



MÜKELLEFLERİN (İŞLETMELERİN) MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDAN ALDIKLARI HİZMETLER VE BEKLENTİLERİNİN İNCELENMESİ: DENİZLİ İLİ ÖRNEĞİ

Examination of Services and Expectations of Taxpayers (Businesses) from Accounting Professional Members: Example of Denizli Province

Yrd. Doç. Dr. Emin YÜREKLİ
Pamukkale Üniversitesi, eyurekli@pau.edu.tr
Yrd. Doç. Dr. Ahmet Fethi DURMUŞ
İnönü Üniversitesi, ahmet.durmus@inonu.edu.tr
Yrd. Doç. Dr. Bilal SOLAK
Şırnak Üniversitesi, bilalsolak23@gmail.com

Yürekli, E.; Durmuş, A.F. & Solak, B. (2017). Mükelleflerin (işletmelerin) Muhasebe Meslek Mensuplarından Aldıkları Hizmetler ve Beklentilerinin İncelenmesi: Denizli İli Örneği, Vol: 3, Issue:10; pp:97-105.

ARTICLE INFO

Article History

Makale Geliş Tarihi

Article Arrival Date

17/04/2017

Makale Yayınlanma Tarihi

The Published Date

10/05/2017

Anahtar Kelimeler

Muhasebe Meslek

Mensubu, Mükellefler,

Hizmet Kalitesi

Keywords

Professional Accountant,

Taxpayers, Service

Quality

JEL Kodları: M41

ÖZ

Küreselleşme süreci ile birlikte, işletmelerin uluslararası faaliyetleri artmış, ve bu durum yoğun bir rekabet ortamını beraberinde getirmiştir. Bu nedenle küresel rekabet ortamında faaliyette bulunmak isteyen işletme yöneticileri, kararlarını, en doğru bir şekilde ve en doğru zamanda almaları gerekmektedir. İşletme yöneticilerinin bu kararları verirken en önemli unsur meslek mensubunun hizmet kalitesidir. Çalışmamızda mükelleflerin muhasebe meslek mensuplarından beklentileri araştırılmıştır. Çalışma kapsamında Denizli ilinde faaliyet gösteren üretim ve hizmet işletmelerinin, serbest muhasebeci veya serbest muhasebeci mali müşavirlerden aldıkları muhasebe hizmeti konusundaki memnuniyet düzeylerini, hizmet türlerinin yeterliliğini ve bu işletmelerin muhasebe meslek mensuplarından beklentilerini ölçmeyi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında denizli ilinde faaliyet gösteren işletme yönetici ve sahiplerine anket uygulanarak sonuçlar yorumlanmıştır. Elde edilen veriler ışığında mükellefler, meslek mensubunun ilk olarak güvenilirlik olması gerektiğini belirtmişlerdir. Çalışmamızda ayrıca mükelleflerin, meslek mensuplarından aldıkları hizmetlerde meslek mensuplarının sosyal sorumluluk kavramına uygun davranışlar sergilediği, iş gereklerini önemli bir ölçüde yerine getirdikleri ve işletmenin faaliyet sürecine katkı sağladıklarını düşündükleri belirlenmiştir.

ABSTRACT

Working Together with the Globalization Process to Combine Increased International and Financing Activities. Business managers who wish to operate in a global competitive environment need to make their decisions in the most accurate manner. The most important factor when managing managers make the decisions is the service quality of the profession. The expectation of taxpayers' accountants has been researched in our work. Percentage of work is the satisfaction level of the accounting service they receive from business and production service providers, self-employed accountants or, self-employed accountants, the adequacy and protection of service types is the measure of the expectation of Professional accountants.

1. GİRİŞ

Finansal bilginin temel amacı, finansal bilgi kullanıcılarına vermeleri gereken kararlarda en doğru ve güvenilir bir başvuruyu kaynağı olmaktır (Özdemir, 2013:159). Finansal bilginin üretilmesi sürecinde muhasebe meslek mensubuna önemli bir görev düşmektedir. Mükelleflerin, doğru ve zamanında karar alması için muhasebe meslek mensubunun sunduğu hizmet kalitesi önemli bir rol oynar.

Çalışmamızda Denizli ilinde faaliyet gösteren işletme sahiplerinin muhasebe meslek mensuplarından aldıkları hizmetlerden beklentileri araştırılmıştır. Çalışmanın bulguları

literatüre dayalı olarak analiz edilerek yorumlanmıştır. Bu doğrultuda çalışmanın birinci bölümünde literatür taraması verilmiş, ikinci bölümünde araştırmanın bulguları literatüre dayalı olarak analiz edilmiştir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Taner, Korukoğlu ve Susmuş (2001) yaptıkları çalışmalarını, mükelleflerin muhasebe meslek mensuplarından beklentilerini ortaya çıkarmak amacı ile yapmışlardır. Çalışmanın verileri, İzmir ilinde anket yöntemi ile elde edilmiştir. Çalışmanın sonucunda, meslek mensuplarından, önemli beklentilerin ise "kendilerine zamanında ve yeterli bilgi sunulması" ile "vergilerin zamanında ödenmesinin sağlanması" olduğu tespit edilmiştir.

Erol (2007) yaptığı çalışmasını, muhasebe meslek mensuplarının sundukları hizmetlerden mükelleflerin memnuniyet durumunu tespit etmeye yönelik olarak yapmıştır. Çalışma, Çanakkale'nin Biga ilçesinde anket yöntemi kullanılarak 181 mükellef üzerine yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda, mükellefler, muhasebe meslek mensuplarından en çok iletişim becerisi, sorumluluk üstlenmeleri, bilgi ve olumlu davranış bekledikleri ortaya çıkmıştır.

Otlu, Durmuş ve Solak (2011) yaptıkları çalışmalarını, mükelleflerin muhasebe meslek mensuplarından beklentilerini belirlemeye yönelik olarak yapmışlardır. Çalışmanın sonucunda, Malatya'daki mükellefler muhasebe meslek mensuplarından, vergisel işlemlerini zamanında yapması ve kendisine doğru ve zamanında bilgi sunmasını istedikleri tespit edilmiştir.

Usul ve Uyar (2012), yaptıkları çalışmada, muhasebe meslek mensupları tarafından sunulan hizmet algısının mükelleflerin meslek mensubu seçiminde etkisi olup olmadığını araştırmışlardır. Çalışmanın sonucunda, muhasebe hizmeti talep eden kişiler muhasebeci tercihinde belleklerinde oluşan muhasebeci kavramına göre hareket ettikleri tespit edilmiştir.

Ustaahmetoğlu, Aygün ve Savcı (2013), çalışmalarında, muhasebe meslek mensuplarının sundukları hizmetlerin kalitesinin mükellefler tarafından nasıl algılandığını tespit etmeye yönelik olarak yapmışlardır. Çalışmanın sonucunda, sunulan ve algılanan hizmet kalitesi arasında önemli farklılıklar mevcut olduğu tespit edilmiştir.

Kaya ve Özdemir (2014) yaptıkları çalışmalarında, muhasebe meslek mensuplarının mükelleflere sundukları hizmetin ilişkisel pazarlamaya göre değerlendirilmesi yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda, rekabet ortamında hizmet veren muhasebe meslek mensuplarının, ilişkisel pazarlamanın mesleklerindeki önemi tespit edilmiştir.

Güney ve Dızman (2015), yaptıkları çalışmada, muhasebe meslek mensuplarının mükelleflerin beklentilerini karşılama düzeyini araştırmışlardır. Çalışmanın sonucunda, Muhasebecilerin işletmelerin beklentilerini karşılama düzeyinin düşük oldukları tespit edilmiştir.

3. ÇALIŞMANIN METODOLOJİSİ

3.1. Araştırmanın Önemi

Muhasebe meslek mensupları sürekli değişen ve büyüyen ekonomik yapı içerisinde her geçen gün daha fazla önem kazanmaktadır. Nitekim en son yasalaşan Türk Ticaret Kanunu'nda Muhasebe meslek mensuplarına denetim alanında da bazı yetkiler verilmektedir. Bu bağlamda gelişen bu yapı içerisinde muhasebe meslek mensuplarından beklentilerde artmaktadır. Bunun paralelinde ekonomik yapı içerisinde gelişen ve büyüyen işletmeler, artan rekabette yenilikler yapmak ve ayakta kalmak zorunda olan işletmeler, gerek maliyetlerin hesaplanmasında, gerek fiyatlandırma konusunda, gerek geleceğe dair yatırım kararlarında daha doğru kararlar alabilmek için muhasebe meslek mensuplarından daha büyük beklentiler içerisine girmektedirler. Literatür incelendiğinde benzer çalışmaların farklı illerde yapılmıştır ancak Denizli ilinde yapılmamıştır. Ayrıca, Denizli ilinin, sanayileşmede öncü illerimiz

arasında olmasından dolayı mükelleflerin görüşlerinin belirlenmesi muhasebe uygulamalarına önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın amacı

Bu araştırmanın amacı, Denizli İlinde faaliyette bulunan üretim ve hizmet işletmelerinin, serbest muhasebeci veya serbest muhasebeci mali müşavirlerden aldıkları muhasebe hizmeti konusundaki memnuniyet düzeylerini, hizmet türlerinin yeterliliğini ve bu işletmelerin muhasebe meslek mensuplarından beklentilerini ölçmeyi amaçlamaktadır.

3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Araştırmanın kapsamını, Denizli ilinde muhasebe hizmeti alan üretim ve hizmet işletmeleri oluşturmaktadır. Denizli ilimizde orta ve büyük işletme niteliğinde 1386 üretim ve ticari işletme mevcuttur. Örneklem büyüklüğü olan 99 anket, yüzde 10 hata payı ve yüzde 95 güvenilirlik seviyesine göre kabul edilebilir niteliktedir. Bu bağlamda 99 işletme ile anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışmasında 50 üretim İşletmesi ve 75 hizmet işletmesine gidilmiştir. Ancak bu işletmelerden 16 üretim İşletmesi ve 83 Hizmet işletmesi anket uygulamasına cevap vermeyi kabul etmiş ve anket uygulamasını kabul eden işletmelerle yüz yüze anket yapılmıştır.

Araştırmamızda, Taner, Korukoğlu ve Susmuş (2001), Suadiye ve Yükselen (2001) ve Sakarya ve Kara (2010), Otlu, Durmuş ve Solak'ın (2011) yapmış oldukları çalışmalardan yararlanılmıştır. Veriler anket yöntemi ile elde edilmiştir. Hazırlanan anket formları İki grup sorudan oluşmaktadır. Birinci grupta İşletme sahibi veya yöneticisine ait demografik sorular ve işletmeyi tanımaya yönelik sorular yer almaktadır. İkinci grup sorularda ise muhasebe meslek mensuplarından alınan hizmet ve mükellefin beklentilerini ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır.

3.4. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde SPSS 20 paket programı kullanılmıştır. Verilerin analizi ve yorumlanmasında frekans analizi, Ki-Kare ve Ölçeklendirme yapılmıştır.

3.5. Araştırmanın Bulguları

Araştırmada öncelikle verilere güvenilirlik analizi yapılmıştır. Kullanılan ölçme aracında bütün soruların birbiriyle tutarlılığını ve ele alınan oluşumu ölçmede türdeşliği (homojenlik) ortaya koymak amacıyla güvenilirlik analizi yapılmış ve bu amaçla geliştirilmiş pek çok yöntem bulunmasına karşılık çalışmamızda Cronbach Alfa katsayısı kullanılmıştır. Cronbach Alfa katsayısının istatistik temelleri tutarlı ve tüm soruları dikkate alarak hesaplandığından genel güvenilirlik yapısını en iyi yansıtan katsayıdır (Özdamar, 2002: 662-663). Cronbach Alfa katsayısı şu şekilde değerlendirilir: 0-0.4 güvenilir değil, 0.4-0.6 düşük güvenilirlik, 0.6-0.8 oldukça güvenilir, 0.8-1.0 yüksek güvenilirlik (Alpar, 2003: 382). Çalışmamızda elde edilen Cronbach's Alfa değeri 0,716 (n=25),olarak belirlenmiştir. Bu da çalışmada kullanılan ifadelerin güvenilirliğinin oldukça yüksek olduğunu ortaya koymuştur.

Tablo 1: Mükelleflerin Yaş Dağılımı

Yaş	Frekans	Yüzde
18-30 yaş	10	10,1
31-40 Yaş	25	25,3
41-50 Yaş	44	44,4
51-60 Yaş	12	12,1
61 ve Üstü	8	8,1
Total	99	100,0

Çalışmaya katılan mükelleflerin (işletme sahipleri yada yöneticileri) yaş dağılımı incelendiğinde yüzde 79,8'inin 50 yaş ve altında olduğu dolayısıyla mükelleflerin genç işletme sahibi ve yöneticilerinden oluştuğu görülmektedir.

Tablo 2: Mükelleflerin Eğitim Durumu Dağılımı

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
İlk Öğretim	44	44,4
Lise	44	44,4
Yüksek Okul	8	8,1
Lisans	2	2,0
Lisansüstü	1	1,0
Total	99	100,0

Mükelleflerin eğitim durumlarını yansıtan tablo 2 incelendiğinde yüzde 44,4 ünün ilk öğretim, yüzde 44,4 ünün lise mezunu olduğu ve ancak yüzde 11,1'inin lisans üstü seviyede eğitim düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Dolayısı ile eğitim düzeylerinin düşük olması muhasebecilerinden daha fazla destek ve yönlendirme almaları gereğini zorunluluk haline getirmektedir.

Tablo 3: Mükelleflerin Sahip oldukları İşletmelere Ait Bilgilerin Dağılımı

İşletmenizin Faaliyet Süresi		İşletmenizin Hukuki Yapısı		İşletmenizin Çalışan Sayısı		İşletmenizin Faaliyet Alanı	
Süre (Yıl)	Yüzde	İşletme Türü	Yüzde	Kişi	Yüzde	Alan	Yüzde
1-5	10,1	Tek kişi İşletmeleri	90,9	1-10	83,8	Üretim İşletmesi	16,2
6-10	24,2	Kollektif Şirket	2,0	11-20	12,1	Hizmet İşletmesi	83,8
11-15	31,3	Limited Şirket	2,0	21-30	1,0		
16-20	19,2	Anonim Şirket	5,1	31-40	2,0		
21 ve üzeri	15,2			41 ve üzeri	1,0		
Toplam	100,0	Total	100,0	Total	100,0	Total	100,0

Tablo 3 incelendiğinde anket uygulanan işletmelerin yüzde 16,2'sinin üretim işletmesi yüzde 83,8'ininde hizmet işletmesi olduğu görülmektedir. İşletmeler tabloda ayrıca hukuki yapıları, faaliyet süreleri ve çalışan sayıları bakımından incelenmiştir. Bu kapsamda işletmelerin yaklaşık yüzde 91'inin tek kişi işletmeleri olarak küçük ölçekli KOBİ'ler olduğu yüzde 2 sinin Kollektif şirket, yüzde 2 sinin Limited şirket ve yüzde 5,1 inin Anonim şirket statüsünde olduğu görülmektedir. Çalışan sayıları açısından yüzde 83,8'inin 1-10 kişi arasında çalışan olduğu ve faaliyet süreleri açısından da ağırlıklı olarak 6 ila 20 yıl arasında sürelerle sahip oldukları gözlenmiştir.

Tablo 4: Mükelleflerin Çalıştığı Muhasebe Meslek Mensubunun Unvan Dağılımı

	Frekans	Yüzde
YMM	12	12,1
SMMM	87	87,9
Total	99	100,0

Meslek mensuplarının unvanlarının dağılımını gösteren tablo 4 incelendiğinde yüzde 87,9'unun Serbest Muhasebeci Mali Müşavir, yüzde 12,1'inin Yeminli Mali Müşavir olduğu görülmektedir. İşletmelerin çoğunluğunun hizmet işletmesi olması ve yüzde 91 'inin tek kişi işletmesi olduğu göz önüne alındığında kurumsallıktan uzak küçük işletmelerin yeminli Mali Müşavir ihtiyacının olmadığı gözlenmektedir.

Tablo 5: Mükelleflerin Muhasebe Meslek Mensupları İle Çalışma Süreleri

	Frekans	Yüzde
1-3 yıl	9	9,1
4-7 yıl	30	30,3
8-11 yıl	33	33,3
12-15 yıl	10	10,1
16 yıl ve üstü	17	17,2
Total	99	100,0

Tablo 5 incelendiğinde işletmelerin muhasebe meslek mensupları ile çalışma sürelerinin faaliyet süreleri ile paralellik gösterdiği belirlenmiştir. Ayrıca işletmelerin faaliyet süreleri ile muhasebe meslek mensupları ile çalışma süreleri arasındaki ilişkiyi ortaya koya bilmek için

korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyondasıg $0,000 < 0,05$ anlamlılık düzeyinde sperman'skorelasyon değeri 0,562 olduğu ve pozitif yönlü iyi bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

Tablo 6: Mükelleflerin Çalışmış Olduğu Muhasebe Meslek Mensubunda Değişiklik yapıp yapmama Durumu

	Frekans	Yüzde
Evet	34	34,3
Hayır	65	65,7
Total	99	100,0

Tablo 6 tablo 5 ile birlikte ele alındığında işletmelerin yüzde 60'ının muhasebe meslek mensupları ile 8 yıl ve üzeri bir çalışma süresine sahip olduğu ve bu paralel de işletmelerin yüzde 65,7'sinin çalıştığı meslek mensubunda değişiklik yapmadığı görülmüştür.

Tablo 7: Muhasebe Meslek Mensubunu Değiştirme Nedenleri

	Frekans	Yüzde
Mesleki özeni göstermemesi	16	0,47
Güven telkin etmemesi	5	0,147
Yüksek ücret talep etmesi	5	0,147
Yüksek vergi çıkarması	3	0,09
Bilgiyi zamanında ve yeterli derecede sağlamaması	5	0,147
Toplam	34	100

Tablo 6'daki verilerde işletmelerin yüzde 34,3'ünün çalıştığı muhasebe meslek mensubunda değişikliğe gittiği belirlenmiştir. Bu değişikliklerin nedenlerinin sorgulandığı tablo 7 incelendiğinde mükelleflerin yüzde 47'sinin muhasebe meslek mensubunun yeterli özeni göstermemesi nedeni ile yüzde 14,7 sinin meslek mensubunun yeterli güven vermemesi, yüzde 14,7'sinin yüksek ücret talep etmesi, yüzde 14,7'sinin bilgiyi zamanında ve yeterli derecede sağlamaması ve yüzde 9'ununda meslek mensubunun mükellefin beklentisinden daha yüksek vergi çıkarması nedenine bağlı olarak meslek mensuplarında değişikliğe gittikleri görülmüştür.

Tablo 8: İşletmelerin Muhasebe Meslek Mensuplarından aldıkları Hizmetlerin Meslek Ahlak İlkeleri Çerçevesinde Değerlendirilmesi

Yargı	Katılma Düzeyi (%)				
	Kesinlikle İnanmıyorum	İnanmıyorum	Fikrim Yok	İnanıyorum	Kesinlikle İnanıyorum
Muhasebecinizin iş disiplini olduğuna inanıyor musunuz?	3,0	2,0	4,0	44,4	46,5
Muhasebecinizin sır sakladığına inanıyor musunuz?	5,1	2,0	6,1	31,3	55,6
Muhasebecinizin güvenilir olduğuna inanıyor musunuz?	2,0	2,0	6,1	40,4	49,5
Muhasebecinizin mükelleflerle ilişkilerinde daha profesyonel davrandığına inanıyor musunuz?	6,1	2,0	10,1	44,4	37,4

Meslek ahlakı, günümüz iş dünyasında en önemli kavramlardan biri olmasına karşın en fazla yanlış anlaşılmiş olguların başında gelmektedir (Kutlu, 2008:39). Meslek ahlakı, muhasebe meslek mensupları tarafından yürütülen faaliyetlerin veya muhasebe mesleği ile ilgili her hangi bir süreçte, kanunlara uygun işlem ve işlemlerin yapılması, yaşadığı toplumun ve dünyanın ortak değer yargılarına önem verilerek güvenilir bilgiler üretilmesi ve aynı zamanda, mükellefler, diğer meslek mensupları ve meslek kuruluşları ile olan ilişkilerin belirlenmiş kurallar çerçevesinde yürütülmesine denir (Mugan; 1999:9)

Tablo 8 mükelleflerin muhasebe meslek mensuplarını meslek ahlak ilkeleri çerçevesinde değerlendirdikleri dört adet sorudan oluşmaktadır. Tablo incelendiğinde genel olarak

mükelleflerin muhasebe meslek mensuplarının meslek ahlak ilkelerine göre davranışlar sergiledikleri yönünde güçlü pozitif yönlü düşüncelere sahip oldukları görülmüştür. Tablodaki ilk soruya verilen yanıtlarda mükellefler muhasebe meslek mensuplarının iş disiplinine sahip olduklarını, yüzde 44,4 inanıyorum ve yüzde 46,5 kesinlikle inanıyorum şeklinde muhasebecinizin sır sakladığına inanıyor musunuz sorusuna yüzde 31,3 inanıyorum ve yüzde 55,6 kesinlikle inanıyorum şeklinde, muhasebecinizin güvenilir olduğuna inanıyor musunuz sorusuna yüzde 40,4 inanıyorum ve yüzde 49,5 kesinlikle inanıyorum son olarak da muhasebeci mükellef ilişkisinin profesyonel boyutta olduğuna inanıyor musunuz sorusuna da yüzde 44,4 inanıyorum ve yüzde 37,4 kesinlikle inanıyorum şeklinde yanıtlar verdikleri görülmüştür.

Tablo 9: İşletmelerin Muhasebe Meslek Mensuplarından Aldıkları Hizmetlerin Sosyal Sorumluluk Kavramı Açısından Değerlendirilmesi

Yargı (1) Kesinlikle İnanmıyorum, (2) İnanmıyorum, (3) Fikrim Yok, (4) İnanıyorum ve (5) Kesinlikle İnanıyorum	Katılma Düzeyi (%)				
	1	2	3	4	5
Muhasebecinizin mükelleflerin ve kamunun çıkarlarını eşit koruduğuna inanıyor musunuz?	7,1	4,0	15,2	36,4	37,4
Muhasebecinizin tarafsız, dürüst ve titiz olduğuna inanıyor musunuz?	3,0	3,0	3,0	42,4	48,5

Sosyal sorumluluk kavramı, gerçek ve tüzel kişilerin yaşadıkları çevreye karşı olan sorumluluklarını belirtmekte olup, toplum için yükledikleri işlerden dolayı hesap verme duygusu olarak ifade edilebilir (Doğan, 1996:600). Sosyal sorumluluk duygusu ile hareket etmek, gerçek ve tüzel kişilerin her türlü sorumluluklarını (sosyo-ekonomik, hukuki, ahlaki vb.) yerine getirmesi ve bunu yerine getirirken toplumsal çıkarların bireysel çıkarların önüne geçmesi olarak tanımlanabilir (Otlu, 2002:145).

Tablo 9 da muhasebe meslek mensuplarından alınan hizmetin sosyal sorumluluk kavramı çerçevesinde değerlendirilmesine yer verilmiştir. Mükellefler muhasebe meslek mensuplarının mükellefler ile kamunun çıkarlarını eşit koruduğuna inanıyor musunuz şeklinde sorulan soruya yüzde 36,4 inanıyorum ve yüzde 37,4 kesinlikle inanıyorum yanıtlarını vermiştir. Ülkemizde muhasebe özellikle vergisel amaçla yapılmaktadır. Bu nedenle devlet vergi alabilmek mükellef ise daha az vergi ödemek amacı taşımaktadır. Vergi beyan esasına dayandığı için hem mükellefin hem de muhasebe meslek mensubunun bu konuda sosyal sorumluluk kavramı gereği gerçek bilgiler ışığında vergisini ödemesi gerekmektedir. Bu kapsamda mükellef muhasebe meslek mensuplarının sosyal sorumluluk kavramına uygun hareket ettiğini yüksek oranda düşünmektedir. Tablo 9 daki bir diğer soruda muhasebe meslek mensubunun tarafsız, dürüst ve titiz olduğuna inanıyor musunuz sorusuna mükellefler yüzde 42,4 inanıyorum ve yüzde 48,5 kesinlikle inanıyorum yanıtları vermiştir.

Tablo 10: İşletmelerin Muhasebe Meslek Mensuplarından Aldıkları Hizmetlerin İş Gereksinimlerine Yerine Getirme Açısından Değerlendirilmesi

Yargı (1) Kesinlikle İnanmıyorum, (2) İnanmıyorum, (3) Fikrim Yok, (4) İnanıyorum ve (5) Kesinlikle İnanıyorum	Katılma Düzeyi (%)				
	1	2	3	4	5
Muhasebecinizin düzenli aralıklarla işletmeye ait belgeleri talep ettiğine inanıyor musunuz?	2,0	2,0	8,1	49,5	38,4
Muhasebecinizin düzenli aralıklarla işletmenin finansal tabloları hakkında ayrıntılı rapor yazdığına inanıyor musunuz?	3,0	6,1	13,1	47,5	30,3
Muhasebecinizin işletmenin mali nitelikteki işlemlerini yorumlayarak işletmenin geleceğine ilişkin bilgiler verdiğine inanıyor musunuz?	7,1	4,0	9,1	55,6	24,2
Muhasebecinizin yasal yollardan karı eritmenin yolları hakkında gereken işlemleri yaptığına inanıyor musunuz?	13,1	11,1	17,2	37,4	21,2
Muhasebecinizin vergisel işlemleri (Beyanname verme vb.) zamanında sağladığına inanıyor musunuz?	2,0	2,0	7,1	29,3	59,6

Tablo 10 incelendiğinde muhasebe meslek mensuplarının iş gereklerini yerine getirme hususundaki mükelleflerin algılarını ölçmeye yönelik sorulardan oluştuğu görülmektedir. Muhasebe meslek mensubunun iş gereklerini yerine getirirken gerekli mesleki özen ve titizliği göstermeleri, yeterli teknik bilgi ve beceriye sahip olmaları gerekmektedir. Ancak günümüzde özellikle küreselleşme ile birlikte işletmeler için yol gösterici, gelecek planlamaları yapabilecek düzeyde gelişime açık olmaları da gerekmektedir. Bu kapsamlarda değerlendirildiğinde mükellefler tabloda genel olarak muhasebe meslek mensuplarının iş gereklerini yerine getirdikleri düşüncesi yönünde kanaat bildirmişlerdir.

Mükellefler muhasebe meslek mensuplarının işletmeye ait belge ve bilgileri düzenli aralıklarla talep ettiklerini yüzde 49,5 oranında inanıyorum ve yüzde 38,4 oranında kesinlikle inanıyorum şeklinde ifade etmiş; işletmenin finansal tabloları hakkında düzenli raporlar yazıldığını yüzde 47,5 inanıyorum ve yüzde 30,3 kesinlikle inanıyorum şeklinde; muhasebe meslek mensubunun mali nitelikli işlemleri yorumlayarak işletmenin geleceğine ilişkin bilgiler verdiğini yüzde 55,6 inanıyorum ve yüzde 24,2 kesinlikle inanıyorum; meslek mensubunun yasal yollardan karı eritmek için gereken işlemleri yaptığını yüzde 37,4 inanıyorum ve yüzde 21,2 kesinlikle inanıyorum şeklinde ifade ettikleri ve pozitif düşündükleri görülmüştür. Ancak karın eritilmesinde yasal yollarda yeterli çaba gösterilmediğini düşünen yaklaşık % 41,4 lük bir oranın olduğuda gözlemlenmiştir. Son olarak tabloda yer alan meslek mensubunun vergisel işlemleri zamanında yerine getirdiğine olan inancında yaklaşık yüzde 88,9 pozitif yönlü olduğu görülmektedir.

Tablo 11: Muhasebe meslek Mensubunun İşletmenin Faaliyet Sürecine Katkısı

Yargı (1) Kesinlikle İnanmıyorum, (2) İnanmıyorum, (3) Fikrim Yok, (4) İnanıyorum ve (5) Kesinlikle İnanıyorum	Katılma Düzeyi (%)				
	1	2	3	4	5
Muhasebecinizin yatırım kararlarınızda danışmanlık yaptığını inanıyor musunuz?	12,1	13,1	27,3	24,2	23,2
Muhasebecinizin vergi ve diğer yasal mevzuattaki değişiklikler hakkında bilgilendirdiğine ve yönlendirdiğine inanıyor musunuz?	3,0	3,0	16,2	48,5	29,3
Muhasebecinizin yapılan iş sözleşmeleri hakkında bulunması gereken maddeler hakkında bilgi verdiğine inanıyor musunuz?	3,0	2,0	9,1	53,5	32,3

Muhasebe mesleği ve özellikle denetim son dönemlerde gelişen ve büyüme trendi yakalamış ülkelerde daha da önem kazanmaktadır. Bu kapsamda özellikle ülkemiz gibi her geçen gün daha fazla büyüme hedefleyen ve bunu gerçekleştirmek için ticaretin önündeki yasal engelleri kaldırmak için atılan yeni adımların (Türk Ticaret Kanununun değişmesi, teşvikler, vergi afları vb.) Avrupa birliği ve diğer ülkelerle yapılan yatırım ve teşvik anlaşmalarının vb ayrıntılı olarak mükellef ya da muhasebe meslek mensubu tarafından bilinip işletmelere yol gösterici ve fayda sağlayıcı bilgi haline dönüştürülmesi gerekmektedir. Yine bu nedenlerden dolayı günümüz muhasebecilik anlayışı da defter tutmak beyanname düzenlemek anlayışının ötesine taşınarak bilgi paylaşıcı yol gösterici planlayıcı ve uygulayıcı anlayışı ulaşmak zorundadır.

Tablo 11 incelendiğinde muhasebe meslek mensubunuzun işletmenin yatırım kararlarında danışmanlık yaptığını inanıyor musunuz sorusuna mükellefler yüzde 24,2 oranında inanıyorum ve yüzde 23,2 oranında kesinlikle inanıyorum şeklinde yanıt vermişlerdir. Ancak bu konunun tüm mükelleflerin ihtiyacını karşılayacak düzeyde halen gelişmediği görülmüştür. Mükelleflerin fikrim yok diyenlerle beraber yaklaşık yüzde 52,5'inin meslek mensubunun yeterli düzeyde danışmanlık yaptığını inanmadıkları görülmektedir. Tablonun son sorusunda meslek mensuplarının iş sözleşmelerinde bulunması gereken maddeler hakkında bilgi verdiğine inanıyor musunuz sorusuna mükelleflerin yüzde 53,5'i inanıyorum, yüzde 32,3'ü kesinlikle inanıyorum şeklinde olumlu yanıt vermişlerdir.

Tablo 12: Bir Muhasebecide Olması Gereken En Önemli Özellik Sıralaması

Özellikler	Frekans	Yüzde
Güvenilir olması	78	78,8
Yasal yollardan karı eritebilmesi	3	3,0
Vergisel işlemleri zamanında yapması	9	9,1
Sır saklaması	6	6,1
İşletmenin mevcut durumu hakkında bilgi vermesi ve rapor hazırlaması	3	3,0
Toplam	99	100

Tablo 12’de mükelleflerin bir muhasebe meslek mensubunda olması gereken en önemli özelliği belirtmeleri istenmiştir. Bu kapsamda genel kabul görmüş beş ifadeye yer verilmiş ve bu ifadelerden en önemli gördüklerini işaretlemeleri istenmiştir. Yapılan analizlerde Mükelleflerin birinci sırada meslek mensubunun güvenilir olması gerektiğini düşündükleri, ikinci olarak iş gereklerinden olan vergisel işlemleri zamanında ve eksiksiz yerine getirmeleri, üçüncü olarak işletmeye ait bilgi ve belgeleri üçüncü kişiler ve rakiplerle paylaşmamaları yani sır saklamaları, daha sonrada karı yasal yollardan eritip işletmenin mevcut durumu hakkında bilgi verip rapor hazırlamalarının geldiği görülmüştür.

4. SONUÇ

Muhasebe mesleğine yüklenen ağır iş yükü ve sorumluluklar ekonomik gelişmelerle birlikte her geçen gün artmaktadır. Bundan dolayı işletmelerin ekonomik gelişmeleri takip etme kendini yenileme ve geliştirme zorunluluğu muhasebede üretilen bilgileri ve ekonomide ortaya çıkan fırsat ve tehditleri değerlendirme kabiliyetlerine bağlıdır. Ülkemizdeki işletmelerin yüzde 99 unun KOBİ (Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletme) ve bunların büyük bir bölümünün de aile işletmesi olması yapılan araştırmalar sonucunda kurumsallıktan ve profesyonel yöneticilikten uzak olduklarını göstermektedir. Bundan dolayı muhasebe meslek mensubu bu işletmeler için daha fazla önem arz etmektedir. Meslek mensubunun bu tür işletmelere hem yeterli teknik bilgi ve donanıma sahip olmak hem de meslek ahlak ilkeleri çerçevesinde davranış sergileyerek katkı sağlama zorunluluğu tercih edilebilirliği açısından da önem arz etmektedir.

Bu çalışmada mükelleflerin (işletmelerin) muhasebe meslek mensuplarından aldıkları hizmetlerin ve beklentilerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca muhasebe meslek mensuplarında aradıkları en önemli özelliğin ne olduğu araştırılmıştır. Elde edilen veriler ışığında öncelikle mükelleflerin büyük bir kısmının yüzde 78,8 meslek mensubunun ilk olarak güvenilirlik özelliği taşıması gerektiğini düşündükleri belirlenmiştir.

Çalışmamızda ayrıca mükelleflerin, meslek mensuplarından aldıkları hizmetlerde meslek mensuplarının sosyal sorumluluk kavramına uygun davranışlar sergilediği, iş gereklerini önemli bir ölçüde yerine getirdikleri ve işletmenin faaliyet sürecine katkı sağladıklarını düşündükleri belirlenmiştir.

KAYNAKÇA

Alpar, R. (2003), Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemlere Giriş 1, 2. Baskı, Nobel Yayınevi, Ankara.

Doğan, M., (1996), Büyük Türkçe Sözlük, İstanbul: İz Yayıncılık

Erol, M. (2007), Muhasebe Meslek Elemanlarının Sundukları Hizmetlerin Mükellefleri Tatmin Eden Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma, Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ. B. F. Dergisi, s: 244-253

Güney, S.,ve Dızman Ş. (2015), Muhasebe Meslek Mensuplarının İşletmelerin Beklentilerini Karşılama Düzeyi -Erzincan İli Uygulaması, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19 (3), s: 315-336

Kaya Y. ve Özdemir S. (2014), Muhasebe Meslek Mensuplarının Sundukları Hizmetin Müşteri Tarafından İlişkisel Pazarlama Anlayışı Doğrultusunda Değerlendirilmesine Yönelik Ampirik Bir Çalışma, İşletme Araştırmaları Dergisi, s:157-173

Kutlu, H. A. (2008), Muhasebe Meslek Ahlakı, Ankara: Nobel Basım Yayım

Mugan, C.Ş. (1999), Ahlak, Toplumsal ve Kişisel Değerler: Muhasebe Mesleği ve Eğitimi Üzerindeki Etkileri, Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi, Cilt 1(2),s: 1-18

Otlu, F., (2002), Sosyal Sorumluluk Kavramı, İşletme Yönetiminin ve Muhasebenin Sosyal Sorumluluğu, Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi, (16), pp: 143-163

Otlu, F., Durmuş A.F. ve Solak B. (2011), Evaluation Of Services Taken From Accounting Occupational Groups By Businesses And Their Expectations in Terms of Social Responsibility: Malatya City Case, 3th International Conference on Governance Fraud Ethics and Social Responsibility, 7-11, June, Nevşehir

Özdamar, K. (2002), Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi-1, SPSS-MINITAB, 4. Baskı, Kaan Kitabevi, Eskişehir.

Özdemir, F.S. (2013), Finansal bilginin Kapsamı ve Finansal Bilgi Türlerinin Sınıflandırılmasına Yönelik Bir Öneri, Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi, Cilt 15(4),s: 155-175

Sakarya, Ş. ve Kara, S. (2010), Türkiye’de Muhasebe Meslek Etiğine Yönelik Düzenlemeler ve meslek mensupları Tarafından Algılanması Üzerine Bir Alan Araştırması, KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi(18),57-72.

Suadiye, G. ve Yükselen, C., (2001), Mükelleflerin ve Muhasebecilerin Birbirlerinden Beklentileri: Hatay İlinde Bir Araştırma, (56), pp:55-64

Taner, B., Korukoğlu Dalgeç, A. ve Susmuş, T., (2001), Muhasebe Mesleğinin Müşterileri Durumunda Bulunan Kesimlerin Muhasebe Mesleğinden Beklentileri: İzmir İli Uygulaması, V. Türkiye Muhasebe Denetimi Sempozyum Kitabı, (Edt. R. Pekdemir), İstanbul: İSMMMÖ Yayınları, Yayın No:32

Ustaahmetoğlu E., Aygün D.ve Savcı M., (2013), Muhasebe Bürolarında Sunulan Hizmetin Kalitesinin Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Uygulama, Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, Cilt 9 (18), s: 239-251

Usul, H. ve Uyar G. F. (2012), Algılanan Hizmet Kavramının Muhasebeci Seçimine Etkisi, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, C.4(7), s:65-72