870; p = 0,026 < 0,05) görülmektedir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan LSD analizi sonucunda 2-5 (5 lehine), 4-5 (5 lehine) arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre 49-sonrası yaş aralığındaki meslek mensuplarının, 34-38 yaş aralığındaki ve 44-48 yaş aralığındaki meslek mensuplarına göre hizmet kalitesinin empati boyutunu daha yüksek algılamaktadır.

Tablo 5.30’a göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının meslek mensuplarının yaşları bakımından farklılık gösterip göstermediği test edilmiş diğer hipotezlerin sonuçlarına baktığımızda (H₀2a, F(4,108) = 0,171; p = 0,953 > 0,05), (H₀ 2b, F(4,108) = 0,484; p = 0,747 > 0,05), (H₀2c, F(4,108) = 2,074; p = 0,089 > 0,05) olarak hesaplanmıştır p>0,05’den olduğu için hipotezlerin meslek mensuplarının yaşları bakımından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

5.6.3.4. H₀3 Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmada katılımcıların öğrenim durumlarına göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutları analiz edilmek istenmiş bu amaçla verilere one-way ANOVA uygulanmış ve bulgular Tablo 5.31’de sunulmuştur.

Tablo 5.31. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların öğrenim durumları ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Hizmet Kalitesi Boyutları	Meslek Mensubu Öğrenim Durumu	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	p	Fark
Fiziksel	Lise	7	4,54	0,44	Gruplar Arası	1,154	2	,959	,386	-
	Üniversite	92	4,12	0,78						
	Yüksek Lisans	14	4,18	0,83	Gruplar İçi	66,164	110			
	Toplam	113	4,15	0,78						
Güvenirlilik	Lise	7	4,81	0,22	Gruplar Arası	,530	2	1,788	,172	-
	Üniversite	92	4,58	0,40						
	Yüksek Lisans	14	4,73	0,35	Gruplar İçi	16,308	110			
	Toplam	113	4,62	0,39						
Heveslilik	Lise	7	4,31	0,83	Gruplar Arası	,837	2	1,114	,332	-
	Üniversite	92	4,28	0,61						
	Yüksek Lisans	14	4,54	0,54	Gruplar İçi	41,308	110			
	Toplam	113	4,32	0,61						
Güven	Lise	7	4,36	0,50	Gruplar Arası	,221	2	,258	,773	-
	Üniversite	92	4,28	0,65						
	Yüksek Lisans	14	4,41	0,72	Gruplar İçi	47,085	110			
	Toplam	113	4,30	0,65						
Empati	Lise	7	4,39	0,76	Gruplar Arası	,434	2	,584	,559	-
	Üniversite	92	4,27	0,61						
	Yüksek Lisans	14	4,45	0,48	Gruplar İçi	40,836	110			
	Toplam	113	4,30	0,61						

Tablo 5.31’e göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının meslek mensuplarının öğrenim durumları bakımından farklılık gösterip göstermediği test edilmiş hipotez sonuçlarına baktığımızda (H₀ 3a, F(2,110) = 0,959; p = 0,386 > 0,05), (H₀ 3b, F(2,110) = 1,788; p = 0,172 > 0,05), (H₀ 3c, F(2,110) = 1,114; p = 0,332 > 0,05), (H₀ 3d, F(2,110) = 0,258; p = 0,773 > 0,05), (H₀ 3e, F(2,110) = 0,584;

$p = 0,559 > 0,05$) olarak hesaplanmıştır $p > 0,05$ 'den olduğu için hipotezlerin meslek mensuplarının öğrenim durumları bakımından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

5.6.3.5. H₀₄ Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmada katılımcıların mesleki deneyimlerine göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutları analiz edilmek istenmiş bu amaçla verilere one-way ANOVA uygulanmış ve bulgular Tablo 5.32'de sunulmuştur.

Tablo 5.32. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların mesleki deneyimleri ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Hizmet Kalitesi Boyutları	Mesleki Deneyim Aralığı	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	p	Fark
Fiziksel	1-5 Yıl	12	3,75	1,12	Gruplar Arası	3,341	4	1,410	,235	-
	6-10 Yıl	37	4,30	0,65						
	11-15 Yıl	17	4,03	0,79						
	16-20 Yıl	16	4,30	0,70	Gruplar İçi	63,976	108			
	20 Yıldan Fazla	31	4,12	0,77						
	Toplam	113	4,15	0,76						
Güvenirlilik	1-5 Yıl	12	4,53	0,52	Gruplar Arası	,230	4	,374	,827	-
	6-10 Yıl	37	4,63	0,34						
	11-15 Yıl	17	4,55	0,39						
	16-20 Yıl	16	4,65	0,36	Gruplar İçi	16,608	108			
	20 Yıldan Fazla	31	4,65	0,41						
	Toplam	113	4,62	0,39						
Heveslilik	1-5 Yıl	12	4,25	0,57	Gruplar Arası	,152	4	,098	,983	-
	6-10 Yıl	37	4,30	0,65						
	11-15 Yıl	17	4,34	0,63						
	16-20 Yıl	16	4,29	0,64	Gruplar İçi	41,992	108			
	20 Yıldan Fazla	31	4,36	0,59						
	Toplam	113	4,32	0,61						
Güven	1-5 Yıl	12	4,15	0,59	Gruplar Arası	1,172	4	,686	,603	-
	6-10 Yıl	37	4,31	0,67						
	11-15 Yıl	17	4,25	0,84						
	16-20 Yıl	16	4,19	0,70	Gruplar İçi	46,134	108			
	20 Yıldan Fazla	31	4,44	0,49						
	Toplam	113	4,30	0,64						
Empati	1-5 Yıl	12	4,23	0,56	Gruplar Arası	1,788	4	1,223	,306	-
	6-10 Yıl	37	4,17	0,70						
	11-15 Yıl	17	4,34	0,60						
	16-20 Yıl	16	4,27	0,54	Gruplar İçi	39,482	108			
	20 Yıldan Fazla	31	4,48	0,52						
	Toplam	113	4,30	0,61						

Tablo 5.32'e göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının meslek mensuplarının mesleki deneyimleri bakımından farklılık gösterip göstermediği test edilmiş hipotez sonuçlarına baktığımızda (H_0 4a, $F(4,108) = 1,410$; $p = 0,235 > 0,05$), (H_0 4b, $F(4,108) = 0,374$; $p = 0,827 > 0,05$), (H_0 4c, $F(4,108) = 0,098$; $p = 0,983 > 0,05$), (H_0 4d, $F(4,108) = 0,686$; $p = 0,603 > 0,05$), (H_0 4e, $F(4,108) = 1,223$; $p = 0,306 > 0,05$) olarak hesaplanmıştır $p > 0,05$ 'den olduğu için hipotezlerin meslek mensuplarının mesleki deneyimleri bakımından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

5.6.3.6. H₀₅ Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmada katılımcıların çalıştırılan eleman sayılarına göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutları analiz edilmek istenmiş bu amaçla verilere one-way ANOVA uygulanmış ve bulgular Tablo 5.33’de sunulmuştur.

Tablo 5.33. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların çalıştırılan eleman sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Hizmet Kalitesi Boyutları	Çalıştırılan Eleman Sayısı	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	p	Fark
Fiziksel	Eleman Çalıştırmıyorum	18	4,04	1,06						
	1 Çalışan	34	4,09	0,64	Gruplar Arası	,628	4			
	2 Çalışan	24	4,22	0,82				,254	,906	-
	3 Çalışan	13	4,19	0,60						
	4 Çalışan	24	4,23	0,79	Gruplar İçi	66,689	108			
	Toplam	113	4,15	0,78						
Güvenirlilik	Eleman Çalıştırmıyorum	18	4,74	0,34						
	1 Çalışan	34	4,60	0,35	Gruplar Arası	,875	4			
	2 Çalışan	24	4,67	0,38				1,480	,213	-
	3 Çalışan	13	4,64	0,32						
	4 Çalışan	24	4,47	0,49	Gruplar İçi	15,963	108			
	Toplam	113	4,62	0,39						
Heveslilik	Eleman Çalıştırmıyorum	18	4,21	0,78						
	1 Çalışan	34	4,17	0,66	Gruplar Arası	2,007	4			
	2 Çalışan	24	4,45	0,58				1,350	,256	-
	3 Çalışan	13	4,54	0,42						
	4 Çalışan	24	4,34	0,48	Gruplar İçi	40,137	108			
	Toplam	113	4,32	0,61						
Güven	Eleman Çalıştırmıyorum	18	4,29	0,77						
	1 Çalışan	34	4,21	0,72	Gruplar Arası	1,010	4			
	2 Çalışan	24	4,42	0,57				,589	,671	-
	3 Çalışan	13	4,46	0,58						
	4 Çalışan	24	4,24	0,57	Gruplar İçi	46,297	108			
	Toplam	113	4,30	0,65						
Empati	Eleman Çalıştırmıyorum	18	4,19	0,78						
	1 Çalışan	34	4,21	0,61	Gruplar Arası	1,117	4			
	2 Çalışan	24	4,46	0,55				,751	,559	-
	3 Çalışan	13	4,37	0,59						
	4 Çalışan	24	4,31	0,52	Gruplar İçi	40,152	108			
	Toplam	113	4,30	0,61						

Tablo 5.33’e göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının meslek mensuplarının çalıştırılan eleman bakımından farklılık gösterip göstermediği test edilmiş hipotez sonuçlarına baktığımızda (H_0 5a, $F(4,108) = 0,254$; $p = 0,906 > 0,05$), (H_0 5b, $F(4,108) = 1,480$; $p = 0,213 > 0,05$), (H_0 5c, $F(4,108) = 1,350$; $p = 0,256 > 0,05$), (H_0 5d, $F(4,108) = 0,589$; $p = 0,671 > 0,05$), (H_0 5e, $F(4,108) = 0,751$; $p = 0,559 > 0,05$) olarak hesaplanmıştır $p > 0,05$ ’den olduğu için hipotezlerin meslek mensuplarının çalıştırılan eleman bakımından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

5.6.3.7. H₀₆ Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmada katılımcıların günlük ortalama mesai saatlerine göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutları analiz edilmek istenmiş bu amaçla verilere one-way ANOVA uygulanmış ve bulgular Tablo 5.34’de sunulmuştur.

Tablo 5.34. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların günlük ortalama çalışma mesai saatleri ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Hizmet Kalitesi Boyutları	Günlük Ortalama Çalışma Mesai Saati	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	P	Fark
Fiziksel	8 Saat	20	4,29	0,74	Gruplar Arası	1,513	3	,835	,477	-
	9-10 Saat	45	4,01	0,84						
	11-12 Saat	30	4,22	0,65	Gruplar İçi	65,805	109			
	12,5 ve Üzeri Saat	18	4,24	0,86						
	Toplam	113	4,15	0,78						
Güvenirlilik	8 Saat	20	4,51	0,35	Gruplar Arası	,287	3	,629	,598	-
	9-10 Saat	45	4,64	0,37						
	11-12 Saat	30	4,65	0,45	Gruplar İçi	16,551	109			
	12,5 ve Üzeri Saat	18	4,62	0,36						
	Toplam	113	4,62	0,39						
Heveslilik	8 Saat	20	4,40	0,49	Gruplar Arası	,811	3	,713	,547	-
	9-10 Saat	45	4,23	0,61						
	11-12 Saat	30	4,41	0,62	Gruplar İçi	41,334	109			
	12,5 ve Üzeri Saat	18	4,28	0,74						
	Toplam	113	4,32	0,61						
Güven	8 Saat	20	4,58	0,51	Gruplar Arası	2,588	3	2,103	,104	-
	9-10 Saat	45	4,16	0,67						
	11-12 Saat	30	4,28	0,72	Gruplar İçi	44,718	109			
	12,5 ve Üzeri Saat	18	4,40	0,55						
	Toplam	113	4,30	0,65						
Empati	8 Saat	20	4,51	0,50	Gruplar Arası	2,443	3	2,286	,083	-
	9-10 Saat	45	4,14	0,60						
	11-12 Saat	30	4,30	0,67	Gruplar İçi	38,827	109			
	12,5 ve Üzeri Saat	18	4,46	0,55						
	Toplam	113	4,30	0,60						

Tablo 5.34'e göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının meslek mensuplarının çalışma mesai saatleri bakımından farklılık gösterip göstermediği test edilmiş hipotez sonuçlarına baktığımızda (H_06a , $F(3,109) = 0,835$; $p = 0,477 > 0,05$), (H_06b , $F(3,109) = 0,629$; $p = 0,598 > 0,05$), (H_06c , $F(3,109) = 0,713$; $p = 0,547 > 0,05$), (H_06d , $F(4,108) = 2,103$; $p = 0,104 > 0,05$), (H_06e , $F(3,109) = 2,286$; $p = 0,083 > 0,05$) olarak hesaplanmıştır $p > 0,05$ 'den olduğu için hipotezlerin meslek mensuplarının günlük ortalama çalışma mesai saatleri bakımından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

5.6.3.8. H_07 Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmada katılımcıların hafta sonu çalışma durumuna göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutları analiz edilmek istenmiş bu amaçla verilere one-way ANOVA uygulanmış ve bulgular Tablo 5.35'de sunulmuştur.

Tablo 5.35. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların hafta sonu çalışma durumları ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Hizmet Kalitesi Boyutları	Hafta Sonları Çalışma Durumları	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	P	Fark
Fiziksel	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,40	0,75	Gruplar Arası	4,293	3	2,475	,065	-
	1 Hafta Sonu	20	4,18	0,66						
	2 Hafta Sonu	27	4,90	0,75	Gruplar İçi	63,025	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,05	0,84						
	Toplam	113	4,15	0,76						
Güvenirlilik	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,59	0,45	Gruplar Arası	,079	3	,172	,915	-
	1 Hafta Sonu	20	4,59	0,36						
	2 Hafta Sonu	27	4,65	0,37	Gruplar İçi	16,758	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,63	0,35						
	Toplam	113	4,62	0,39						
Heveslilik	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,45	0,52	Gruplar Arası	1,837	3	1,656	,181	-
	1 Hafta Sonu	20	4,27	0,56						
	2 Hafta Sonu	27	4,12	0,71	Gruplar İçi	40,307	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,36	0,65						
	Toplam	113	4,32	0,61						
Güven	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,50	0,54	Gruplar Arası	3,067	3	2,519	,062	-
	1 Hafta Sonu	20	4,39	0,50						
	2 Hafta Sonu	27	4,11	0,76	Gruplar İçi	44,239	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,17	0,70						
	Toplam	113	4,30	0,65						
Empati	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,46	0,52	Gruplar Arası	2,079	3	1,928	,129	-
	1 Hafta Sonu	20	4,28	0,58						
	2 Hafta Sonu	27	4,31	0,59	Gruplar İçi	39,190	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,10	0,71						
	Toplam	113	4,30	0,61						

Tablo 5.35'e göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının meslek mensuplarının hafta sonları çalışma durumları bakımından farklılık gösterip göstermediği test edilmiş hipotez sonuçlarına baktığımızda (H_07a , $F(3,109) = 2,475$; $p = 0,065 > 0,05$), (H_07b , $F(3,109) = 0,172$; $p = 0,915 > 0,05$), (H_07c , $F(3,109) = 1,656$; $p = 0,181 > 0,05$), (H_07d , $F(4,108) = 2,519$; $p = 0,062 > 0,05$), (H_07e , $F(3,109) = 1,928$; $p = 0,129 > 0,05$) olarak hesaplanmıştır $p > 0,05$ 'den olduğu için hipotezlerin meslek mensuplarının hafta sonları çalışma durumları bakımından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

5.6.3.9. Hafta Sonu Çalışma Durumlarına Göre Hizmet Kalitesi Maddelerinin Analiz Bulguları

Yukarıda H_07 hipotezi hizmet kalitesinin boyutlarına göre analiz edilerek yorumlanmıştır. Meslek mensuplarının hafta sonu çalışma durumlarına göre yine meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddeleri arasında farklılaşmayı tespit edebilmek için verilere one-way ANOVA uygulanmış ve farklılaşma gösteren maddeler Tablo 5.36'da sunulmuştur.

Tablo 5.36. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddelerinin hafta sonu çalışma durumları ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Madde	Hafta Sonları Çalışma Durumları	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	P	Fark
Madde 9	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,57	0,60	Gruplar Arası	1,963	3	2,786 ,044		1-3 1-4
	1 Hafta Sonu	20	4,75	0,44						
	2 Hafta Sonu	27	4,81	0,48	Gruplar İçi	25,595	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,90	0,30						
	Toplam	113	4,74	0,50						
Madde 17	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,59	0,69	Gruplar Arası	5,319	3	2,728 ,048		1-3
	1 Hafta Sonu	20	4,30	0,57						
	2 Hafta Sonu	27	4,04	0,98	Gruplar İçi	70,841	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,21	0,90						
	Toplam	113	4,31	0,82						
Madde 19	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,41	0,72	Gruplar Arası	6,204	3	2,699 ,049		1-3 1-4
	1 Hafta Sonu	20	4,30	0,80						
	2 Hafta Sonu	27	3,96	1,09	Gruplar İçi	83,530	109			
	3 Hafta Sonu	29	3,86	0,88						
	Toplam	113	4,14	0,90						
Madde 21	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,62	0,59	Gruplar Arası	5,046	3	3,212 ,026		1-3 1-4
	1 Hafta Sonu	20	4,45	0,60						
	2 Hafta Sonu	27	4,11	0,85	Gruplar İçi	57,078	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,21	0,82						
	Toplam	113	4,36	0,74						

Hafta sonu çalışma durumlarına göre algılanan hizmet kalitesini etkileyen faktörlere ilişkin Tablo 5.36 incelendiğinde Madde 9'a (Meslek mensubu olarak mükelleflerimin muhasebe kayıtlarını doğru bir şekilde tutmaya özen gösteririm) önermesine ilişkin anlamlı fark olduğu ($F(3,109) = 2,786$; $p = 0,044 < 0,05$) görülmektedir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan LSD analizi sonucunda 1-3 (3 lehine), 1-4 (4 Lehine) arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre 2 hafta sonu ve 3 hafta sonu çalışan meslek mensupları hafta sonu çalışmayan meslek mensuplarına göre mükelleflerinin muhasebe kayıtlarını doğru bir şekilde tutmaya daha çok önem verdikleri söylenebilir.

Diğer farklılaşan bir madde 17'e (Mükelleflerim çalışanlarım ile olan mali işlemlerinde kendini her zaman güvende hissederler) önermesine ilişkin anlamlı fark olduğu ($F(3,109) = 2,728$; $p = 0,048 < 0,05$) görülmektedir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan LSD analizi sonucunda 1-3 (1 lehine) anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre hafta sonu çalışmayan meslek mensupları, 2 hafta sonu çalışanlara göre mükelleflerinin çalışanlarıyla olan mali işlemlerinde kendilerini daha çok güvende hissettiklerini düşünmektedir.

Diğer farklılaşan bir madde 19'a (Çalışanlarım mükelleflerimin sorularını cevaplamak için gerekli bilgi ve donanıma sahiptirler) önermesine ilişkin anlamlı fark olduğu ($F(3,109) = 2,699$; $p = 0,049 < 0,05$) görülmektedir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan LSD analizi sonucunda 1-3 (1 lehine), 1-4 (1 lehine) anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre hafta sonu çalışmayan meslek mensupları, 2 hafta sonu ve 3 hafta sonu çalışanlara göre çalışanlarının mükelleflerinin sorularını cevaplamak için daha çok bilgi ve donanıma sahip olduğu düşünülmektedir.

Diğer farklılaşan bir madde 21'e (Çalışanlarım her konuda ve her zaman mükelleflerimi dikkate alırlar) önermesine ilişkin anlamlı fark olduğu ($F(3,109) =$

3,212; $p = 0,026 < 0,05$) görülmektedir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan LSD analizi sonucunda 1-3 (1 lehine), 1-4 (1 lehine) anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre hafta sonu çalışmayan meslek mensupları, 2 hafta sonu ve 3 hafta sonu çalışanlara göre çalışanlarının mükelleflerini daha çok dikkate aldığını düşünmektedir.

Buna göre meslek mensuplarının hafta sonları çalışma durumları göre madde 9, madde 17, madde 19, madde 21 dışında algılanan hizmet kalitesi maddelerinin Ek.3' de görüldüğü üzere meslek mensuplarının hafta sonları çalışma durumları bakımından anlamlı bir farklılığa sahip değildir.

5.6.3.10. H₀8 Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmada meslek mensuplarının mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayısı göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutları analiz edilmek istenmiş bu amaçla verilere one-way ANOVA uygulanmış ve bulgular Tablo 5.37'de sunulmuştur.

Tablo 5.37. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların meslek mensuplarının mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Hizmet Kalitesi Boyutları	Meslek Mensuplarının Mükelleflerinde Çalışan Toplam İşçi Sayısı	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	P	Fark
Fiziksel	0-100 İşçi	48	4,01	0,80	Gruplar Arası	2,303	3	1,287	,283	-
	101-200 İşçi	29	4,36	0,68						
	201-300 İşçi	13	4,11	0,73	Gruplar İçi	65,015	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,20	0,84						
	Toplam	113	4,15	0,78						
Güvenirlilik	0-100 İşçi	48	4,64	0,36	Gruplar Arası	,215	3	,470	,704	-
	101-200 İşçi	29	4,57	0,43						
	201-300 İşçi	13	4,54	0,39	Gruplar İçi	16,623	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,65	0,41						
	Toplam	113	4,62	0,39						
Heveslilik	0-100 İşçi	48	4,32	0,62	Gruplar Arası	1,076	3	,952	,418	-
	101-200 İşçi	29	4,35	0,59						
	201-300 İşçi	13	4,06	0,65	Gruplar İçi	41,068	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,41	0,61						
	Toplam	113	4,32	0,61						
Güven	0-100 İşçi	48	4,30	0,67	Gruplar Arası	,264	3	,204	,893	-
	101-200 İşçi	29	4,37	0,71						
	201-300 İşçi	13	4,21	0,67	Gruplar İçi	47,042	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,27	0,54						
	Toplam	113	4,30	0,65						
Empati	0-100 İşçi	48	4,20	0,65	Gruplar Arası	2,000	3	1,850	,142	-
	101-200 İşçi	29	4,39	0,56						
	201-300 İşçi	13	4,13	0,64	Gruplar İçi	39,270	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,50	0,51						
	Toplam	113	4,30	0,61						

Tablo 5.37'e göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının meslek mensuplarının mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayısı bakımından farklılık gösterip göstermediği test edilmiş hipotez sonuçlarına baktığımızda (H_08a , $F(3,109) = 1,287$; $p = 0,283 > 0,05$), (H_08b , $F(3,109) = 0,470$; $p = 0,704 > 0,05$), (H_08c , $F(3,109) = 0,952$; $p = 0,418 > 0,05$), (H_08d , $F(4,108) = 0,204$; $p =$

0,893 > 0,05), ($H_0: \mu_8$, $F(3,109) = 1,850$; $p = 0,142 > 0,05$) olarak hesaplanmıştır $p > 0,05$ 'den olduğu için hipotezlerin meslek mensuplarının mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayısı bakımından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

5.6.3.11. Mükelleflerinde Çalışan Toplam İşçi Sayısı Göre Hizmet Kalitesi Maddelerinin Analiz Bulguları

Yukarıda $H_0: \mu_8$ hipotezi hizmet kalitesinin boyutlarına göre analiz edilerek yorumlanmıştır. Meslek mensuplarının mükelleflerinde toplam çalışan işçi sayısı durumlarına göre yine meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddeleri arasında farklılaşmayı tespit edebilmek için verilere one-way ANOVA uygulanmış ve farklılaşma gösteren maddeler Tablo 5.38'de sunulmuştur.

Tablo 5.38. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddelerinin meslek mensupların mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Madde	Meslek Mensuplarının Mükelleflerinde Çalışan Toplam İşçi Sayısı	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	P	Fark
Madde 23	0-100 İşçi	48	4,02	1,00	Gruplar Arası	2,254	3	2,767	,045	1-2 1-4
	101-200 İşçi	29	4,48	0,74						
	201-300 İşçi	13	4,08	1,19	Gruplar İçi	,815	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,57	0,66						
	Toplam	113	4,26	0,92						

Meslek mensuplarının mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayısı göre algılanan hizmet kalitesini etkileyen faktörlere ilişkin Tablo 5.38 incelendiğinde Madde 23'e (Mükelleflerimin menfaatlerini canı gönülden desteklerim) ilişkin anlamlı fark olduğu ($F(3,109) = 2,767$; $p = 0,045 < 0,05$) görülmektedir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan LSD analizi sonucunda 1-2 (2 lehine), 1-4 (4 Lehine) arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre mükellefde 101-200 ve 301 üzeri işçi çalışan meslek mensupları 0-100 işçi çalışan meslek mensuplarına göre mükelleflerinin menfaatlerini canı gönülden daha çok destekledikleri söylenebilir.

Buna göre madde 23 dışında algılanan hizmet kalitesi maddelerinin Ek.4' de görüldüğü üzere meslek mensuplarının mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayısı bakımından anlamlı bir farklılığa sahip değildir.

5.6.3.12. $H_0: \mu_9$ Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmada meslek mensuplarının tam tasdik kapsamında mükellef durumları ile meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutları analiz edilmek istenmiş bu amaçla verilere bağımsız örneklem T testi uygulanmış ve bulgular Tablo 5.39'da sunulmuştur.

Tablo 5.39. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların tam tasdik kapsamındaki mükellef durumları ile ilişkisini gösteren T-testi sonuçları

Hizmet Kalitesi Boyutları	Tam Tasdik Kapsamındaki Mükellef	N	\bar{X}	Ss	Levene Testi				
					F	p	sd	t	p
Fiziksel	Var	82	4,11	0,79	,331	,566	111	-,0975	,332
	Yok	31	4,27	0,72					
Güvenirlilik	Var	82	4,60	0,37	,557	,457	111	-,597	,552
	Yok	31	4,65	0,45					
Heveslilik	Var	82	4,30	0,63	,766	,383	111	-,422	,674
	Yok	31	4,35	0,58					
Güven	Var	82	4,30	0,65	,538	,465	111	-,034	,973
	Yok	31	4,31	0,67					
Empati	Var	82	4,29	0,65	3,227	,075	111	-,233	,816
	Yok	31	4,32	0,50					

Tablo 5.39'a göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının meslek mensuplarının tam tasdik kapsamında mükellefi olup olmama durumları bakımından farklılık gösterip göstermediği test edilmiş hipotez sonuçlarına baktığımızda (H_09a , $t(111) = -,0975$; $p = 0,332 > 0,05$), (H_09b , $t(111) = -,597$; $p = 0,552 > 0,05$), (H_09c , $t(111) = -,422$; $p = 0,674 > 0,05$), (H_09d , $t(111) = -,034$; $p = 0,973 > 0,05$), (H_09e , $t(111) = -,233$; $p = 0,816 > 0,05$) olarak hesaplanmıştır $p > 0,05$ 'den olduğu için hipotezlerin meslek mensuplarının tam tasdik kapsamında mükellef durumları bakımından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

5.6.3.13. H_010 Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmada meslek mensuplarının KDV iadesi işlemleri olan mükellef sayılarına göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutları analiz edilmek istenmiş bu amaçla verilere one-way ANOVA uygulanmış ve bulgular Tablo 5.40'da sunulmuştur.

Tablo 5.40. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutların meslek mensuplarının KDV iade işlemi olan mükellef sayıları ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Hizmet Kalitesi Boyutları	KDV İade İşlemi Olan Mükellef Sayıları	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	p	Fark
Fiziksel	Yok	30	4,13	0,95	Gruplar Arası	,112	2	,092	,912	-
	1-3 Mükellef	67	4,18	0,68						
	4 ve Üzeri Mükellef	16	4,09	0,85	Gruplar İçi	67,205	110			
	Toplam	113	4,15	0,78						
Güvenirlilik	Yok	30	4,57	0,42	Gruplar Arası	,125	2	,413	,663	-
	1-3 Mükellef	67	4,64	0,38						
	4 ve Üzeri Mükellef	16	4,59	0,38	Gruplar İçi	16,712	110			
	Toplam	113	4,62	0,39						
Heveslilik	Yok	30	4,25	0,71	Gruplar Arası	,354	2	,466	,629	-
	1-3 Mükellef	67	4,31	0,62						
	4 ve Üzeri Mükellef	16	4,44	0,36	Gruplar İçi	41,790	110			
	Toplam	113	4,32	0,61						
Güven	Yok	30	4,31	0,72	Gruplar Arası	,192	2	,224	,800	-
	1-3 Mükellef	67	4,32	0,66						
	4 ve Üzeri Mükellef	16	4,20	0,47	Gruplar İçi	47,115	110			
	Toplam	113	4,30	0,65						
Empati	Yok	30	4,32	0,60	Gruplar Arası	,016	2	,021	,979	-

1-3 Mükellef	67	4,29	0,63	Gruplar İçi	41,254	110
4 ve Üzeri Mükellef	16	4,31	0,55			
Toplam	113	4,30	0,61			

Tablo 5.40’a göre meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının meslek mensuplarının KDV iade işlemi olan mükellef sayıları bakımından farklılık gösterip göstermediği test edilmiş hipotez sonuçlarına baktığımızda (H_010a , $F(2,110) = 0,092$; $p = 0,912 > 0,05$), (H_010b , $F(2,110) = 0,413$; $p = 0,663 > 0,05$), (H_010c , $F(2,110) = 0,466$; $p = 0,629 > 0,05$), (H_010d , $F(2,110) = 0,224$; $p = 0,800 > 0,05$), (H_010e , $F(2,110) = 0,021$; $p = 0,979 > 0,05$) olarak hesaplanmıştır $p > 0,05$ ’den olduğu için hipotezlerin meslek mensuplarının KDV iade işlemleri olan mükellef sayıları bakımından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

5.6.3.14. H_011 Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmada meslek mensuplarının 2.sınıf defter tutan, 1.sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayılarına göre son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem sayısı analiz edilmek istenmiş bu amaçla verilere one-way ANOVA uygulanmış ve bulgular Tablo 5.41 ve Tablo 5.42’de sunulmuştur.

Tablo 5.41. Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem sayısının 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı açısından farklılaşmayı gösteren ANOVA testi sonuçları

	2.Sınıf Defter Tutan Mükellef Sayısı	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	df	F	p	Fark
Son İki Yıl İçinde	1-15 Mükellef	40	1,70	0,72	Gruplar Arası	1,852	2	1,782	,173	-
Karşılaşılan	16-30 Mükellef	37	1,92	0,72						
Cezai İşlem Sayısı	30 ve Üzeri Mükellef	36	2,00	0,72	Gruplar İçi	57,157	110			
	Toplam	113	1,87	0,73						

Tablo 5.41’e göre son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem sayılarının 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı bakımından farklılık gösterip göstermediği test edilmiş “ H_011a Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem sayısı ile 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezi (H_011a , $F(2,110) = 1,782$; $p = 0,173 > 0,05$) olarak hesaplanmıştır $p > 0,05$ ’den olduğu için hipotezlerin meslek mensuplarının son iki yılda karşılaştıkları cezai işlem sayısı yine meslek mensuplarının 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları bakımından anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 5.42. Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem sayısının 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısı açısından farklılaşmayı gösteren ANOVA testi sonuçları

	1.Sınıf ve Kurumlar Vergisine Tabi Mükellef Sayısı	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	p	Fark
Son İki Yıl İçinde	1-15 Mükellef	60	1,78	0,74	Gruplar Arası	3,557	2	3,528	,033	1-3
Karşılaşılan	16-30 Mükellef	29	1,76	0,69						
Cezai İşlem Sayısı	30 ve Üzeri Mükellef	24	2,21	0,66	Gruplar İçi	55,452	110			2-3
	Toplam	113	1,87	0,73						

Meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem sayısının 1.sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayılarına göre farklılık gösterip göstermediği test edilmiş “ H_011b Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem sayısı ile 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezi ($F(2,110) = 3,528$; $p = 0,033 < 0,05$) hesaplanmış ilişkinin anlamlı olduğu söylenebilir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan LSD analizi sonucunda 1-3 (3 lehine), 2-3 (3 Lehine) arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre mükellefinde 30 ve üzerinde 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi meslek mensupları, 1-15 ve 16-30 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellefe sahip meslek mensuplarına göre son iki yılda daha çok cezai işlemle karşılaştıkları söylenebilir.

5.6.3.10. H_012 Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmada meslek mensuplarının 2.sınıf defter tutan, 1.sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayılarına göre son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlemlerin toplam TL miktarı analiz edilmek istenmiş bu amaçla verilere one-way ANOVA uygulanmış ve bulgular Tablo 5.43 ve Tablo 5.44’de sunulmuştur.

Tablo 5.43. Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem miktarının 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı açısından farklılaşmayı gösteren ANOVA testi sonuçları

	2.Sınıf Defter Tutan Mükellef Sayısı	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	p	Fark
Son İki Yıl İçinde Karşılaşılan Cezai İşlem Miktarı	1-15 Mükellef	40	1,90	1,06	Gruplar Arası	2,036	2	1,020	,364	-
	16-30 Mükellef	37	2,00	0,91						
	30 ve Üzeri Mükellef	36	2,22	1,02						
	Toplam	113	2,04	1,00	Gruplar İçi	109,822	110			

Tablo 5.43’de görüldüğü gibi son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem miktarının 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı bakımından farklılık gösterip göstermediği test edilmiş “ H_012a Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem miktarı ile 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezi (H_012a , $F(2,110) = 1,020$; $p = 0,364 > 0,05$) olarak hesaplanmıştır $p > 0,05$ ’den olduğu için hipotezlerin meslek mensuplarının son iki yılda karşılaştıkları cezai işlem miktarı yine meslek mensuplarının 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları bakımından anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 5.44. Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem miktarı 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısı açısından farklılaşmayı gösteren ANOVA testi sonuçları

	1.Sınıf ve Kurumlar Vergisine Tabi Mükellef Sayısı	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	p	Fark
Son İki Yıl İçinde Karşılaşılan Cezai İşlem Miktarı	1-15 Mükellef	60	1,85	0,88	Gruplar Arası	9,410	2	5,052	,008	1-3 2-3
	16-30 Mükellef	29	1,97	1,02						
	30 ve Üzeri Mükellef	24	2,58	1,10						
	Toplam	113	2,04	1,00	Gruplar İçi	102,449	110			

Meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem miktarının 1.sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayılarına göre farklılık gösterip göstermediği test edilmiş “ H_0 12b Muhasebe meslek mensuplarının son iki yıl içinde karşılaşılan cezai işlem miktarı ile 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezi ($F(2,110) = 5,052$; $p = 0,008 < 0,05$) hesaplanmış ilişkinin anlamlı olduğu söylenebilir. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan LSD analizi sonucunda 1-3 (3 lehine), 2-3 (3 Lehine) arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre mükellefinde 30 ve üzerinde 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi meslek mensupları, 1-15 ve 16-30 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellefe sahip meslek mensuplarına göre son iki yılda TL olarak daha çok cezai işlemle karşılaştıkları söylenebilir.

6. SONUÇ VE TARTIŞMA

İlk insandan bugüne ticaret yaşamın her anında olmuş ve her dönemde büyük öneme sahip olmuştur. İnsanlar arası malın mal ile takası gibi süreçler sonucu nitekim mübadele aracı olan para kullanıma geçmiş ve sürece mukabil kayıt gereksinimi yani muhasebe doğmaya başlamıştır. Bu süreçte kayıt problemlerinin yaşanmaya başlamış ve 1494 yılında Luco Paciola İtalya'da yayınladığı "Summa Aritmetica" o güne kadarki muhasebe gelişim evresinin kanıtları bir hal almasını sağlamıştır. Bu tarihten itibaren dünya tarihinde gelişme göstermiştir. Türk tarihinde süren bu gelişme Osmanlı devletinden cumhuriyete ve cumhuriyetin ilk yıllarında yapılan reformlarla gelişmiştir. Bu gelişim sonucunda muhasebe mesleğini icra edenler 13 Haziran 1989 tarihinde 3568 sayılı yasa ile birlikte Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavir olarak verilen unvanlarla güvence altına alınmıştır. Bu kanunla birlikte mesleğin konusu, meslek unvanlarının elde edilmesi için gereken genel ve özel şartlar, meslek odaları ile ilgili bilgiler vs. konular kanunda açıkça açıklanmıştır.

Muhasebe mesleğinin bu şekilde gelişim göstermesi akabinde birçok alanında beraber gelişimini sağlamıştır. Gelişim neticesinde Meslek odaları, TÜRMOB, TESMER, SPK, KGK vs. gibi kuruluşlar kurulmuştur.

Küreleşen ekonomi yeni malların dünya pazarında boy göstermesine, zaman ve mekân gibi kavramların en alt seviyelere inmesine sebep olmuştur. Ancak gelişen bu ekonomik yapı içerisinde malların pazarlanmasından daha hızlı bir şekilde gelişen bir sektörde hizmet sektörü olmuştur. Bu bağlamda bakıldığında muhasebe süreci verilen bu unvanlarla bir hizmet sektörü halini almıştır. Hizmet; maddi bir niteliği olmayan belirli bir ücret karşılığı alınıp satılan fayda sağlayan iktisadi bir süreçtir.

Kalite kavramı ise, bütün sektörlerde, bütün süreçlerde, bütün alanlarda kendini göstermektedir. Kalite kavramı olarak çok sık karşılaşılan ve kullanılan bir terim olmasına rağmen soyut bir kavramı ifade etmesi nedeniyle çok açık ve net ele alınamamaktadır. Ancak ekonomik yaşamda bu denli yer tutan hizmet sektörünün de kalite bazında değerlendirilmesi kaçınılmazdır. Bu bakımda dünya literatüründe çok çeşitli araştırmalar yapılmış ve hizmet kalitesi sağlamış olduğu fayda vs. gibi dış değişkenler ile tespit edilmeye çalışılmıştır.

Bu çalışmalardan birisi de 1985 yılında Parasuraman, Zeitham ve Berry tarafından geliştirilen serqual yöntemi olarak bilinen ölçektir. Bu ölçek fiziksel, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati olarak beş boyuttan oluşmaktadır. Araştırmada ilk olarak mükellef sayıları bu boyutları ne yönde etkilediği daha sonra ise diğer değişkenleri algılanan hizmet kalitesi boyutları ne şekilde etkilediği tespit edilmek istenmiştir. Bu etkinin test edilmesi için ölçek KAHRAMANMAŞ' da faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarına uygulanmıştır. Toplanan bu veriler çeşitli istatistiksel araçlar ve yöntemler kullanılarak anlamlı hale getirilmiş ve elde edilen bulgular şu şekilde sıralanabilir;

Araştırmaya katılan meslek mensuplarının anket formunun betimsel sonuçlarına baktığımızda, ideal olan mesai saatlerinin üstünde çalışma gösterdikleri ve hafta sonraları da çalıştıkları görülmektedir. Buradan da anlaşıldığı üzere meslek mensuplarının yaşadıkları yoğun iş yükü esnek bir mesai anlayışını benimsemelerine neden olmuştur.

Bir diğer betimsel verilerden öne çıkan sonuç ise, meslek mensuplarının büyük bir bölümünün 0 ile 30 arasında 2.sınıf defter tutan mükellefe sahip olduğu yine büyük bir bölümünün 1.sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi 0 ile 30 arasında mükellefe sahip olduğu görülmektedir. Diğer bir önemli sonuç ise meslek mensuplarının hizmet

sunduğu mükelleflerinin çoğunluğunun ticaret ve hizmet sektörüne dâhil işletmeler olduğudur. Araştırma da elde edilen diğer bir bulgu ise meslek mensuplarının kendi il sınırları dışındaki işletmelere de hizmet sunuyor olmasıdır. Araştırmanın diğer bir bulgusu ise, meslek mensuplarının hizmet sundukları işletmelerin son iki yıl içinde büyük bir bölümünün cezai bir işlemle karşılaşmış olmasıdır.

Araştırmanın hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilen hizmet kalitesi ölçeği betimsel olarak boyutlar bazında incelendiğinde, fiziksel boyutta yer alan ofisimi modern ve yeterli bulunurum önermesi en çok seçilen önerme olmuştur. Buna göre, araştırmaya katılan meslek mensupları ofislerinin modern ve yeterli düzeyde olduğunu düşünmektedir. Diğer bir boyut, güvenilirlik boyutu olup en çok seçilen önerme muhasebe meslek mensubu olarak mükelleflerimin kayıtlarını doğru bir şekilde tutmaya özen gösteririm önermesi olmuştur. Buna göre ise, meslek mensuplarının mükelleflerinin muhasebe kayıtları doğru bir şekilde tutmak için özen gösterdikleri söylenebilir. Diğer bir boyut ise, heveslilik boyutu olup en çok seçilen önermesi çalışanlarım mükelleflerimin isteklerini karşılamak için düzenli olarak mükelleflerimle telefon vb. şekilde iletişim kurarlar önermesi olmuştur. Buna göre ise, araştırmaya katılan meslek mensupları çalışanların mükellefleri ile hep iletişim içinde bulduklarını düşünmektedir. Diğer bir boyut ise güven boyutu olup en baskın önerme çalışanlarım mükelleflerime karşı nazik davranır önermesi olmuştur. Buna göre ise, meslek mensuplarının çalışanlarının mükelleflerine karşı nazik davrandıklarını düşündükleri söylenebilir. Hizmet kalitesinin son boyutu ise, empati boyutu olup en baskın önerme mükellefimle kişisel olarak ilgilenirim önermesi olmuştur. Buna göre ise, meslek mensupları mükellefleriyle kişisel olarak da ilgilendikleri söylenebilir.

2.sınıf defter tutan mükellef sayıları ile hizmet kalitesinin boyutları arasında ilişkisinin tespit edilmesi amacıyla kurulan hipotez sonucunda, 16-30 arasında 2.sınıf defter tutan mükellefi bulunan meslek mensupları³¹ ve üzerinde mükellefe sahip meslek mensuplarına göre hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutunu daha yüksek algıladıkları söylenebilir. Buna göre, 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı daha az olan meslek mensuplarının muhasebe hizmetlerini zamanında yerine getirdikleri, mükelleflerine güven verdikleri, muhasebe kayıtlarını doğru bir şekilde tuttukları, hatasız bir şekilde çalışmaya özen gösterdikleri söylenebilir.

Diğer bir hipotez ise; 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları ile hizmet kalitesinin maddeleri arasında olmuş ve madde 6. “Mükelleflerimin problemlerine güven telkin edici şekilde yaklaşırım” maddesinde meslek mensuplarının 2.sınıf defter tutan mükellef sayıları bakımından farklılaşma gözlenmiştir. Buna göre, 16-30 arasında 2.sınıf defteri bulunan meslek mensuplarının diğer daha az ve daha çok 2 sınıf defter tutan meslek mensuplarına göre mükelleflerinin problemlerine telkin edici şekilde yaklaştığı söylenebilir. 16-30 arasında mükellef sayısı İdeal olarak ele alınacak bir sayı olabilir.

Araştırmanın diğer bir hipotezi ise; 1.sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısı ile hizmet kalitesi maddeleri arasında ilişkinin tespiti amacıyla kurulan hipotezlerden elde edilen sonuçlar, 16-30 arasında 1.sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi mükellefi bulunan meslek mensuplarının diğer kendinden daha az ve daha çok 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi defter tutan mükelleflere göre, ofisinin iç dizaynının göze hoş görüldüğünü ve çalışanlarının mükelleflerine yardım için daima istekli olduklarını düşünmektedir. Bu hipotez sonucunda yine, 16-30 arasında mükellef sayısı İdeal olarak ele alınacak bir sayı olacağı görüşü desteklemektedir.

Meslek mensuplarının yaşları ile hizmet kalitesinin boyutları arasında kurulan hipotez sonucunda, algılanan hizmet kalitesinin güven boyutu bazında farklılaşma tespit

edilmiş ve bur farklılaşmanın genç olarak ifade edilen 24-33 yaş aralığı ile orta yaş olarak ifade edilen 34-38 yaş aralığı arasında olduğu ve güven boyutu algılama değerlerinin genç meslek mensupları lehine olduğu anlaşılmıştır. Buna göre; genç meslek mensuplarının mükelleflerine çalışanlarının güven verdiği, çalışanlarının mükelleflerine karşı nazik kavrandığını, çalışanlarının gerekli bilgi ve donanımına sahip olduğunu düşünmektedir. Diğer taraftan ise üst yaşlar yani 49 ve sonrası yaşlarda ki meslek mensupları da orta yaşlardaki meslek mensuplarına göre hizmet kalitesinin güven boyutunu daha yüksek algılamaktadır.

Meslek mensuplarının hizmet kalitesinin boyutları ile yaşları arasında kurulan hipotezinden elde edilen diğer bir bulgu ise hizmet kalitesinin empati boyutunda tespit edilen farklılaşma olmuştur. Buna göre, üst yaşlarda ki yani 49 ve sonraki yaştaki meslek mensuplarının, orta yaşlardaki 34-38 yaş aralığındaki meslek mensuplarına göre hizmet kalitesinin empati boyutunu daha yüksek algılamaktadır. Üst yaştaki meslek mensuplarının daha çok mükellefi ile kişisel olarak ilgilendiği, mükelleflerinin menfaatlerini desteklediği söylenebilir.

Diğer bir araştırma sonucu ise, meslek mensuplarının hafta sonları çalışma durumları ile hizmet kalitesinin maddeleri arasında olmuştur. Bu sonuçlara göre, hafta sonları daha çok çalışan meslek mensuplarının mükelleflerinin muhasebe kayıtlarını doğru bir şekilde tutmaya daha özen gösterdikleri söylenebilir. Diğer bir bulgu ise, hafta sonları çalışmayan meslek mensuplarının hafta sonları çalışan meslek mensuplarına göre mükelleflerinin çalışanlarıyla olan mali nitelikte ki işlemlerde kendini daha çok güvende hissettiğini düşünmektedir. Diğer bir bulguda, yine hafta sonları çalışmayan meslek mensuplarının hafta sonları çalışan meslek mensuplarına göre daha çok çalışanlarının mükelleflerinin sorularını cevaplamak için gerekli bilgi ve donanımına sahip olduğunu düşünmektedir. Son olarak ise, yine hafta sonları çalışmayan meslek mensuplarının hafta sonları çalışan meslek mensuplarına göre daha çok çalışanlarının her konuda ve her zaman mükelleflerini dikkate aldıklarını düşünmektedir. Genel bir sonuç olarak bakıldığında hafta sonları çalışmayan meslek mensuplarının çalışanlarına daha çok güven duyduğu söylenebilir.

Diğer bir araştırma sonucu ise, meslek mensuplarının mükelleflerinde çalışan işçi sayısı ile hizmet kalitesi maddeleri arasında kurulan hipotez sonucunda elde edilmiştir. Buna göre, meslek mensuplarının mükelleflerinde çalışan işçi sayısının çok olduğu meslek mensuplarının diğer meslek mensuplarına göre mükelleflerinin menfaatlerini daha çok destekledikleri söylenebilir.

Diğer bir ve dikkat çeken araştırma bulgusu ise meslek mensuplarının 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayıları ile son iki yıl içerisinde karşılaşılan cezai işlem sayısı arasında olmuştur. Hipotezin sonucunda ise, 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısı artan meslek mensuplarının daha çok cezai işlemle karşılaştığı görülmüştür. Yani, meslek mensuplarının artan mükellef sayılarına mukabil hata yapma oranının da arttığı söylenebilir.

Diğer bir yine dikkat çeken hipotez ise, meslek mensuplarının 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayıları ile son iki yıl içerisinde karşılaşılan cezai işlem miktarı arasında olmuştur. Hipotez sonucunda ise, 1.sınıf ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayıları artan meslek mensuplarının miktar olarak daha çok cezai işlemle karşılaştıkları görülmektedir. Bu hipotez sonuçların Cezai işlem sayısı ile verilen hipotez sonuçlarını desteklediği görülmektedir.

Araştırma da meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin boyutları ile yine meslek mensuplarının öğrenim durumları, mesleki deneyimleri, çalıştırılan eleman sayısı, günlük ortalama çalışma mesai saati, tam tasdik kapsamındaki mükellef sayısı,

KDV iade işlemi olan mükellef sayısı arasında kurulan hipotezler sonucunda herhangi bir farklılaşma tespit edilememiştir.

21.09.2012-97228 sayılı Gelir idaresi başkanlığı GİB'nin Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği Başkanlığına gönderilen yazı neticesinde serbest muhasebeci mali müşavirlik ve yeminli mali müşavirlik mesleğinden beklenen faydanın sağlanması ve meslekte yaşanan haksız rekabet sorunun giderilmesi bakımından bir standartlaşma yoluna gidileceği anlaşılmaktadır. Çalışmanın bu bağlamda muhasebe mesleğinden beklenen yararın sağlanması anlamında önemli olduğu söylenebilir.

Bu nedenle, meslek mensuplarının hizmet sundukları mükellef sayılarına ideal olan en iyi hizmet sunabileceği mükellef sayısının getirilmesi gerektiği, araştırmada bu sayının birkaç hipotezde görüldüğü gibi 16-30 mükellefe sahip meslek mensuplarının daha olumlu sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Diğer bir konu ise meslek mensuplarının iş yükü neticesinde hafta sonları ve ideal olan mesai saatlerinin üstünde çalıştıkları gözlemlenmiştir. Bu bakımdan meslek mensuplarının iş yükünün azaltılması anlamında önlemler alınabilir. Araştırmada ilginç olarak öne çıkan diğer bir sonuçta yukarıda açıklandığı gibi mükelleflerin mükellef sayılarının hata olasılığını artırdığı olmuştur. Bu nedenle yine en iyi hizmet sunulabilecek mükellef sayısının da mükellefe hizmet sunulması gerekmektedir.

Araştırmanın meslek mensuplarının sundukları hizmeti ne şekilde algıladıkları üzerine sonuçları değerlendirilmiş olup muhasebe hizmeti sunduğu işletmelerin sunulan hizmeti ne şekilde algıladıkları boyutu ihmal edilmiştir. Araştırmanın geliştirilmesi aşamasında meslek mensuplarının sundukları hizmet ile işletmelerin algıladıkları hizmet karşılaştırılıp değerlendirilebilir. Diğer taraftan örneklem olarak sadece Kahramanmaraş' ta faaliyet gösteren meslek mensupları seçilmiş olup örneklemin genişletilmesi daha geçerli sonuçların çıkmasını sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

- ALTUNIŞIK, R., ÖZDEMİR, Ş. ve TORLAK, Ö., 2004. Modern Pazarlama, Değişim Yayınları, İstanbul, 363s.
- BARUTÇU, S., 2008. Hizmette Kalite ve Toplam Hizmet Kalitesi Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 126s.
- BEKİR, S. H., 2010. “Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kırcaali Belediyesi’nde Bir Uygulama”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- CAN, A. V., KARABINAR, S., ve KÜÇÜKER, M., 2012. “Kutadgu Bilig’de Muhasebe, Ticari Hayat ve Etik İle İlgili Beyitler ve Güncel Yorumu”, Mufitad Dergisi, (2), ss.68-100.
- CEMALCILAR, Ö., BENLİGİRAY, Y., ve SÜRMELE F., 2003. Genel Muhasebe, Açıkoğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir, 291s.
- CEMALCILAR, Ö., ve ERDOĞAN, N., 1997. Genel Muhasebe, Beta Yayınevi, İstanbul, 630s.
- D.P.T., Muhasebenin Temel Kavramları ve Genel Kabul Görmüş Muhasebe Prensipleri, 1970. KD-96 Sayılı Yayını, Ankara.
- DEĞER, Ç., 2012., “Kano Modeli İle Bütünleştirilmiş Servqual Analizinin Kalite Fonksiyon Yayılımına Uygulanarak Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesi Ve Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulanması”, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- DEĞERMEN, H. A., 2006. Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 222s.
- DEVEBAKAN, N., 2001. “Sağlık İşletmelerinde Kalite ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- ERDOĞAN, M., 2002. “Muhasebe, Denetim Ve Bağımsız Denetimin Gerekliliği”, Doğu Üniversitesi Dergisi, (5), ss.51-63.
- ESER, Z., 2007. Hizmetlerde Pazarlama İletişimi, Siyasal Basım Yayın Dağıtım, Ankara, 240s.
- EKER, E., 2007. “Hizmet Süreci Kalitesindeki Değişimlerin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisinin Servqual Yöntemiyle Ölçümü ve Servis Hizmetlerine Yönelik Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- GÜMÜŞOĞLU, Ş., PIRNAR, İ., AKAN, P., ve AKBABA A., 2007. Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar, Detay Yayıncılık, Ankara, 384s.
- GÜNAL, Ö., 2009. “Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Örneği”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- GÜVEMLİ, O., 2013. “Cumhuriyet Döneminde Muhasebe Mesleğinin Örgütlenmesi Üzerine”, Mufitad Dergisi, (Ocak), ss.136-151.
- HACİEFENDİOĞLU, Ş., KOÇ, Ü., 2009. “Hizmet Kalitesi Algılamalarının Müşteri Bağlılığına Etkisi ve Fast-Food Sektöründe Bir Araştırma”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(2), ss.148-149.
- İBİŞ, C., 2011. “Türmob Ve Tmud’ un Uluslararası Meslek Örgütleri İle Olan İlişkileri, III. Uluslararası Türkiye Muhasebe Denetimi Sempozyumu’nda Sunulan Bildiri, İSMMMO Yayınları, İstanbul, ss.113-128.
- İÇÖZ, O., 2005. Hizmet Pazarlaması, Turhan Kitabevi, Ankara, 287s.

- İSKENDER, H., 2011. "Türkiye'de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Yetkinlik Sorunları ve Bu Sorunların Çözümünde Sürekli Eğitimin Rolü", Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- İSLAMOĞLU, A. H., CANDAN, B., HACİEFENDİOĞLU, Ş., ve AYDIN, K., 2006. Hizmet Pazarlaması, Beta Yayıncılık, İstanbul, 276s.
- KARAKOÇ, M., 2013. "Türk Ticaret Kanunu İle Birlikte Bağımsız Denetimde Meydana Gelen Gelişmeler", Muhasebe ve Finansman Dergisi, (59), ss.17-38.
- KESKİN, M., 2013. "Konaklama İşletmelerinde İş görenlerin Hizmet Kalitesi Algılamaları Sinop İlinde Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- KOÇOĞLU, C. M., 2009. "Hizmet Kalitesinin Müşteri Sadakati Üzerindeki Etkisi Ve Beş Yıldızlı Bir Otel İşletmesinde Uygulama", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce.
- KOÇOĞLU, M. ve AKSOY, R., 2012. "Hizmet Kalitesinin Servperf Yöntemi ile Ölçülmesi: Otobüs İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama", Akademik Bakış Dergisi, (29), ss.1-20.
- KÜÇÜKSAVAŞ, N., 2001. "Genel Muhasebe İlkeler ve Uygulaması", Beta Yayınevi, 557s.
- _____, 2010. Finansal Muhasebe(Genel Muhasebe), Beta Yayınevi, İstanbul, 842s.
- LAZOL, İ., 2007. "Genel Muhasebe", Ekin Yayınevi,452s.
- MUCUK, İ., 2001. Pazarlama İlkeleri, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 388s.
- _____, 2004. Pazarlama İlkeleri, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 398s.
- _____, 2009. Pazarlama İlkeleri, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 432s.
- ORGAN A. ve SOYDAŞ, M., 2012. "Yerli Turistlerin Hizmet Kalitesi ve Tekrar Ziyaret Niyetlerine Yönelik Tutumları: Karahayıt' ta Bir Uygulama", Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Denizli, 21(1), ss.63-72.
- ÖZDEMİR, E., 2003. "Muhasebe Eğitiminde Karşılaşılan Güçlükler ve Muhasebecilik Mesleğinin Sorunları", Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- ÖZTAŞ, H., 2010. "Farklı Sigorta Branşlarında Müşteri Memnuniyetini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Bursa İl Merkezi Örneği", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- ÖZTÜRK, S. A., 1998. Hizmet Pazarlaması, Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, Eskişehir.
- _____, 2003. Hizmet Pazarlaması, Ekin Kitabevi, Eskişehir, 203s.
- _____, 2008. Hizmet Pazarlaması, Ekin Yayınevi, Eskişehir, 226s.
- _____, 2009. Hizmet Pazarlaması, Ekin Kitabevi, İstanbul, 226s.
- ÖZULUCAN, A., 2002. Genel Muhasebe İlkeleri ve Uygulamaları, Gazi Kitabevi, Ankara, 835s.
- ÖZYÜREK, H., 2009. "Türkiye'de Muhasebe ve Muhasebe Mesleğinden Tarihi, Muhasebecilerin İş Tatmini, Beklentileri, Karşılaşılan Sorunlar", Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- SAĞLAM, N., 2007. "Tek Düzen Muhasebe Sistemi ve Uygulaması", Maliye ve Hukuk Yayınları, Ankara, 687s.
- SEVİLENGÜL, O., 2007. Genel Muhasebe, Gazi Kitabevi, Ankara, 829s.

- SEVİMLİ, S., 2006. "Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- ŞAVAŞ, N., 2012. "Hizmet Kalitesi Müşteri Tatmini ve Müşteri Sadakati; Fitness Merkezi Üyeleri Üzerine Bir İnceleme", Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- ŞİMŞEK, M., 2007. Toplam Kalite Yönetimi, Alfa Basım Dağıtım, İstanbul, 554s.
- KESKİN, M., 2013. "Konaklama İşletmelerinde İş görenlerin Hizmet Kalitesi Algılamaları Sinop İlinde Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- TEK, Ö. B. ve ÖZGÜL, E., 2005. Modern Pazarlama İlkeleri Uygulamalı Yönetimsel Yaklaşım, Birleşik Matbaacılık, İzmir, 944s.
- TEKİN, M., 2011. Toplam Kalite Yönetimi, Günay Ofset, Konya, 261s.
- TETİK, N., 1997. "Muhasebenin Temel Kavramları Ve Mali Tablolar İlkelerinin Yönetim Muhasebesi Açısından Değerlendirilmesi", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(Kış), ss.147-160.
- UÇMA, T., 2007. "Muhasebe Meslek Mensubu Olmak İsteyenlerin Etik Değer Anlayışlarının Belirlenmesi ve Muğla Üniversitesi Uygulaması", Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- UYGUR, S. M., 2007. Turizm Pazarlaması, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 446s.
- VATANSEVER, K., 2005. "Üçüncü Parti Lojistik İşletmelerinin Hizmet Kalitesinin Ölçümü Üzerine Bir Araştırma", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- YANIK, A., DİNÇER, G., YILDIZ, F., ve KARACAN, S., 2012. "Muhasebe Meslek Mensuplarının İdeal Hizmet ve Mevcut Hizmet Kalitesi Algılarının Servqual Modeli İle Değerlendirilmesi", Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(20), ss.593-604.
- YAR, C. E., 2009. "Türk Devlet Muhasebe Sisteminin Tekdüzen Muhasebe Sistemi İle Uyumlaştırılması" Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- YARBAŞI, E., 2008. "Türkiye Tekdüzen Muhasebe Sisteminde Nazım Hesapların Önemi Ve Dış Ticaret İşlemlerindeki Yeri", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(13), ss.223-237.
- YEŞİLADA, F. ve DİREKTÖR, E. 2008. Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri, ÇATI, K. ve BAYDAŞ, A. (Ed), içinde Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi, Ankara, Asil Yayınları, ss. 255-277.
- YILDIZ, G., 2009. "Hizmet Sektöründe Servqual Ölçeği ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Emniyet Genel Müdürlüğü'nde Bir Uygulama", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Kütahya.
- YILDIZ, O., 2011. "Hizmet Kalitesinin Ölçülenmesi ve Havayolu Yolcu Taşımacılığı Sektöründe Karşılaştırılmalı Uygulanması", Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- YILMAZ, İ., 2007. "Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler Ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi: İzmir Örneği", Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- YÜKÇÜ, S., ve GÖNEN, S., 2012. Muhasebe Politikaları, Muhasebe Tahminlerindeki Değişiklikler ve Hatalar Standardına İlişkin Uygulama Önerileri", Mali Çözüm Dergisi, (Kasım-Aralık), ss.17-35.

YÜKSELEN, C., 2008. Pazarlama İlkeler-Yönetim Örnek Olaylar, Detay Yayıncılık, Ankara, 478s.

İNTERNET KAYNAKLARI

http://tr.wikipedia.org/wiki/Muhasebe_ve_finans (08.10.2013)

<http://www.tdk.gov.tr/> (08.10.2013)

AVDER, E., 2006. “Muhasebenin Ülkemizdeki Tarihi Gelişimi Ve Tek Düzen Hesap Planı” <http://www.muhasebettr.com/yazarlarimiz/erdogan/003/> (02.01.2014)

http://tr.wikipedia.org/wiki/Sermaye_Piyasas%C4%B1_Kurulu (09.01.2014)

ARPACI, A. Ö., 2007. “Tahakkuk Ve Dönemsellik İlkelerinin Dönem Sonu İşlemlerine Etkisi”, https://www.alomaliye.com/2007/altar_omer_tahakkuk.htm (17.01.2014)

http://tr.wikipedia.org/wiki/Muhasebe_ve_finans#Tutarl.C4.B1l.C4.B1k_kavram.C4.B1 (19.01.2014)

<http://www.ismmmo.org.tr/html.asp?id=4003> (19.01.2014)

ERGÜN, M., “Medreseden Mektebe Osmanlı Eğitim Sistemindeki Değişme” <http://www.egitim.aku.edu.tr/ergun3.htm> (25.01.2014)

http://tr.wikipedia.org/wiki/%C4%B0stanbul_Ticaret_Odas%C4%B1 (25.01.2014)

http://tr.wikipedia.org/wiki/Luca_Pacioli (25.01.2014)

AYSAN, M. A., “Türkiye'de Muhasebe Mesleğinin Gelişimi” <http://archive.ismmmo.org.tr/docs/malicozum/37MaliCozum/03-mustafaaysan10.doc> (25.01.2014)

KANUNLAR TEBLİĞLER

2499 Sayılı Sermaye Piyasası Kanunu

28803 Sayılı Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Ve Yeminli Mali Müşavirler Temel Eğitim Ve Staj Merkezi İle Temel Eğitim Ve Staj Merkezi Şubelerinin Kuruluş, Çalışma Usul Ve Esasları Hakkındaki Yönerge

3568 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu

ÖZ GEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı – Soyadı : Mehmet KAZAN
Doğum Yeri ve Tarihi : K.MARAŞ/Merkez - 1989

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : GAZİ ÜNİVERSİTESİ-Muhasebe Finansman Öğretmenliği
ANADOLU ÜNİVERSİTESİ-İşletme

Yüksek Lisans Öğrenimi : Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler
Enstitüsü İşletme ABD.
Doktora Öğrenimi : -
Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

İş Deneyimi

Stajlar : Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Stajı (2012-2014) –
K.MARAŞ
Projeler :
Çalıştığı Kurumlar : SMMM Faruk Özer (2009-2011) - ANKARA
SMMM Arif ŞEN (2011- Devam Ediyor) – K.MARAŞ

İletişim

E-Posta Adresi : mehmet.kazan46@gmail.com
Tel. : 0 506 725 74 48
Tarih :

EKLER

Ek.1. Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddelerinin 2.sınıf defter tutan mükellef sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Madde	İşletme türü	N	\bar{X}	SS	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	df	F	p	Fark
Madde 1	0-15 Mükellef	40	4,20	1,18	Gruplar Arası	,873	2	,502	,607	-
	16-30 Mükellef	37	4,38	0,68						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,39	0,84	Gruplar İçi	95,658	110			
	Toplam	113	4,32	0,93						
Madde 2	0-15 Mükellef	40	3,88	1,16	Gruplar Arası	1,160	2	,524	,594	-
	16-30 Mükellef	37	4,10	1,00						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,06	0,98	Gruplar İçi	121,831	110			
	Toplam	113	4,00	1,05						
Madde 3	0-15 Mükellef	40	3,98	0,92	Gruplar Arası	1,808	2	1,146	,322	-
	16-30 Mükellef	37	4,24	0,83						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,24	0,91	Gruplar İçi	86,758	110			
	Toplam	113	4,06	0,89						
Madde 4	0-15 Mükellef	40	4,08	1,07	Gruplar Arası	1,473	2	,832	,438	-
	16-30 Mükellef	37	4,35	0,82						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,22	0,90	Gruplar İçi	97,430	110			
	Toplam	113	4,21	0,94						
Madde 5	0-15 Mükellef	40	4,50	0,72	Gruplar Arası	1,815	2	2,150	,121	-
	16-30 Mükellef	37	4,65	0,48						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,33	0,72	Gruplar İçi	46,432	110			
	Toplam	113	4,50	0,66						
Madde 7	0-15 Mükellef	40	4,60	0,59	Gruplar Arası	,970	2	1,273	,284	-
	16-30 Mükellef	37	4,73	0,51						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,50	0,74	Gruplar İçi	41,897	110			
	Toplam	113	4,61	0,62						
Madde 8	0-15 Mükellef	40	4,78	0,42	Gruplar Arası	1,863	2	3,042	,052	-
	16-30 Mükellef	37	4,70	0,62						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,47	0,61	Gruplar İçi	33,677	110			
	Toplam	113	4,65	0,56						
Madde 9	0-15 Mükellef	40	4,83	0,45	Gruplar Arası	,485	2	,986	,376	-
	16-30 Mükellef	37	4,73	0,56						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,67	0,48	Gruplar İçi	27,072	110			
	Toplam	113	4,74	0,50						
Madde 10	0-15 Mükellef	40	4,70	0,52	Gruplar Arası	,254	2	,547	,581	-
	16-30 Mükellef	37	4,76	0,43						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,64	0,49	Gruplar İçi	25,516	110			
	Toplam	113	4,70	0,48						
Madde 11	0-15 Mükellef	40	4,50	0,64	Gruplar Arası	2,496	2	1,805	,169	-
	16-30 Mükellef	37	4,29	0,74						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,13	1,07	Gruplar İçi	76,035	110			
	Toplam	113	4,32	0,84						
Madde 12	0-15 Mükellef	40	4,08	1,10	Gruplar Arası	2,892	2	1,950	,147	-
	16-30 Mükellef	37	4,46	0,69						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,30	0,71	Gruplar İçi	81,603	110			
	Toplam	113	4,27	0,87						
Madde 13	0-15 Mükellef	40	3,98	1,14	Gruplar Arası	4,055	2	2,535	,084	-
	16-30 Mükellef	37	4,35	0,68						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,39	0,77	Gruplar İçi	87,963	110			
	Toplam	113	4,23	0,91						
Madde 14	0-15 Mükellef	40	4,23	0,95	Gruplar Arası	1,600	2	1,364	,260	-
	16-30 Mükellef	37	4,51	0,61						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,36	0,69	Gruplar İçi	64,524	110			
	Toplam	113	4,36	0,77						
Madde 15	0-15 Mükellef	40	4,25	0,93	Gruplar Arası	2,448	2	1,968	,145	-
	16-30 Mükellef	37	4,59	0,60						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,33	0,79	Gruplar İçi	68,419	110			
	Toplam	113	4,39	0,80						

Madde 16	0-15 Mükellef	40	4,10	0,93	Gruplar Arası	2,288	2	1,876	,158	-
	16-30 Mükellef	37	4,41	0,64						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,39	0,73	Gruplar İçi	67,074	110			
	Toplam	113	4,29	0,79						
Madde 17	0-15 Mükellef	40	4,20	0,97	Gruplar Arası	,901	2	,659	,520	-
	16-30 Mükellef	37	4,32	0,82						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,42	0,65	Gruplar İçi	75,258	110			
	Toplam	113	4,31	0,82						
Madde 18	0-15 Mükellef	40	4,38	0,84	Gruplar Arası	1,779	2	1,736	,181	-
	16-30 Mükellef	37	4,65	0,59						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,39	0,69	Gruplar İçi	56,363	110			
	Toplam	113	4,47	0,72						
Madde 19	0-15 Mükellef	40	3,98	1,05	Gruplar Arası	1,739	2	1,087	,341	-
	16-30 Mükellef	37	4,22	0,75						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,25	0,84	Gruplar İçi	87,995	110			
	Toplam	113	4,14	0,90						
Madde 20	0-15 Mükellef	40	4,50	0,88	Gruplar Arası	,101	2	,087	,917	-
	16-30 Mükellef	37	4,43	0,69						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,44	0,69	Gruplar İçi	63,970	110			
	Toplam	113	4,46	0,76						
Madde 21	0-15 Mükellef	40	4,28	0,85	Gruplar Arası	1,041	2	,937	,395	-
	16-30 Mükellef	37	4,32	0,67						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,50	0,70	Gruplar İçi	61,083	110			
	Toplam	113	4,36	0,74						
Madde 22	0-15 Mükellef	40	4,08	1,02	Gruplar Arası	,849	2	,560	,573	-
	16-30 Mükellef	37	4,05	0,85						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,25	0,69	Gruplar İçi	83,417	110			
	Toplam	113	4,12	0,87						
Madde 23	0-15 Mükellef	40	4,43	0,93	Gruplar Arası	1,755	2	1,029	,361	-
	16-30 Mükellef	37	4,16	0,87						
	31 ve Üzeri Mükellef	36	4,17	0,97	Gruplar İçi	93,802	110			
	Toplam	113	4,26	0,92						

Ek.2.Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddelerinin1.sınıf defter tutan ve kurumlar vergisine tabi mükellef sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Madde	İşletme türü	N	\bar{X}	SS	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	p	Fark
Madde 1	0-15 Mükellef	60	4,13	1,08	Gruplar Arası	4,398	2	2,625	,077	-
	16-30 Mükellef	29	4,52	0,57						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,54	0,78	Gruplar İçi	92,133	110			
	Toplam	113	4,32	0,93						
Madde 3	0-15 Mükellef	60	3,98	0,85	Gruplar Arası	1,790	2	1,134	,325	-
	16-30 Mükellef	29	4,28	0,70						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,00	1,14	Gruplar İçi	86,776	110			
	Toplam	113	4,06	0,89						
Madde 4	0-15 Mükellef	60	4,03	1,01	Gruplar Arası	4,418	2	2,571	,081	-
	16-30 Mükellef	29	4,34	0,81						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,50	0,83	Gruplar İçi	94,485	110			
	Toplam	113	4,21	0,94						
Madde 5	0-15 Mükellef	60	4,52	0,65	Gruplar Arası	1,479	2	1,739	,181	-
	16-30 Mükellef	29	4,62	0,49						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,29	0,81	Gruplar İçi	46,769	110			
	Toplam	113	4,50	0,66						
Madde 6	0-15 Mükellef	60	4,50	0,62	Gruplar Arası	1,444	2	1,628	,201	-
	16-30 Mükellef	29	4,62	0,49						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,29	0,91	Gruplar İçi	48,786	110			
	Toplam	113	4,49	0,67						
Madde 7	0-15 Mükellef	60	4,60	0,59	Gruplar Arası	1,199	2	1,582	,210	-
	16-30 Mükellef	29	4,76	0,51						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,46	0,78	Gruplar İçi	41,669	110			
	Toplam	113	4,61	0,62						
Madde 8	0-15 Mükellef	60	4,75	0,51	Gruplar Arası	1,215	2	1,947	,148	-
	16-30 Mükellef	29	4,52	0,57						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,58	0,65	Gruplar İçi	34,325	110			
	Toplam	113	4,65	0,56						
Madde 9	0-15 Mükellef	60	4,72	0,56	Gruplar Arası	,278	2	,560	,573	-
	16-30 Mükellef	29	4,83	0,38						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,71	0,46	Gruplar İçi	27,280	110			
	Toplam	113	4,74	0,50						
Madde 10	0-15 Mükellef	60	4,65	0,52	Gruplar Arası	,403	2	,874	,420	-
	16-30 Mükellef	29	4,79	0,41						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,71	0,46	Gruplar İçi	25,367	110			
	Toplam	113	4,70	0,48						
Madde 11	0-15 Mükellef	60	4,27	0,82	Gruplar Arası	,430	2	,303	,739	-
	16-30 Mükellef	29	4,41	0,95						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,33	0,76	Gruplar İçi	78,101	110			
	Toplam	113	4,32	0,84						
Madde 12	0-15 Mükellef	60	4,15	1,00	Gruplar Arası	2,646	2	1,778	,174	-
	16-30 Mükellef	29	4,52	0,57						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,29	0,75	Gruplar İçi	81,850	110			
	Toplam	113	4,27	0,87						
Madde 14	0-15 Mükellef	60	4,30	0,87	Gruplar Arası	,949	2	,801	,451	-
	16-30 Mükellef	29	4,52	0,57						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,33	0,70	Gruplar İçi	65,175	110			
	Toplam	113	4,36	0,77						
Madde 15	0-15 Mükellef	60	4,25	0,95	Gruplar Arası	2,543	2	2,047	,134	-
	16-30 Mükellef	29	4,52	0,57						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,58	0,50	Gruplar İçi	68,325	110			
	Toplam	113	4,39	0,80						
Madde 16	0-15 Mükellef	60	4,17	0,87	Gruplar Arası	2,024	2	1,653	,196	-
	16-30 Mükellef	29	4,44	0,57						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,42	0,78	Gruplar İçi	67,339	110			
	Toplam	113	4,29	0,79						

Madde 17	0-15 Mükellef	60	4,15	0,94	Gruplar Arası	3,310	2	2,499	,087	-
	16-30 Mükellef	29	4,52	0,63						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,46	0,66	Gruplar İçi	72,850	110			
	Toplam	113	4,31	0,82						
Madde 18	0-15 Mükellef	60	4,50	0,72	Gruplar Arası	2,356	2	2,322	,103	-
	16-30 Mükellef	29	4,62	0,56						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,21	0,83	Gruplar İçi	55,786	110			
	Toplam	113	4,47	0,72						
Madde 19	0-15 Mükellef	60	4,00	0,94	Gruplar Arası	3,367	2	2,144	,122	-
	16-30 Mükellef	29	4,41	0,73						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,17	0,92	Gruplar İçi	86,368	110			
	Toplam	113	4,14	0,90						
Madde 20	0-15 Mükellef	60	4,47	0,79	Gruplar Arası	,271	2	,234	,792	-
	16-30 Mükellef	29	4,52	0,74						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,38	0,71	Gruplar İçi	63,800	110			
	Toplam	113	4,46	0,76						
Madde 21	0-15 Mükellef	60	4,25	0,79	Gruplar Arası	2,006	2	1,835	,164	-
	16-30 Mükellef	29	4,41	0,78						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,58	0,50	Gruplar İçi	60,118	110			
	Toplam	113	4,36	0,74						
Madde 22	0-15 Mükellef	60	3,95	0,91	Gruplar Arası	3,997	2	2,739	,069	-
	16-30 Mükellef	29	4,28	0,84						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,38	0,71	Gruplar İçi	80,268	110			
	Toplam	113	4,12	0,87						
Madde 23	0-15 Mükellef	60	4,25	0,99	Gruplar Arası	,216	2	,124	,883	-
	16-30 Mükellef	29	4,21	0,94						
	31 ve Üzeri Mükellef	24	4,33	0,76	Gruplar İçi	95,342	110			
	Toplam	113	4,26	0,92						

Ek.3.Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddelerinin hafta sonları çalışma durumları ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Madde	Hafta Sonları Çalışma Durumları	N	\bar{X}	SS	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	P	Fark
Madde 1	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,51	0,80	Gruplar Arası	3,134	3	1,219	0,306	-
	1 Hafta Sonu	20	4,25	0,72						
	2 Hafta Sonu	27	4,07	1,04	Gruplar İçi	93,397	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,34	1,08						
	Toplam	113	4,32	0,93						
Madde 2	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,27	1,04	Gruplar Arası	5,821	3	1,805	0,151	-
	1 Hafta Sonu	20	4,15	0,93						
	2 Hafta Sonu	27	3,74	1,02	Gruplar İçi	117,170	109			
	3 Hafta Sonu	29	3,83	1,10						
	Toplam	113	4,01	1,05						
Madde 3	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,35	0,89	Gruplar Arası	4,778	3	2,072	0,108	-
	1 Hafta Sonu	20	4,00	0,79						
	2 Hafta Sonu	27	3,89	0,80	Gruplar İçi	83,789	109			
	3 Hafta Sonu	29	3,90	0,98						
	Toplam	113	4,06	0,89						
Madde 4	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,46	0,77	Gruplar Arası	5,399	3	2,098	0,105	-
	1 Hafta Sonu	20	4,30	0,98						
	2 Hafta Sonu	27	3,89	0,97	Gruplar İçi	93,504	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,14	1,03						
	Toplam	113	4,21	0,94						
Madde 5	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,65	0,68	Gruplar Arası	1,702	3	1,329	0,269	-
	1 Hafta Sonu	20	4,30	0,47						
	2 Hafta Sonu	27	4,48	0,58	Gruplar İçi	46,546	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,45	0,78						
	Toplam	113	4,50	0,66						
Madde 6	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,51	0,61	Gruplar Arası	0,124	3	0,090	0,966	-
	1 Hafta Sonu	20	4,45	0,83						
	2 Hafta Sonu	27	4,52	0,58	Gruplar İçi	50,106	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,45	0,74						
	Toplam	113	4,49	0,67						
Madde 7	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,59	0,69	Gruplar Arası	0,171	3	0,145	0,932	-
	1 Hafta Sonu	20	4,55	0,60						
	2 Hafta Sonu	27	4,67	0,55	Gruplar İçi	42,697	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,62	0,62						
	Toplam	113	4,61	0,62						
Madde 8	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,54	0,61	Gruplar Arası	0,932	3	0,979	0,406	-
	1 Hafta Sonu	20	4,70	0,47						
	2 Hafta Sonu	27	4,78	0,51	Gruplar İçi	34,608	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,66	0,61						
	Toplam	113	4,65	0,56						
Madde 10	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,68	0,47	Gruplar Arası	0,255	3	0,363	0,780	-
	1 Hafta Sonu	20	4,80	0,41						
	2 Hafta Sonu	27	4,67	0,55	Gruplar İçi	25,515	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,69	0,47						
	Toplam	113	4,70	0,48						
Madde 11	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,41	0,64	Gruplar Arası	2,023	3	0,961	0,414	-
	1 Hafta Sonu	20	4,25	0,72						
	2 Hafta Sonu	27	4,11	1,19	Gruplar İçi	76,508	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,45	0,74						
	Toplam	113	4,32	0,84						
Madde 12	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,49	0,69	Gruplar Arası	3,394	3	1,520	0,213	-
	1 Hafta Sonu	20	4,10	0,91						
	2 Hafta Sonu	27	4,07	0,96	Gruplar İçi	81,102	109			

	3 Hafta Sonu	29	4,31	0,93						
	Toplam	113	4,27	0,87						
Madde 13	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,41	0,76	Gruplar Arası	2,177	3	0,881	0,454	-
	1 Hafta Sonu	20	4,20	0,83						
	2 Hafta Sonu	27	4,04	1,06	Gruplar İçi	89,841	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,21	0,98						
	Toplam	113	4,23	0,91						
Madde 14	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,51	0,69	Gruplar Arası	1,258	3	0,705	0,551	-
	1 Hafta Sonu	20	4,30	0,57						
	2 Hafta Sonu	27	4,30	0,82	Gruplar İçi	64,866	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,28	0,92						
	Toplam	113	4,36	0,77						
Madde 15	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,46	0,65	Gruplar Arası	3,585	3	1,936	0,128	-
	1 Hafta Sonu	20	4,50	0,61						
	2 Hafta Sonu	27	4,07	1,04	Gruplar İçi	67,282	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,52	0,78						
	Toplam	113	4,39	0,80						
Madde 16	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,51	0,69	Gruplar Arası	4,126	3	2,298	0,082	-
	1 Hafta Sonu	20	4,30	0,66						
	2 Hafta Sonu	27	4,00	0,92	Gruplar İçi	65,236	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,28	0,80						
	Toplam	113	4,29	0,79						
Madde 18	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,49	0,73	Gruplar Arası	1,130	3	0,720	0,542	-
	1 Hafta Sonu	20	4,65	0,49						
	2 Hafta Sonu	27	4,44	0,80	Gruplar İçi	57,012	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,34	0,77						
	Toplam	113	4,47	0,72						
Madde 20	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,57	0,65	Gruplar Arası	1,566	3	0,910	0,439	-
	1 Hafta Sonu	20	4,35	0,75						
	2 Hafta Sonu	27	4,56	0,70	Gruplar İçi	62,505	109			
	3 Hafta Sonu	29	4,31	0,93						
	Toplam	113	4,46	0,76						
Madde 22	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,38	0,83	Gruplar Arası	3,647	3	1,644	0,184	-
	1 Hafta Sonu	20	4,05	0,76						
	2 Hafta Sonu	27	4,00	1,04	Gruplar İçi	80,618	109			
	3 Hafta Sonu	29	3,97	0,78						
	Toplam	113	4,12	0,87						
Madde 23	Hafta Sonları Çalışmıyorum	37	4,27	0,96	Gruplar Arası	6,130	3	2,490	0,064	-
	1 Hafta Sonu	20	4,25	0,79						
	2 Hafta Sonu	27	4,59	0,80	Gruplar İçi	89,428	109			
	3 Hafta Sonu	29	3,93	1,00						
	Toplam	113	4,26	0,92						

Ek.4.Meslek mensuplarının algıladıkları hizmet kalitesinin maddelerinin mükelleflerinde çalışan toplam işçi sayısı ile ilişkisini gösteren ANOVA testi sonuçları

Madde	Meslek Mensuplarının Mükelleflerinde Çalışan Toplam İşçi Sayısı	N	\bar{X}	Ss	Varyansın Kaynağı	Karelerin Toplamı	Df	F	P	Fark
Madde 1	0-100 İşçi	48	4,15	1,03	Gruplar Arası	3,731	3	1,461	0,229	-
	101-200 İşçi	29	4,59	0,68						
	201-300 İşçi	13	4,23	0,93	Gruplar İçi	92,800	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,39	0,94						
	Toplam	113	4,32	0,93						
Madde 2	0-100 İşçi	48	3,88	1,06	Gruplar Arası	2,551	3	0,770	0,513	-
	101-200 İşçi	29	4,24	0,95						
	201-300 İşçi	13	3,92	1,04	Gruplar İçi	120,440	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,04	1,15						
	Toplam	113	4,00	1,05						
Madde 3	0-100 İşçi	48	3,92	0,82	Gruplar Arası	4,193	3	1,805	0,150	-
	101-200 İşçi	29	4,38	0,73						
	201-300 İşçi	13	3,92	0,86	Gruplar İçi	84,374	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,04	1,15						
	Toplam	113	4,06	0,89						
Madde 4	0-100 İşçi	48	4,10	0,99	Gruplar Arası	1,167	3	0,434	0,729	-
	101-200 İşçi	29	4,24	1,06						
	201-300 İşçi	13	4,38	0,65	Gruplar İçi	97,736	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,30	0,82						
	Toplam	113	4,21	0,94						
Madde 5	0-100 İşçi	48	4,54	0,65	Gruplar Arası	1,772	3	1,385	0,251	-
	101-200 İşçi	29	4,41	0,78						
	201-300 İşçi	13	4,23	0,60	Gruplar İçi	46,476	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,65	0,49						
	Toplam	113	4,50	0,66						
Madde 6	0-100 İşçi	48	4,56	0,65	Gruplar Arası	0,774	3	0,569	0,637	-
	101-200 İşçi	29	4,38	0,68						
	201-300 İşçi	13	4,38	0,65	Gruplar İçi	49,456	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,52	0,73						
	Toplam	113	4,49	0,67						
Madde 7	0-100 İşçi	48	4,60	0,64	Gruplar Arası	0,550	3	0,472	0,702	-
	101-200 İşçi	29	4,55	0,74						
	201-300 İşçi	13	4,54	0,52	Gruplar İçi	42,317	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,74	0,45						
	Toplam	113	4,61	0,62						
Madde 8	0-100 İşçi	48	4,69	0,59	Gruplar Arası	0,152	3	0,156	0,925	-
	101-200 İşçi	29	4,62	0,56						
	201-300 İşçi	13	4,69	0,48	Gruplar İçi	35,388	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,61	0,58						
	Toplam	113	4,65	0,56						
Madde 9	0-100 İşçi	48	4,73	0,57	Gruplar Arası	0,158	3	0,210	0,889	-
	101-200 İşçi	29	4,72	0,45						
	201-300 İşçi	13	4,85	0,38	Gruplar İçi	27,399	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,74	0,45						
	Toplam	113	4,74	0,50						
Madde 10	0-100 İşçi	48	4,75	0,48	Gruplar Arası	0,529	3	0,761	0,518	-
	101-200 İşçi	29	4,72	0,45						
	201-300 İşçi	13	4,54	0,52	Gruplar İçi	25,241	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,65	0,49						
	Toplam	113	4,70	0,48						
Madde 11	0-100 İşçi	48	4,27	0,87	Gruplar Arası	0,675	3	0,315	0,814	-
	101-200 İşçi	29	4,45	0,74						
	201-300 İşçi	13	4,31	0,63	Gruplar İçi	77,856	109			
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,26	1,01						
	Toplam	113	4,32	0,84						

Madde 12	0-100 İşçi	48	4,29	0,90	Gruplar Arası	3,028	3	1,350 0,262 -
	101-200 İşçi	29	4,31	0,81				
	201-300 İşçi	13	3,85	1,07	Gruplar İçi	81,468	109	
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,43	0,73				
	Toplam	113	4,27	0,87				
Madde 13	0-100 İşçi	48	4,25	0,93	Gruplar Arası	1,567	3	0,629 0,598 -
	101-200 İşçi	29	4,24	0,91				
	201-300 İşçi	13	3,92	1,04	Gruplar İçi	90,451	109	
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,35	0,78				
	Toplam	113	4,23	0,91				
Madde 14	0-100 İşçi	48	4,29	0,82	Gruplar Arası	2,771	3	1,589 0,196 -
	101-200 İşçi	29	4,41	0,73				
	201-300 İşçi	13	4,08	0,86	Gruplar İçi	63,352	109	
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,61	0,58				
	Toplam	113	4,36	0,77				
Madde 15	0-100 İşçi	48	4,48	0,74	Gruplar Arası	1,166	3	0,608 0,611 -
	101-200 İşçi	29	4,34	0,81				
	201-300 İşçi	13	4,15	0,80	Gruplar İçi	69,701	109	
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,39	0,89				
	Toplam	113	4,39	0,80				
Madde 16	0-100 İşçi	48	4,27	0,76	Gruplar Arası	0,746	3	0,395 0,757 -
	101-200 İşçi	29	4,28	0,84				
	201-300 İşçi	13	4,15	0,99	Gruplar İçi	68,617	109	
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,43	0,66				
	Toplam	113	4,29	0,79				
Madde 17	0-100 İşçi	48	4,29	0,87	Gruplar Arası	1,068	3	0,517 0,672 -
	101-200 İşçi	29	4,41	0,78				
	201-300 İşçi	13	4,08	0,95	Gruplar İçi	75,092	109	
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,35	0,71				
	Toplam	113	4,31	0,82				
Madde 18	0-100 İşçi	48	4,50	0,68	Gruplar Arası	0,869	3	0,551 0,648 -
	101-200 İşçi	29	4,55	0,74				
	201-300 İşçi	13	4,46	0,78	Gruplar İçi	57,273	109	
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,30	0,77				
	Toplam	113	4,47	0,72				
Madde 19	0-100 İşçi	48	4,15	0,90	Gruplar Arası	0,753	3	0,307 0,820 -
	101-200 İşçi	29	4,24	0,95				
	201-300 İşçi	13	4,15	0,90	Gruplar İçi	88,982	109	
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,00	0,85				
	Toplam	113	4,14	0,90				
Madde 20	0-100 İşçi	48	4,40	0,87	Gruplar Arası	0,380	3	0,217 0,884 -
	101-200 İşçi	29	4,48	0,69				
	201-300 İşçi	13	4,54	0,66	Gruplar İçi	63,690	109	
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,52	0,67				
	Toplam	113	4,46	0,76				
Madde 21	0-100 İşçi	48	4,42	0,71	Gruplar Arası	2,967	3	1,823 0,147 -
	101-200 İşçi	29	4,38	0,73				
	201-300 İşçi	13	3,92	1,04	Gruplar İçi	59,156	109	
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,48	0,59				
	Toplam	113	4,36	0,74				
Madde 22	0-100 İşçi	48	3,96	0,87	Gruplar Arası	3,938	3	1,781 0,155 -
	101-200 İşçi	29	4,21	0,90				
	201-300 İşçi	13	4,00	0,91	Gruplar İçi	80,327	109	
	301 ve Üzeri İşçi	23	4,43	0,73				
	Toplam	113	4,12	0,87				

Ek.5. Uygulama Anketi



Değerli meslek mensubu,
Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans programında Doç. Dr. Mahmut YARDIMCIOĞLU yönetiminde "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mükellef Sayıları ile Hizmet Kaliteleri Arasındaki İlişkinin Ölçümü: Kahramanmaraş Örneği" adlı tez çalışması yürütmekteyiz. Çalışma Kahramanmaraş ilinde yürütülecek olup sorulara vereceğiniz cevaplar meslek mensuplarının mükellef sayılarına ilişkin yapılacak çalışmalara temel oluşturacaktır.

Anket çalışmasında yer alan sorulara vereceğiniz cevapların doğruluğu ve gerçekliği anket sonuçlarının güvenilirliği açısından çok büyük önem arz etmektedir. Anket çalışmasında vereceğiniz bütün bilgiler bilimsel amaçla kullanılacaktır.

Çalışmaya ayırdığınız zaman için teşekkür eder saygılarımızı sunarız.

Doç. Dr. Mahmut YARDIMCIOĞLU
Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme
Öğretim Üyesi

Mehmet KAZAN
Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme
Yüksek Lisans Öğrencisi

Aşağıdaki Bölümde kişisel bilgilerinize yönelik sorular yer almaktadır. Lütfen her soruyu cevaplandırınız.

1- Cinsiyetiniz

Erkek Kadın

2-Yaşınız

24-28 29-33 34-38 39-43 44-48 49-Sonrası

3-Medeni Durumunuz

Bekar Evli

4-Öğrenim Durumunuz

Lise Üniversite Yüksek Lisans Doktora

Aşağıdaki bölümde meslek mensuplarının mesleki durumlarına ilişkin sorular yer almaktadır. Lütfen her soruyu cevaplandırınız.

1- Muhasebe Meslek Mensubu Unvanınız

Serbest Muhasebeci Serbest Muhasebeci Mali Müşavir

2- Mesleki Deneyiminiz

1-5 Yıl 6-10 Yıl 11-15 Yıl 16-20 Yıl 20 Yıldan Fazla

3- Çalıştırılan Eleman Sayısı

Eleman Çalıştırmıyorum 1 Çalışan 2 Çalışan 3 Çalışan 4 Çalışan 5 ve Üzeri Çalışan

4- Günlük Ortalama Çalışma Mesai Saati

8 Saat 9-10 Saat 11-12 Saat 12,5 ve Üzeri Saat

5- Hafta Sonları Çalışma Durumu

Hafta Sonları Çalışmıyorum 1 Hafta Sonu 2 Hafta Sonu 3 Hafta Sonu 4 Hafta Sonu
Aşağıdaki bölümde meslek mensuplarının mükelleflerine ilişkin sorular yer almaktadır. Lütfen her soruyu cevaplandırınız.

1- Mükellef Sayınız

Basit Usul Mükellef Sayısı

Yok 1-15 Mükellef 16-30 Mükellef 31-45 Mükellef 46-60 Mükellef 61 ve Üzeri Mükellef

2.Sınıf Defter Tutan Mükellef Sayısı

Yok 1-15 Mükellef 16-30 Mükellef 31-45 Mükellef 46-60 Mükellef 61 ve Üzeri Mükellef

1.Sınıf ve Kurumlar Vergisine Tabi Mükellef Sayısı

Yok 1-15 Mükellef 16-30 Mükellef 31-45 Mükellef 46-60 Mükellef 61 ve Üzeri Mükellef

2- Mükellef Sayılarınızı Sektörel Olarak Yazınız

Gıda :Yok 1-3 Mükellef 4-6 Mükellef 7-9 Mükellef 10 ve Üzeri Mükellef
İnşaat :Yok 1-3 Mükellef 4-6 Mükellef 7-9 Mükellef 10 ve Üzeri Mükellef
Metal :Yok 1-3 Mükellef 4-6 Mükellef 7-9 Mükellef 10 ve Üzeri Mükellef
Otomotiv :Yok 1-3 Mükellef 4-6 Mükellef 7-9 Mükellef 10 ve Üzeri Mükellef
Tekstil, Hazır Giyim :Yok 1-3 Mükellef 4-6 Mükellef 7-9 Mükellef 10 ve Üzeri Mükellef
Ticaret (Satış Paz.) :Yok 1-3 Mükellef 4-6 Mükellef 7-9 Mükellef 10 ve Üzeri Mükellef
Hizmet :Yok 1-3 Mükellef 4-6 Mükellef 7-9 Mükellef 10 ve Üzeri Mükellef
Diğer :Yok 1-3 Mükellef 4-6 Mükellef 7-9 Mükellef 10 ve Üzeri Mükellef

3- Merkez Adresi Farklı Bir İl Sınırları İçinde Bulanan Mükellef Sayınız

Yok 1-3 Mükellef 4-6 Mükellef 7-9 Mükellef 10 ve Üzeri Mükellef

4- Mükelleflerinizdeki Toplam Çalışan İşçi Sayısı

0-100 işçi 101-200 işçi 201-300 işçi 301-400 işçi 401-500 işçi 501 ve Üzeri işçi

5- Tam Tasdik Kapsamında Olan Mükellef Sayınız

Yok 1-3 Mükellef 4-6 Mükellef 7-9 Mükellef 10 ve Üzeri Mükellef

6- KDV İadesi İşlemleri Olan Mükellef Sayınız

Yok 1-3 Mükellef 4-6 Mükellef 7-9 Mükellef 10 ve Üzeri Mükellef

7- Son İki Yıl İçinde Mükelleflerinizden Kaç Tanesi Cezai Bir İşlemlerle Karşılaştı

Cezai Bir İşlemlerle Karşılaşmadı 1-3 Mükellef 4-6 Mükellef 7-9 Mükellef 10 ve Üzeri Mükellef

8- Son İki Yıl İçinde Mükellefleriniz Karşılaşmış Olduğu Cezai İşlemlerin Toplam Tutarı Kaç TL'dir

Cezai Bir İşlemlerle Karşılaşmadı 0-20.000 TL 21.000-50.000 TL 51.000-100.000 TL

101.000-200.000 TL 201.000-250.000 TL 251.000 ve Üzeri TL

Meslek Mensubunun Hizmet Kalitesine Etki Eden Faktörlere İlişkin Sorular

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum				
1	2	3	4	5				
				1	2	3	4	5
1-Ofisimde modern ve yeterli donanıma sahip cihazlar kullanırım.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-Ofisimin iç dizaynı göze hoş görünür.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3-Çalışanlarımın kılık kıyafeti düzgündür.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-Ofisimin genel görünüşü sunduğumuz hizmetler için yeterlidir.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-Taahhüt (vaat) edilen muhasebe hizmeti, taahhüt edilen zamanda yerine getiririm.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6-Mükelleflerimin problemlerine güven telkin edici şekilde yaklaşırım.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7-Mükelleflerimin bir sorunu olduğunda yaklaşımlarımla mükelleflerime güven veririm.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8-Mükelleflerim meslek mensupları olarak her zaman bana güven duyarlar.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-Meslek mensubu olarak mükelleflerimin muhasebe kayıtlarını doğru bir şekilde tutmaya özen gösteririm.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10- Meslek mensubu olarak hatasız çalışmaya özen gösteririm.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11- Meslek mensubu olarak sunacağım hizmetin zamanını kesin olarak söylerim.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12- Mükelleflerim çalışanlarımdan istedikleri zaman hizmet alırlar.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13- Çalışanlarım mükelleflere yardım için daima isteklidirler.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14- Çalışanlarım mükelleflerimin işlemlerini mümkün olan en kısa sürede yerine getirirler.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15- Çalışanlarım mükelleflerimin isteklerini karşılamak için düzenli olarak mükelleflerimle telefon vb. şekilde iletişim kurarlar.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16- Çalışanlarım mükelleflerime her zaman güven verirler.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17- Mükelleflerim çalışanlarım ile olan mali işlemlerinde kendini her zaman güvende hissederler.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18- Çalışanlarım mükelleflerime karşı nazik davranırlar.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19- Çalışanlarım mükelleflerimin sorularını cevaplamak için gerekli bilgi ve donanıma sahiptirler.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20- Mükelleflerimle kişisel olarak ilgilenirim.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21- Çalışanlarım her konuda ve her zaman mükelleflerimi dikkate alırlar.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22-Çalışanlarım mükelleflerimin ihtiyaçlarının neler olduğunu bilirler.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23-Mükelleflerimin menfaatlerini canı gönülden desteklerim.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24-Çalışma saatlerim mükelleflerimin çalışma saatleri ile uyumludur.				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>