

## Muhasebe Mesleğinde Performansın Hizmet Kalitesine Etkisi: Bir Uygulama (The Effect of Performance on Service Quality in Accounting Profession: An Application)

Ayşe Gül GÖK <sup>a</sup> Mahmut Sami ÖZTÜRK <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, Doktora Öğrencisi, Isparta, Türkiye. [aysegulgokgok@gmail.com](mailto:aysegulgokgok@gmail.com)

<sup>b</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Isparta, Türkiye. [samiozturk@sdu.edu.tr](mailto:samiozturk@sdu.edu.tr)

### MAKALE BİLGİSİ

### ÖZET

#### Anahtar Kelimeler:

Hizmet Kalitesi  
Algılanan Hizmet Kalitesi  
Performans  
Muhasebe Meslek Mensubu  
SERVQUAL

**Amaç** – Hizmet sektöründe bulunan ve günden güne önemi artan muhasebe mesleği, yoğun rekabet ortamından etkilenmektedir. Muhasebe meslek mensuplarının bu ortamda ayakta kalabilmesi için “hizmet kalitesi” ve “çalışan performansı” kavramlarına önem vermesi gerekmektedir. Bu çalışmada, Batı Akdeniz Bölgesi’nde faaliyet gösteren işletmelerin muhasebe meslek mensuplarına yönelik hizmet kalitesi ve performans algılarını ölçmeyi amaçlamaktadır. Ayrıca çalışma, performansın hizmet kalitesine etki edip etmediğini araştırmak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

**Yöntem** – Bu çalışma muhasebe meslek mensuplarının performans algı düzeylerinin hizmet kalitesinin alt boyutları olan; fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik, empati boyutlarına olan etkisi yapısal eşitlik modeli ile test edilmiştir. Çalışma evrenini Batı Akdeniz Bölgesi’nde faaliyet gösteren ve muhasebe hizmeti alan 144397 işletme oluşturmaktadır. Basit tesadüfi örneklem ile seçilen 394 işletme yetkilisine yüz yüze anket yöntemi uygulanmıştır. Mükelleflerin hizmet kalitesi algıları (SERVQUAL ölçeği) ve performans algı düzeyleri (çalışan performansı ölçeği) ölçülerek, çalışan performansı algı düzeyinin hizmet kalitesi algı düzeyine etkisi incelenmiştir.

**Bulgular** – Çalışan performansı algı düzeyi hizmet kalitesi algı düzeyini etkilemektedir. Bunun yanında çalışan performansının algılanan hizmet kalitesinin alt boyutları olan “fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik ve empati boyutları” üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışan performansı “fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik ve empati boyutları” üzerinde önemli bir açıklayıcılığa sahiptir.

**Tartışma** – Meslek mensuplarının daha iyi hizmet sunabilmesi için kalite ve performans ölçümlerine ilişkin çalışmaların artırılması gerektiği böylece hizmet kalitesi ve performans kavramlarına gereken önemin verileceği düşünülmektedir. Ayrıca saha çalışmalarında; hizmet sunumunun muhasebe meslek mensuplarından daha çok meslek elemanları ve işletme yetkilileri arasında gerçekleştiği gözlemlenmiştir. Dolayısıyla hizmet kalitesi ve performans değerlendirmelerinde muhasebe meslek elemanlarının rolü büyüktür. Meslek mensupları kalite ve performanslarını en üst düzeyde tutmak için meslek elemanlarına; gerektiği kadar iş yükü yüklemeli, teşvik amacıyla ödüllendirme sistemi uygulamalı, meslekte kendini geliştirebilmeleri için gerekli imkânları sunmalıdır.

Gönderilme Tarihi 3 Kasım 2021

Revizyon Tarihi 24 Şubat 2022

Kabul Tarihi 28 Şubat 2022

#### Makale Kategorisi:

Araştırma Makalesi

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords:

Service Quality  
Perceived Service Quality  
Performance  
Accounting Professional  
SERVQUAL

**Purpose** – The accounting profession, which is in the service sector and whose importance is increasing day by day, is affected by the intense competition environment. In order for professional accountants to survive in this environment, it is necessary to attach importance to the concepts of "service quality" and "employee performance". In this study, it is aimed to measure the service quality and performance perceptions of businesses operating in the Western Mediterranean Region towards professional accountants. In addition, the study was carried out to investigate whether performance affects service quality.

**Design/methodology/approach** – In this study, the sub-dimensions of the service quality of the performance perception levels of the accounting professionals; The effects on physical properties, reliability, responsiveness, security, empathy dimensions were tested with the structural equation model. The population of the study consists of 144397 enterprises operating in the Western Mediterranean Region and receiving accounting services. A face-to-face survey method was applied to 394 business executives selected by simple random sampling. By measuring the service quality perceptions (SERVQUAL scale) and performance perception levels (employee performance scale) of the taxpayers, the effect of the employee performance perception level on the service quality perception level was examined.

**Findings** – Employee performance perception level affects service quality perception level. In addition, it has been determined that employee performance has a significant effect on the sub-dimensions of

Received 3 November 2021

Revised 24 February 2022

Accepted 28 February 2022

#### Article Classification:

Research Article

<sup>1</sup> Bu çalışma, “Muhasebe Mesleğinde Performansın Hizmet Kalitesine Etkisi: Akdeniz Bölgesinde Bir Araştırma” isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

#### Önerilen Atıf/ Suggested Citation

Gök, A.G., Öztürk, M.S. (2022). Örgütsel Erdemliliğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14 (1), 590-604.

perceived service quality, namely "physical characteristics, reliability, responsiveness, security and empathy dimensions". In addition, employee performance has an important explanatory power on "physical characteristics, reliability, responsiveness, security and empathy dimensions".

**Discussion** – It is thought that studies on quality and performance measurements should be increased so that members of the profession can provide better service, so that the necessary importance will be given to the concepts of service quality and performance. In addition, in field studies; It has been observed that the service provision takes place between professional staff and business officials rather than professional accountants. Therefore, the role of professional accountants in service quality and performance evaluations is great. Professional staff to keep their quality and performance at the highest level; should load as much workload as necessary, implement a reward system for incentives, and offer the necessary opportunities for them to develop themselves in the profession.

## 1. GİRİŞ

Muhasebe, ekonomik hayatın en önemli faktörlerinden olan işletmelerin faaliyet ve faaliyet sonuçlarına ilişkin bilgileri işletme taraflarına zamanında ve eksiksiz sunulması, ekonominin devamlılığı ve kişilerin refahının korunması açısından önem taşımaktadır. Muhasebe mesleği ise, ürettiği ve sunduğu bilgiler açısından hizmet sektörü altında yer alan önemli bir meslek grubudur. Günümüzde muhasebe meslek mensupları ve muhasebe elemanları iş dünyasında vazgeçilmez unsurlar haline gelmiştir ve sayıları gün geçtikçe artmaktadır. Bu durum muhasebe büroları arasındaki rekabeti arttırmış ve bu rekabet koşullarında performans ve hizmet kalitesine önem veren büroların ayakta kalmasını sağlamıştır. Bu kapsamda performans, çalışan performansı ve hizmet kalitesi üzerinde durulması gereken kavramlardır.

Performans; "kişilerin, örgütlerin ya da işletmelerin belirledikleri hedefler doğrultusunda, uygun standartlar ile dönem sonunda ulaştıkları nicel ve nitel noktalar" (Tarlıç, 2006: 5). Çalışan performansı ise çalışanın verilen görevleri yerine getirirken ki etkinlik derecesi olarak ifade edilmektedir (Yılmaz, 2019: 57). İşletmelerin hedeflerine ulaşabilmesinde çalışanların sahip olduğu bilgi, beceri ve yeteneklerin, sergiledikleri performansın ve yaptıkları işlerin değerlendirilmesi gerekmektedir (Tınaz, 1999: 389). Performans değerlendiriciler; müşteriler, yöneticiler, iş arkadaşları, astlar ve çalışanın kendisi olabilmektedir (Uyargil, 2008: 38-40). Yapılan bu değerlendirme sonuçlarının olumlu olması, çalışanların yapması gereken işleri yüksek bir performansla başarılı bir şekilde yerine getirdiğini, elde edilen sonuçların olumsuz olması ise çalışanların yapması gereken işleri düşük bir performansla başarısız bir şekilde yerine getirdiğini göstermektedir (Bingöl, 2013: 367).

Kotler (1997)'e göre hizmet kavramı, "bir tarafın diğerine sunduğu, temel olarak dokunulamayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır". Hizmet kalitesi, hizmet verenler ve hizmet alanlar arasındaki etkileşimi gösteren, müşterinin istek ve ihtiyaçlarının tatmin düzeyini belirleyen bir kavramdır (Marşap, 2014: 296). Muhasebe hizmetleri kapsamında kalite kavramı değerlendirildiğinde ise, mükellef beklenti ve isteklerini ilke ve kanunlar çerçevesinde amaca uygun bir biçimde sunma derecesi olarak tanımlanmaktadır. Hizmetlerin ürünlere göre soyut özelliklere sahip olmasından dolayı kaliteleri kontrol ekibi tarafından test edilememektedir. Bu nedenle hizmet kalitesi sadece müşteriye sunulan hizmet alındıktan sonra müşteride oluşan algı ile belirlenmektedir. Yani müşteriler herhangi bir hizmeti almadan önce bir beklenti içine girmekte ve hizmeti aldıktan sonra müşterilerde bir algı oluşmaktadır (Demirel, 2014: 26). Müşterilerin beklentilerini ise, reklamlar, geçmişte alınan hizmetler, diğer kişilerden alınan fikirler ve kültür yapıları belirlemektedir (Grönroos, 1984: 37). Bu kapsamda Grönroos algılanan hizmet kalitesini, müşterilerin hizmetten beklentileri ve bu beklentilerinin ne kadar karşılandığının değerlendirmesi olarak ifade etmektedir.

Muhasebe meslek mensupları ve muhasebe elemanları kalitelerini artırarak mükelleflere daha iyi hizmet sunmak zorundadırlar. Yaşanan bu değişimler muhasebe meslek elemanlarının taşıması gereken nitelikleri ve bu niteliklerin önemini arttırmaktadır (Arsoy vd., 2014: 122). Muhasebe meslek mensupları ve elemanlarının mükellefleri memnun edebilmeleri için onların beklentileri doğrultusunda kaliteli hizmet vermeleri bir zorunluluk haline gelmiştir. Memnuniyetin sağlanması için öncelikle muhasebe meslek elemanlarının müşteri beklentilerinin neler olduğunu öğrenmeleri gerekmektedir. Beklentilerin neler olduğu bilinirse, muhasebeciler hizmetleri o doğrultuda geliştirme imkânına sahip olacaklardır. Beklentileri karşılanan mükellef ise muhasebe meslek mensupları ve elemanlarından memnun olarak ayrılacaktır (Akdoğan, 2005: 81). Memnuniyetini belirten mükellefler sayesinde, muhasebe meslek mensupları yeni müşteriler kazanacak, dolayısıyla rakiplerine karşı stratejik üstünlük sağlamış olacaktır.

Bu kapsamda çalışmanın amacı; mükelleflerin muhasebe hizmetlerine yönelik hizmet kalitesi ve performans algılarının tespit edilmesidir. Mükellef algılarına dayanılarak ölçülen hizmet kalitesi ve performans sonuçları, mükelleflerin önem verdiği noktalar hakkında muhasebe bürolarına bilgi sunması bu çalışmayı önemli kılmaktadır. Araştırmanın bir diğer amacı ise, çalışan performansı algı düzeyinin hizmet kalitesi algı düzeyi üzerinde etkisinin olup olmadığının incelenmesidir. Yapılan literatür taraması sonucunda hizmet kalitesi ölçümlerinin muhasebe hizmeti de dahil olmak üzere birçok farklı sektörde uygulandığı gözlemlenmiştir. Çalışmalar incelendiğinde muhasebe hizmetlerinde sadece hizmet kalitesi ölçümlerinin yapıldığı görülmüştür. Bu çalışmanın önemi hizmet kalitesi ve çalışan performansını birlikte ele alarak Batı Akdeniz illerini kapsayan nitelikte olması bölgesel değerlendirme ve çıkarımlar yapma açısından literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## 2. LİTERATÜR TARAMASI

Çalışan performansı, kişinin sorumluluğunda olan iş ve görevleri yerine getirebilme derecesidir. Başka bir tanıma göre ise çalışan performansı, işi yapan bireylerin almış oldukları ücret karşılığında sarf etmeleri gereken gayret olarak ifade edilmektedir (Yılmaz, 2019: 57). Hizmet kalitesi uzun dönemi kapsayan bir dönemde bir performans değerlendirilmesi yapıldıktan sonra ortaya çıkan tutum olarak ifade edilir (Hoffman ve Bateson, 1997: 298). Hizmet kalitesinin sonuçlarından biri algılanan hizmet karşılığında tatmin olmuş müşteridir (Kozak vd., 2011: 195-196). Muhasebe mesleğinin hizmet veren bir meslek olduğu ve muhasebe ofislerinin de hizmet işletmesi olarak faaliyet gösterdiği bilinmektedir (Yayla ve Cengiz, 2006: 179). Muhasebe meslek mensuplarının mükelleflerine doğru, zamanında ve tarafsız bilgi sunması beklenmektedir. Sunulan hizmet kalitesi mükellefler tarafından algılanmakta ve algılanan hizmet kalitesi üzerinden değerlendirme yapılabilmektedir. Bu bağlamda hizmetin niteliğinin belirlenmesi, müşteri sadakati ve memnuniyetinin saptanması önem taşımaktadır (Banar ve Ekergil, 2010:40). Dolayısıyla hizmet kalitesinin artırılması çalışan performansının değerlendirilmesi ile mümkün olmaktadır (Tsaur ve Lin, 2004: 478).

Aşağıda literatürde yer alan çalışmalar arasından hizmet kalitesi ölçümlerinde sadece Servqual Modelinin tercih edildiği ve bu modelin çeşitli hizmet sektörlerinde uygulandığı araştırmalara yer verilmiştir.

**Tablo 1.** Hizmet Kalitesi Literatür Araştırması

Araştırmacı, Yıl/ Tür	Sektör	Araştırmanın Amacı	Araştırma Bulguları
Doğan, 2019/ YL Tezi	Sağlık Hizmetleri	Balıkesir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde genel tıbbi hizmetlere yönelik beklenti ve algılarını ölçmek amacıyla hizmet kalite ölçümü yapılmıştır.	Hizmet kalitesi boyutları ile demografik özellikler karşılaştırılmış ve yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi faktörlerin kaliteyi etkilediği belirtilmektedir. Ayrıca diğer sağlık kuruluşları içindeki yerinin tespit edilmesine yardımcı olacak bilgiler sunulmaktadır.
Mohammed, 2017/ YL Tezi	Muhasebe Hizmetleri	Muhasebecilik hizmetinden faydalanan müşterilere yönelik Irak'ta yapılan çalışmada müşteri memnuniyetini en fazla etkileyen hizmet kalitesi boyutlarının tespit edilmesi amaçlanmaktadır.	Muhasebecilerin hangi kalite boyutlarına daha fazla önem vermesi gerektiğini tespit ederek, boyutların iyileştirilmesi gerektiği belirtilmektedir.
Teğin, 2015/ YL Tezi	Muhasebe Hizmetleri	Siirt ilinde yaptığı çalışmada, mükelleflerin beklentileri ile algılamaları arasında bir farklılık olup olmadığına bakarak hizmet kalitesi derecesinin ölçümü amaçlanmıştır.	Mükelleflerin demografik özelliklerinin muhasebe meslek mensuplarının hizmetlerine yönelik beklenti ve algılarını etkilediği tespit edilmiştir.

Gözütok, 2014/ YL Tezi	Muhasebe Hizmetleri	Muhasebe hizmetinden faydalanan müşterilerin kalite algılarının değerlendirilerek müşteriler açısından kalite boyutlarının anlamlılık düzeylerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.	Değerlendirmeler sonucunda bazı kalite boyutlarında cinsiyete göre anlamlılık olduğu tespit edilmiştir.
Şenol, 2014/Makale	Muhasebe Hizmetleri	Isparta ve Burdur illerinde yapılan çalışmada sunulan muhasebe hizmetlerinin toplum tarafından nasıl algılandığının ölçülerek muhasebe mesleğinin toplumdaki yerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.	Bu doğrultuda toplumun, mesleği ve mesleğin yüklediği görev ve sorumlulukları yeteri kadar bilinmediği ve bilgilendirme çalışmalarının yapılması gerektiği vurgulanmıştır.
Dalgıç, 2013/ YL Tezi	Konaklama Hizmetleri	Antalya'da 5 konaklama işletmesinde yapılan çalışmada müşterilerin beklenti ve algılarının tespit edilmesi, hizmet kalite boyutlarının önem seviyelerinin belirlenmesi ve sonrasında müşterilerin demografik özelliklerinin beklenti-algı üzerindeki etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır.	Yapılan çalışma sonucunda Antalya'da yer alan konaklama işletmelerinin müşteri beklentilerine cevap verdiği ve kalite boyutlarının birbirleri ile ilişkili olduğu belirtilmektedir.
Banar ve Ekeril, 2010/ Makale	Muhasebe Hizmetleri	Eskişehir ilinde yapılan çalışmada sunulan muhasebe hizmetlerinin kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır.	Hizmet kalitesinin güvenilirlik, fiziksel özellikler ve empati boyutlarının müşteri memnuniyetini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
Acungil, 2009/ YL Tezi	Muhasebe Hizmetleri	Yeminli mali müşavirlik hizmeti sunan denetim firmalarında, hizmet kalitesi ve müşteri bağlılığı arasındaki ilişki incelenerek müşteri bağlılığını etkileyen hizmet kalitesi boyutlarının tespit edilmesi hedeflenmiştir.	Yapılan çalışmada, ele alınan hizmet kalitesi boyutlarının müşteri bağlılığını etkilediği saptanmıştır.
Karakaya, 2009/ YL Tezi	Turizm Hizmetleri	Kapadokya turizm sektöründe yapılan çalışmada müşterilerin hizmet kalitesi algılarının ölçülmesi amaçlanmıştır.	Yapılan çalışmada müşterilerin hizmet kalitesi algıları ölçülerek öneri niteliğinde işletmeye sunulmuştur.
Talih, 2008/ YL Tezi	Eğitim Hizmetleri	Yabancı dil eğitimi veren hizmet kuruluşlarında yapılan çalışmada Servqual anket formunun yeniden	Uygulanan ölçüm modeli ile kurumların hizmet kalite düzeyleri tespit edilmiş, eğitim kurumlarının tamamının hizmet kalitesi ölçümleri yaptırması gerektiği vurgulanmıştır.

		düzenlenmesi ile algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi amaçlanmış ve Kocaeli’de hizmet sunan üç yabancı dil kurumuna uygulanmıştır.	
Kekeç, 2008/ YI Tezi	Turizm Hizmetleri	Mersin otel işletmelerinde yapılan çalışmada hizmet sunan işletmeler açısından hizmet kalitesi olgusunun müşteri tatmini ve rekabet edilebilirlik yolunda ne derece önemli olduğunun belirtilmesi amaçlanmıştır.	Bu nedenle otel hizmetlerinden faydalanan müşterilerin beklenti ve hizmet kalite kriterleri ortaya çıkarılmış ve böylelikle işletmelerin izleyeceği stratejilere ışık tutulmuştur.

Araştırmalar incelendiğinde; kalite ölçüm yöntemlerini tanıtmak, modellerin hangi sektörlerde ve nasıl kullanılacağını açıklamak, hizmet kalite boyutlarının önem seviyesini ve puanlarını tespit etmek, kalite boyutlarını demografik nitelikler ile karşılaştırmak ve hizmet işletmelerine önerilerde bulunmak gibi amaçlarının olduğu görülmektedir (Dalgıç, 2013: 55).

Bu çalışma, algılanan hizmet kalitesi ölçümünün yanı sıra çalışan performansı ölçümünü de içermektedir. Bu bağlamda çalışmada Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilen performans ölçeği kullanılmakta ve aşağıda bu ölçekle yapılan başka çalışmalara yer verilmektedir.

**Tablo 2.** Çalışan Performansı Literatür Araştırması

Araştırmacı, Yıl/ Tür	Sektör	Araştırmanın Amacı	Araştırma Bulguları
İnce, 2019/YL Tezi	Elektrik Hizmetleri	Akdeniz Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi’nde liderlik türleri ile çalışan performansı arasında olumlu bir ilişki olup olmadığını belirlemeyi amaçlamıştır.	Liderlik türlerinin çalışan performansı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca çalışmanın kamu ve özel kuruluşlarda lider seçimine yardımcı olan bilgiler sunması açısından kaynak niteliğinde olduğunu ifade etmektedir.
Büyükbeşe, 2012/Doktora Tezi	Mimarlık ve Mühendislik Hizmetleri	Kahramanmaraş ilinde yaptığı çalışmada Mimar ve mühendislerde güçlendirici liderlik davranışının çalışan performansı üzerine etkisini ortaya çıkarmayı amaçlamıştır.	Liderlik davranışının çalışan performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu belirterek aynı çalışmanın farklı meslek gruplarında uygulanması gerekliliğinin önemi üzerinde durulmuştur.

Araştırmalar incelendiğinde farklı sektörlerde çalışan performansının ölçüldüğü görülmektedir. Ayrıca yapılan çalışmalarda ele alınan boyutların çalışan performansı üzerinde etkisinin olduğu gözlemlenmiştir.

### 3. YÖNTEM

Bu kısımda araştırmanın modeli, hipotezleri, evren ve örnekleme ve veri toplama aracı hakkında bilgi verilmektedir.

#### 3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden tanımlayıcı araştırma modeli uygulanmıştır. Hipotez, olaylar arası ilişkileri tanımlamaya yönelik oluşturulmuş bir önermedir. Fakat oluşturulan önermenin geçerliliği

gözlemlenen bir deneme sonucuna dayanmaktadır (Büyüköztürk vd., 2015). Araştırmada test edilmek üzere oluşturulan hipotezler aşağıda verilmektedir.

H Ana Hipotezi: Katılımcıların çalışan performansı hakkındaki algı düzeyleri, hizmet kalitesi algı düzeyine etki etmektedir.

H ana hipotezinin yanında oluşturulan alt hipotezler de aşağıda sunulmaktadır.

H<sub>1</sub> Hipotezi: Katılımcıların çalışan performansı hakkındaki algı düzeyleri, katılımcıların hizmet kalitesi fiziksel özellikler konusundaki algı düzeylerine etki etmektedir.

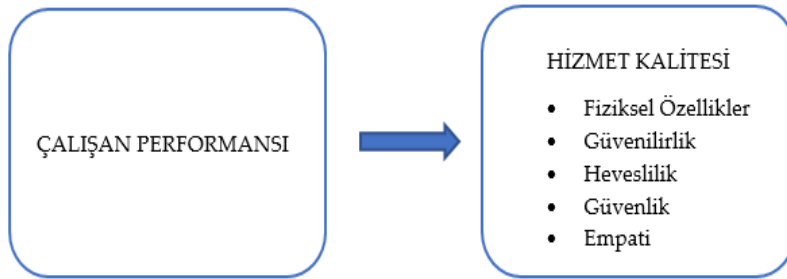
H<sub>2</sub> Hipotezi: Katılımcıların çalışan performansı hakkındaki algı düzeyleri, katılımcıların hizmet kalitesi güvenilirlik konusundaki algı düzeylerine etki etmektedir.

H<sub>3</sub> Hipotezi: Katılımcıların çalışan performansı hakkındaki algı düzeyleri, katılımcıların hizmet kalitesi heveslilik konusundaki algı düzeylerine etki etmektedir.

H<sub>4</sub> Hipotezi: Katılımcıların çalışan performansı hakkındaki algı düzeyleri, katılımcıların hizmet kalitesi güvenlik konusundaki algı düzeylerine etki etmektedir.

H<sub>5</sub> Hipotezi: Katılımcıların çalışan performansı hakkındaki algı düzeyleri, katılımcıların hizmet kalitesi empati konusundaki algı düzeylerine etki etmektedir.

Kavramsal çerçeve ve yapılan görgül araştırmalara dayanılarak çalışan performansı algı düzeyinin hizmet kalitesi algı düzeyine etkisine yönelik hipotezler doğrultusunda araştırma modeli ortaya konulmuştur:



Şekil 1. Araştırma Modeli

### 3.2. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Türkiye’de Ticaret ve Sanayi Odası (TSO) ile Esnaf ve Sanatkarlar Odasına (ESO) kayıtlı işletmeler oluşturmaktadır. Çalışmanın örnekleme ise Batı Akdeniz Bölgesinde yer alan (Antalya, Isparta, Burdur) illerde Ticaret ve Sanayi Odası (TSO) ile Esnaf ve Sanatkarlar Odasına (ESO) kayıtlı (144397) işletmeler oluşturmaktadır. Örneklem olarak basit tesadüfi örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Evren büyüklüğünün 100000 ve üzeri olması durumunda %95 güven aralığında ve %5 hata payı ile örneklem büyüklüğü 383 olarak hesaplanmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004:50). Araştırmada örneklem büyüklüğünün aşılması hedeflenmiş ve 394 kişi ile çalışma yapılarak belirlenen örneklem büyüklüğünün üzerine çıkmıştır.

### 3.3. Veri Toplama Aracı

Batı Akdeniz bölgesindeki illerde faaliyet gösteren ve muhasebe hizmeti alan esnafların performans ve hizmet kalitesi algılarını tespit etmek, performans algısı ile hizmet kalitesi algısı arasındaki ilişki ve etkiyi saptamak için gerekli verilerin toplanması amacıyla yüz yüze anket yöntemi tercih edilmiştir. Anket 01.05.2020-15.06.2021 tarihleri aralığında uygulanmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, ankete katılanların tanımlayıcı niteliklerini belirlemeye yönelik 11 sorudan oluşmaktadır. İkinci bölüm, muhasebe mesleğinde hizmet kalitesinin değerlendirilmesine yönelik 22 sorudan, üçüncü bölüm ise muhasebe hizmeti sunanların performans değerlendirmelerini içeren 5 sorudan oluşmaktadır. Kullanılan ölçeklere ilişkin ayrıntılar aşağıda açıklanmaktadır.

*Hizmet Kalitesi Ölçeği:* Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988) tarafından yapılan çalışmada hizmet kalitesini değerlendirmeyi amaçlayan 22 maddelik ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçek beş alt boyuttan meydana

gelmektedir. Parasuraman ve arkadaşları (1985) tarafından “SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli” olarak geliştirilmiştir.

*Performans Ölçeği:* Çalışan performansının değerlendirilmesinde Sigler ve Pearson (2000) ile Büyükbeşe'nin (2012) çalışmalarında kullanılan altı maddelik ölçeğin beş maddesinden yararlanılmıştır. Ölçek Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilmiştir.

### 3.4. Verilerin Analizi

Bu çalışma tanımlayıcı araştırma modeline göre oluşturulmuş olup çalışan performansının hizmet kalitesi üzerindeki etkisini araştırmayı amaç edinmiştir. Anket uygulamasında elde edilen verilerin analizi konusunda tanımlayıcı istatistiksel metotlardan (Frekans, Yüzde, Ortalama), Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizlerine başvurulmuştur. Ayrıca çalışan performansı ve hizmet kalitesi arasındaki ilişki ve etkiyi belirlemek amacıyla korelasyon ve yapısal eşitlik modelinden yararlanılmıştır. Çalışma sonucu elde edilen veriler, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ve AMOS 21 (Analysis of Moment Structures) yapısal eşitlik modellemesi programları kullanılarak yorumlanmıştır.

## 4. BULGULAR

Araştırma sonucunda yapılan analizlerin sonuç ve yorumları yapılan testler ile birlikte sunulmuştur.

### 4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi amacıyla frekans ve yüzde analizleri kullanılmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 3'te gösterilmektedir.

**Tablo 3.** Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken	Birim	N	%
Cinsiyet	Erkek	283	71,8
	Kadın	111	28,2
Eğitim	İlköğretim	62	15,7
	Lise	116	29,4
	Ön lisans	96	24,4
	Lisans ve Üzeri	120	30,5
Yaş	30 Yaş ve Altı	128	32,5
	31-50 Yaş arası	203	51,5
	50 Yaş üstü	63	16
Mesleki çalışma süresi	1-5 yıl	85	21,6
	6-10 yıl	81	20,6
	11-15 yıl	56	14,2
	16-20 yıl	44	11,2
	21 yıl ve üstü	96	24,4
İşletmedeki Pozisyon	İş sahibi- Ortağı	286	72,6
	Yönetici	44	11,2
	Diğer	64	16,2
İşletmenin Türü	Tek Kişi İşletme	259	65,7
	Limited Şirket	99	25,1
	Diğer	36	9,1
İşletmenin Bulunduğu Sektör	Ticari	193	49
	Üretim	72	18,3
	Hizmet	129	32,7
İşletmenin Faaliyet Süresi	5 yıl ve altında	100	25,4
	6-10 yıl	60	15,2
	11-15 yıl	49	12,4
	16 yıl ve üzeri	185	47
Mükelleflik Çeşidi	Gelir Vergisi	289	73,4

	Kurumlar Vergisi	105	26,6
<b>Muhasebe Defter Usulü</b>	Bilanço Esasına Göre	186	47,2
	İşletme Hesabı Esasına Göre	208	52,8
<b>Çalışılan Muhasebecinin Cinsiyeti</b>	Kadın	100	25,4
	Erkek	294	74,6
<b>Toplam</b>		<b>394</b>	<b>100</b>

Tablo 3'te belirtilen demografik değişkenler incelendiğinde, katılımcıların %71,8'inin erkek ve %28,2'sinin kadın olduğu görülmektedir. Eğitim seviyeleri incelendiğinde ise çoğunluğunun lisans ve üzeri eğitim düzeyine olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların büyük bir kısmının %51,5'lik oran ile 31-50 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcılar mesleki tecrübeleri açısından değerlendirildiğinde ise, 21 yıl ve üstü tecrübeye sahip olanların sayısı diğerlerine nazaran daha yüksektir. Katılımcılar işletmedeki pozisyonları açısından incelendiğinde, büyük bir çoğunluğunun iş sahibi-ortağı olduğu görülmektedir. İşletme türü açısından katılımcılar değerlendirildiğinde % 65,7'lik büyük bir oranla tek kişi işletmelerin çoğunlukta olduğu görülmektedir.

İşletmeler bulunduğu sektör açısından değerlendirildiğinde çoğunluğun %49 oranla ticari sektörde faaliyet gösterdiği saptanmıştır. İşletmelerin sektördeki faaliyet süreleri incelendiğinde ise, büyük bir çoğunluğunun 16 yıl ve daha fazla süre ile faaliyetlerine devam ettiği görülmektedir. Katılımcıların tabi oldukları mükelleflik çeşidi değerlendirildiğinde %73,4'ünün Gelir Vergisi, %26,6'sının Kurumlar Vergisi mükellefi olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların muhasebe defterlerinin hangi usule göre tutulduğu incelendiğinde ise, çoğunluğunun %52,8'lik bir oran ile işletme hesabı esasına göre defter tuttuğu görülmektedir. Katılımcılar çalıştıkları muhasebeci cinsiyetine göre değerlendirildiğinde %74,6'lık bir oran ile büyük bir çoğunluğunun erkek muhasebeci ile çalıştıkları saptanmıştır.

#### 4.2. Ölçeğin Güvenirliği ve Geçerliliğine İlişkin Bulgular

Geçerlilik analizi, ölçülmek istenen özelliğin amaca uygun olarak ölçülme derecesi olarak ifade edilmektedir. Güvenirlik analizi kullanılan ölçeğin ölçmek istediği özelliği ne derecede doğru ölçtüğü, ölçeğin üretkenliği ve sürekliliği olarak tanımlanmaktadır (Ural ve Kılıç 2013: 66).

Araştırmada kullanılan algılanan hizmet kalitesi ve performans ölçeklerinin yapı geçerliliğinin sınanması amacıyla AMOS istatistik programı yardımı ile doğrulayıcı faktör analizinden faydalanılmıştır. Yapı geçerliliğine yönelik elde edilen bulgular Tablo 4'te verilmiştir.

**Tablo 4.** Ölçeklerin Uyum İyiliği Değerleri

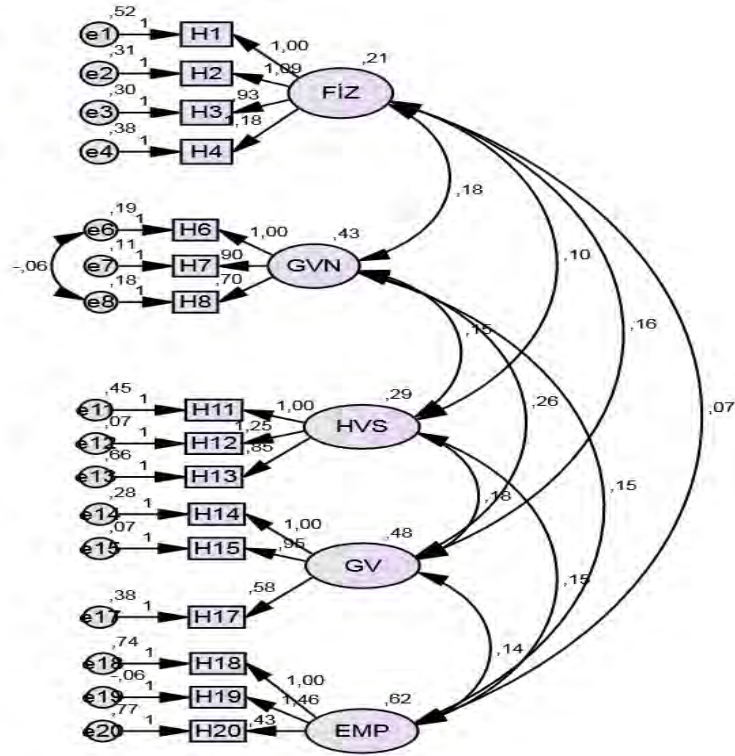
Değişkenler	$\chi^2$	df	$\chi^2/df$	GFI	CFI*	RMSEA
Hizmet Kalitesi	272,762	93	2,933	0,920	0,923	0,070
Performans	12,384	5	2,477	0,987	0,991	0,061
<b>Kabul Edilebilir Uyum Değerleri</b>			$\leq 5$	$>0.85$	$>0.90$	$<0.08$
<b>İyi Uyum Değerleri</b>			$\leq 3$	$>0.90$	$>0.95$	$<0.05$

*Kaynak:* (Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003:52; \* Çokluk vd., 2010).

Tablo 4'e bakıldığında, hizmet kalitesi ve performans ölçeklerinin uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir uyum değerleri olduğu tespit edilmiştir. Hizmet kalitesi ölçeğinin orijinal çalışmada olduğu gibi beş faktörlü ve performans ölçeğinin de tek faktörlü yapısı doğrulanmıştır.

Hizmet kalitesi analiz sonuçlarının doğrulayıcı faktör analizinde elde edilen sonuçlarını gösteren AMOS program çıktısı aşağıda Şekil 2'de gösterilmektedir.

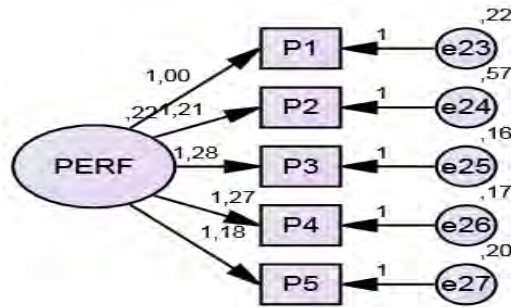




Şekil 2. Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Şekil 2’de gösterildiği üzere, hizmet kalitesi ölçeği için uygulanan doğrulayıcı faktör analizinde 5 boyuta ulaşılmış ve bu boyutlar doğrulanmıştır. Şekilde yer alan bu boyutlar; fiziksel, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik ve empati boyutlarından oluşmaktadır. Hizmet kalitesi ölçeğinin geçerliliğini sağlamak için güvenilirlik boyutundan beşinci ve dokuzuncu sorular, heveslilik boyutundan onuncu soru, güvenlik boyutundan on altıncı soru, empati boyutundan ise, yirmi bir ve yirmi ikinci sorular çıkarılarak ölçeğin geçerliliği sağlanmıştır.

Performans analiz sonuçlarının doğrulayıcı faktör analizinde elde edilen sonuçlarını gösteren AMOS program çıktısı aşağıda Şekil 3’te gösterilmektedir.



Şekil 3. Performans Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Şekil 3’te görüldüğü üzere, performans ölçeği doğrulayıcı faktör analizinde tek faktöre ulaşılarak bu faktör doğrulanmıştır.

Aşağıda Tablo 5’te çalışmanın güvenilirlik analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Yapılan analizde ölçümün ne derece tutarlı olduğunu Cronbach’s Alfa Katsayısı göstermektedir. Cronbach’s Alpha değeri  $0,60 \leq a < 0,80$  ise ölçeğin güvenilirlik düzeyi yüksektir (Kalaycı 2014: 405).

**Tablo 5.**Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Düzeyleri (Cronbach's Alfa)

Ölçek	Soru Sayısı	Cronbach's Alpha
<b>Hizmet Kalitesi</b>	16	,837
Fiziksel Özellikler	4	,711
Güvenilirlik	3	,821
Heveslilik	3	,675
Güvenlik	3	,781
Empati	3	,715
<b>Performans</b>	5	,851

Hizmet kalitesi ölçeğinin tamamı incelendiğinde en yüksek alfa değerinin “Güvenilirlik” boyutuna en düşük alfa değerinin ise “Heveslilik” boyutuna ait olduğu görülmektedir. Hizmet kalitesi ölçeğinin ve performans ölçeğinin toplam alfa değerleri incelendiğinde değer 0,70'den büyük olması ölçeğin güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir (Kalaycı 2014: 405).

#### 4.3. Hipotez Testine İlişkin Bulgular

Bu başlık altında çalışan performansı ve hizmet kalitesi arasındaki etkiye yönelik hipotezlerin analizine ilişkin bulgulara yer verilmektedir. Çalışma kapsamında uygulanan anket sonucunda ilk olarak çalışan performansı ve hizmet kalitesi ölçekleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu amaçla değişkenler arasında ilişki olup olmadığını saptamak, ilişkinin mevcut olması durumunda bu ilişkinin yönünü ve gücünü ortaya çıkarmak amacıyla korelasyon analizine başvurulmuştur. Pearson korelasyon analizine ilişkin bulgulara Tablo 6'da yer verilmektedir.

**Tablo 6.** Değişkenlere Ait Korelasyon Katsayıları

Ölçekler	Ortalama	Standart Sapma	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>(1) Çalışan Performansı</b>	4,32	0,62	(,851)						
<b>(2) Hizmet Kalitesi</b>	4,21	0,45	0,588**	(,837)					
<b>(3) Fiziki Özellikler</b>	4,27	0,57	0,436**	0,690**	(,711)				
<b>(4) Güvenilirlik</b>	4,43	0,60	0,542**	0,709**	0,476**	(,821)			
<b>(5) Heveslilik</b>	4,25	0,65	0,385**	0,696**	0,301**	0,350**	(,675)		
<b>(6) Güvenlik</b>	4,16	0,64	0,499**	0,732**	0,454**	0,507**	0,410**	(,781)	
<b>(7) Empati</b>	3,91	0,86	0,224**	0,627**	0,150**	0,228**	0,378**	0,242**	(,715)

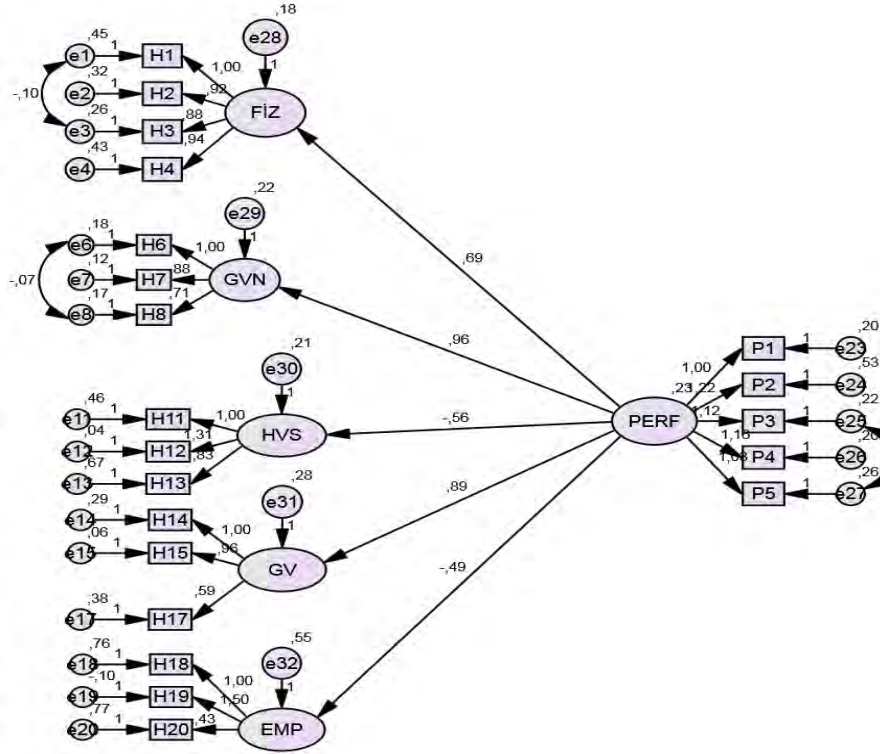
\*\*  $p < 0,01$  Parantez içerisindeki değerler güvenilirlik katsayılarıdır.

Tablo 6'da korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı ( $p \leq 0,01$ ) ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre hizmet kalitesi ve çalışan performansı arasında (0,588) orta düzeyde bir ilişki mevcuttur.

Tablo 6'daki verilen sonuçlara göre; hizmet kalitesi ölçeği ile fiziki özellikler alt boyutu arasında anlamlı ( $p \leq 0,01$ ) ve kuvvetli/yüksek bir ilişki ( $r=0,690$ ) bulunmaktadır. Hizmet kalitesi ölçeği ile güvenilirlik alt boyutu arasında anlamlı ( $p \leq 0,01$ ) ve kuvvetli/yüksek bir ilişki ( $r=0,709$ ) mevcuttur. Hizmet kalitesi ölçeği ile heveslilik alt boyutu arasında anlamlı ( $p \leq 0,01$ ) ve kuvvetli/yüksek bir ilişki ( $r=0,696$ ) bulunmaktadır. Hizmet kalitesi ölçeği ile güvenlik alt boyutu arasında anlamlı ( $p \leq 0,01$ ) ve kuvvetli/yüksek bir ilişki ( $r=0,732$ ) mevcuttur. Hizmet kalitesi ölçeği ile empati alt boyutu arasında anlamlı ( $p \leq 0,01$ ) ve orta düzeyde bir ilişki ( $r=0,627$ ) bulunmaktadır.

Tespit edilen ilişki doğrultusunda, araştırmanın hipotezlerini test etmek için AMOS programı yardımıyla yapısal eşitlik modeli kurulmuştur. Kurulan modelde performans ölçeği bağımsız değişken olarak kabul

edilmiş; hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutları olan fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik ve empati boyutları ise bağımlı değişken olarak kabul edilmiştir. Modele ait hipotezlerin test edilmesi kapsamında katılımcıların performans algı düzeylerinin hizmet kalitesi algı düzeylerine olan etkisi ve hipotez testi sonuçları araştırılmıştır. Hipotez testlerine ilişkin olarak model kapsamında oluşturulan yapısal eşitlik modeli sonuçlarına ait AMOS programından elde edilen çıktı Şekil 4'te gösterilmektedir.



Şekil 4. Performans Algı Düzeyinin Hizmet Kalitesi Algı Düzeyine Etkisini Gösteren Yapısal Eşitlik Modeli

Şekil 4'te çalışan performansının hizmet kalitesi üzerindeki etkisini gösteren yapısal eşitlik modeli yer almaktadır. Modelin uyum iyiliği değerlerine ( $\chi^2= 519,449$   $df= 181$ ,  $\chi^2/df= 2,868$ ,  $GFI= 0,884$ ,  $CFI= 0,902$ ,  $RMSEA=0,069$ ) göre oluşturulan modelin kabul edilebilir uyum değerlerine sahip olduğu görülmektedir. Dolayısıyla modelin geçerli olduğu görülmektedir.

Hipotez testi sonuçlarını gösteren yapısal eşitlik modelinin yol katsayıları Tablo 7'de sunulmaktadır.

Tablo 7. Modelin Yol Katsayıları

Yol	Estimate	S.E.	P(Sig.)
Çalışan Performansı → Fiziksel Özellikler	0,689	0,083	0,00
Çalışan Performansı → Güvenilirlik	0,956	0,083	0,00
Çalışan Performansı → Heveslilik	-0,556	0,081	0,00
Çalışan Performansı → Güvenlik	0,895	0,091	0,00
Çalışan Performansı → Empati	-0,488	0,105	0,00

\* $p<0,05$ ; \*\* $p<0,01$ , \*\*\* $p<0,001$ .

Tablo 7'de Yol (Bağımlı-Bağımsız Değişkenler), Estimate (Ortalama), SE (Ortalamaların Standart Hatası) ve p (z-test istatistik olasılık değeri) değerleri yer almaktadır. Tablo 4'teki sonuçlara bakıldığında, çalışan performansı algılanan hizmet kalitesinin alt boyutları olan fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik ve empati boyutlarının sig. değeri (p) 0,05'den küçük olduğu için aralarında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu tablodaki veriler incelendiğinde; çalışan performansının algılanan hizmet kalitesinin alt boyutları olan fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik ve empati boyutları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ). Ayrıca çalışan performansının fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik ve empati boyutları üzerinde önemli bir açıklayıcılığa sahiptir ( $p<0,05$ ). Katılımcıların fiziki özellikler boyutuna, güvenilirlik boyutuna ve güvenlik boyutuna ait algıları arttıkça çalışma performansları da önemli ölçüde

artmaktadır. Ancak katılımcıların heveslilik boyutuna ve empati boyutuna ait algıları arttıkça çalışma performanslarında önemli düzeyde düşüş olacağı öngörülmektedir. Bu sonuçlara göre araştırmanın H Ana Hipotezi ile H<sub>1</sub> Hipotezi, H<sub>2</sub> Hipotezi, H<sub>3</sub> Hipotezi, H<sub>4</sub> Hipotezi ve H<sub>5</sub> Hipotezi desteklenmiştir.

## 5. SONUÇ ve TARTIŞMA

Tüm dünyada sürekli olarak gelişen hizmet sektörü istek ve ihtiyaçları artan müşterileri de beraberinde getirmektedir. Hizmet sektörünün altında sayılan muhasebe mesleğinde; gelişen bilgi teknolojilerinin, artan ekonomik faaliyetlerin ve küreselleşmenin etkisiyle birçok ülkede standart muhasebe sistemi kabul görmüş bu durum da muhasebe hizmetlerinin daha fazla önem kazanmasına neden olmuştur. Bu gelişmelere bağlı olarak muhasebe meslek mensuplarının sayısı her geçen gün artış göstermektedir. Muhasebe meslek mensupları hızla büyüyen rekabet ortamında ayakta kalabilmek için mükelleflerinin beklenti ve ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılama yoluna gitmektedir. Mükellefleri memnun etmede ortaya çıkan hizmet kalitesi ve performans kavramları muhasebe meslek mensuplarının sunacakları hizmet konusunda önemlilik arz etmektedir. Muhasebe meslek mensupları performanslarını ve hizmet kalitelerini ne derece yüksek tutarsa rekabet ortamında kalmaları ve mükelleflerini memnun etmeleri de o derece mümkün olmaktadır.

Bu kapsamda çalışma, muhasebe hizmeti alan mükelleflerin hizmet kalitesi ve performans algılarını ölçmeyi ve performans algısının hizmet kalitesi algısını nasıl etkilediğini tespit etmeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda Antalya 150 işletme, Isparta 150 ve Burdur 94 işletme olmak üzere Batı Akdeniz Bölgesi'nde yer alan 394 işletme yetkilisine yüz yüze anket yöntemi uygulanmıştır. Elde edilen verilere geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, korelasyon analizi, yapısal eşitlik modelleri ve istatistiksel testler uygulanmıştır.

Araştırma kapsamında geçerlilik ve güvenilirlik analizleriyle elde edilen sonuçlara göre her iki ölçeğin yapı geçerliliği "kabul edilebilir uyum değerleri" düzeyinde tespit edilmiştir. Güvenilirlik analizi sonuçları incelendiğinde "yüksek düzeyde güvenilir" olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tanımlayıcı istatistiklerin sonuçları ele alındığında katılımcıların büyük çoğunluğunun erkek ve 31-50 yaş aralığında olduğu saptanmıştır. Bunun yanında katılımcıların deneyimli oldukları, genelinin işletmedeki pozisyonlarının "işletme sahibi-ortağı" olduğu, işletmelerini "tek kişi işletmesi" şeklinde devam ettirdikleri ve daha çok "ticari" nitelikte faaliyet gösterdikleri görülmektedir. Katılımcılar daha çok erkek muhasebeciler ile çalışmakta ve bu durum muhasebe hizmet sektöründe kadın çalışanların yeterince yer almadığını göstermektedir.

Değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koymak amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında; değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre hizmet kalitesi ve çalışan performansı arasında orta düzeyde bir ilişki mevcuttur. Ayrıca hizmet kalitesi ölçeği ile fiziki özellikler alt boyutu arasında anlamlı ve kuvvetli/yüksek bir ilişki bulunmaktadır. Hizmet kalitesi ölçeği ile güvenilirlik alt boyutu arasında anlamlı ve kuvvetli/yüksek bir ilişki mevcuttur. Hizmet kalitesi ölçeği ile heveslilik alt boyutu arasında anlamlı ve kuvvetli/yüksek bir ilişki bulunmaktadır. Hizmet kalitesi ölçeği ile güvenlik alt boyutu arasında anlamlı ve kuvvetli/yüksek bir ilişki mevcuttur. Hizmet kalitesi ölçeği ile empati alt boyutu arasında anlamlı ve orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır.

Çalışmada çalışan performansı algı düzeyinin hizmet kalitesi algı düzeyine (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik ve empati) etki edip etmediğini saptamak için H ana hipotezi ile H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub>, H<sub>3</sub>, H<sub>4</sub>, H<sub>5</sub> hipotezleri kurulmuştur. Hipotezlerden yararlanılarak Amos programında yapısal eşitlik modeli oluşturulmuştur. Kurulan hipotezler sonucunda çalışan performansı algı düzeyinin hizmet kalitesi algı düzeyini etkilediği sonucuna varılmıştır. Yapısal Eşitlik Modeli'nden elde edilen çalışan performansı ve hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi gösteren hipotezler ve sonuçları şöyledir:

Katılımcıların çalışan performansı algı düzeyleri, hizmet kalitesi algı düzeyine etki etmektedir. Katılımcıların çalışan performansı algı düzeyleri, hizmet kalitesi fiziksel özellikler konusundaki algı düzeylerine etki etmektedir. Katılımcıların çalışan performansı algı düzeyleri, hizmet kalitesi güvenilirlik konusundaki algı düzeylerine etki etmektedir. Katılımcıların çalışan performansı algı düzeyleri, hizmet kalitesi heveslilik konusundaki algı düzeylerine etki etmektedir. Katılımcıların çalışan performansı algı düzeyleri, hizmet kalitesi güvenlik konusundaki algı düzeylerine etki etmektedir. Katılımcıların çalışan performansı algı düzeyleri, hizmet kalitesi empati konusundaki algı düzeylerine etki etmektedir.

Yapısal eşitlik modeli incelendiğinde; çalışan performansı ile algılanan hizmet kalitesinin alt boyutları olan fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik ve empati boyutlarının sig. değeri (p) 0,05'den küçük olduğu

çin aralarında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuçlara göre araştırmanın H Ana Hipotezi ve diğer H1, H2, H3, H4, H5 hipotezleri desteklenmiştir. Çatı (2019)'nın mali müşavirlik hizmeti alan mükellefler üzerinde yaptığı çalışmada; minör/majör hizmet hatalarının algılanan hizmet kalitesi üzerindeki etkisine bakılmış ve hizmet kalitesinin tüm boyutlarını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Benzer sonuçlara ulaşılması bu çalışmayı desteklemektedir.

Çalışan performansı çoğu alana etki ettiği gibi muhasebe meslek mensuplarının sunmuş olduğu hizmet kalitesine de etki etmektedir. Ayrıca çalışan performansının algılanan hizmet kalitesinin alt boyutları olan fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik ve empati boyutları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında çalışan performansının fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik ve empati boyutları üzerinde önemli bir açıklayıcılığa sahiptir. Katılımcıların fiziki özellikler boyutuna, güvenilirlik boyutuna ve güvenlik boyutuna ait algıları arttıkça çalışan performansı da önemli ölçüde artmaktadır. Ancak katılımcıların heveslilik boyutuna ve empati boyutuna ait algıları arttıkça çalışma performanslarında önemli düzeyde düşüş olacağı öngörülmektedir. Bu bağlamda hizmet sektöründe yer alan muhasebe meslek çalışanlarının performanslarını arttırmaları, sunacakları hizmetin kalitesine de katkı sağlamaktadır.

Batı Akdeniz Bölgesi'nde (Antalya, Isparta ve Burdur) faaliyet gösteren işletme yetkililerine yönelik yapılan bu çalışmanın, muhasebe meslek mensupları ile muhasebe elemanlarının kendilerini değerlendirmeleri ve bu doğrultuda iyileştirici stratejiler uygulamaları bakımından yol gösterici nitelikte olacağı öngörülmektedir. Batı Akdeniz Bölgesi'nde uygulanan bu çalışmanın bölgesel karşılaştırmalara imkân vermesi için diğer bölgelerde de uygulanması gerektiği düşünülmektedir. Bunun yanında muhasebe mesleğinde hizmet kalitesini etkileyen çeşitli unsurların tespit edilebilmesi için farklı ölçekler kullanılması hem sektör hem de literatür açısından önemli olacağı düşünülmektedir. Böylelikle hizmet kalitesini etkileyen diğer faktörler tespit edilerek mesleğin uygulayıcıları için rehber niteliğinde sunulabileceği düşünülmektedir. Dolayısıyla çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı ve yapılacak benzer çalışmalar için kaynak niteliğinde olacağı düşünülmektedir. Bu çalışma hizmet kalitesi ve çalışan performansı arasındaki ilişki ve etkinin ortaya konulması açısından literatürde yer alan diğer çalışmalarla farklılık göstermektedir. Ayrıca çalışmanın bölgesel nitelikte olması bölgesel çıkarımlar yapma açısından çalışmayı özgün kılmaktadır.

Son olarak, saha çalışmasında gözlemlenen hususlardan biri olarak muhasebecilik bir hizmet mesleği olduğu için hizmet sektöründe yaşanan yoğun rekabetten etkilenmektedir. Bu yoğun rekabet ortamında muhasebe meslek mensuplarının ayakta kalabilmesi için "hizmet kalitesi" ve "çalışan performansı" kavramlarına önem verilmesi gerekmektedir. Meslek mensuplarının daha iyi hizmet sunabilmesi için kalite ve performans ölçümlerine ilişkin çalışmaların artırılması gerektiği böylece hizmet kalitesi ve performans kavramlarına gereken önemin verileceği düşünülmektedir. Ayrıca saha çalışmasında, katılımcıların anketi yanıtlarken meslek mensuplarının sorumluluğunda olmayan işleri de kalite ve performans değerlendirmelerine dahil ettiği gözlemlenmiştir. Bu bağlamda mevcut işletmecilere ve işletmeciliğe yeni başlayacak bireylere kendilerinin ve muhasebecilerinin mali görev ve sorumluluklarını içeren eğitim seminerleri verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Saha çalışmasında gözlemlenen bir diğer husus ise, hizmet sunumunun daha çok işletme yetkilileri ile SMMM çalışanları arasında gerçekleşmesidir. Bu bağlamda hizmet kalitesi ve performans değerlendirmelerinde SMMM çalışanlarının rolü oldukça büyüktür. SMMM'ler kalite ve performanslarını en üst düzeyde tutmak için; çalışanlarına gerektiği kadar iş yükü yüklemeli, teşvik amacıyla ödüllendirme sistemi düzenlemeli ayrıca meslekte kendini geliştirebilmesi için gerekli olan tüm imkânları sağlamalıdır.

### KAYNAKÇA

- Acungil, S. (2009). Yeminli Mali Müşavirlik Firmasında Hizmet Kalitesi Algılaması Üzerine Nitel Bir Araştırma, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- Arsoy P.A., Bora, T. ve Selimoğlu, S. (2014). "Muhasebe eğitimindeki bilgi, beceri ve eğitim tekniklerinin gerekliliklerine ilişkin beklentiler: Türkiye'deki akademisyenlere ve meslek mensuplarına yönelik bir araştırma" *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10 (23), 121-136.
- Akdoğan, H. (2005). "Muhasebe mesleğinde toplam kalite yönetimi içerisinde yer alan müşteri memnuniyeti ve etik ilişkisi" *Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi*, (14), 75-87.
- Banar, K. ve Ekergil, V. (2010). "Muhasebe meslek mensuplarının hizmet kalitesi: sunulan hizmetlerin kalitesi ile müşteri memnuniyeti ilişkisi Eskişehir uygulaması", *Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (1), 39-60.
- Bingöl, D. (2013). İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul, Beta Yayınevi.
- Büyükbeşe, T. (2012). Güçlendirici Liderliğin Çalışan Performansı Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Bir Model Önerisi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Kahramanmaraş.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2015). Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Ankara, Pegem Akademi.
- Çatı, M. F. (2019). Mükelleflerin Muhasebe Meslek Mensuplarından Aldıkları Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Ölçümlemesi; Kalite ve Beklentilerine Yönelik Bir Çalışma, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Gebze.
- Çiftçi, A. G. (2006). Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesine Yönelik Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Çokluk, Ö., Güçlü, Ş. ve Şener, B. (2012). Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS 2 ve LISREL Uygulamaları, Ankara, Pegem Akademi.
- Dalgıç, A. (2013). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Antalya'da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- Demirel, H. S. (2014). Gölbaşı Ortaöğretim Kurumları Pansiyonlarında Kalan Öğrencilerin Hizmet Kalitesi Algı Düzeyleri, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Doğan, C. (2019). Servqual Modeli Kullanarak Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Balıkesir Üniversitesi Hastanesinde Bir Uygulama, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Gözütok, E. (2014). Muhasebe Mesleğinde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti: Sivas İli Örneği, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sivas.
- Grönroos, C. (1984). "A service quality model and its marketing implications", *European Journal Of Marketing*, 18 (4), 36-44.
- Hoffman, K. Douglas and John E. G. Bateson (1997), *Essentials of Services Marketing*. London: Dryden.
- İnce, N. (2019). Liderlik Türlerinin Çalışan Performansı ve Motivasyonuna Etkisi: Akdeniz Elektrik Dağıtım Anonim Şirketine Bir Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Kalaycı, Ş. (2006). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara, Asil Yayın Dağıtım.
- Karakaya, K. (2009). Konaklama Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü Üzerine Bir Uygulama, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

- Kekeç, D. (2008). Hizmet Kalitesi Ölçümünde Servqual Ölçeği ve Otelcilik Sektöründe Bir Uygulama, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kirkman, B. L. ve Rosen, B. (1999). "Beyond self-management: the antecedents and consequences of team empowerment", *Academy Of Management Journal*, 42 (1), 58-74.
- Kotler, P. (1997). "Marketing management: analysis, planning, implementation and control", *New Jersey: Prentice Hall International, Inc.*
- Kozak, N., Özel, Ç. H. ve Karagöz Yüncü, D. (2011). Hizmet Pazarlaması, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Marşap, A. (2014). Sağlık İşletmelerinde Kalite, İstanbul, Beta Yayınları.
- Mohammed, W. N. M. (2017). Muhasebecilerden Alınan Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyetinin Servqual Yöntemiyle Değerlendirilmesi: Irak Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal Of Marketing*, 49 (4), 41-50, (Aktaran Yılmaz, V., Çelik, H.E. ve Depren, B. (2007). "Devlet ve özel sektör bankalarındaki hizmet kalitesinin karşılaştırılması: Eskişehir örneği", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (2), 234-248.
- Schermelleh, E., Karin, H. M. and Hans, M. (2003). "Evaluating the fit of structural equation models: tests of significance and descriptive goodness of fit measures", *Methods Of Psychological Research Online*, 8 (2), 23-74.
- Şenol, H. (2015). "Muhasebe mesleğinin toplum tarafından algılanması üzerine bir alan araştırması - a field study on the perception of accounting profession by society", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (11), 102-120.
- Talih, D. (2008). Hizmet Kalitesi Algılamalarına İlişkin Yabancı Dil Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- Tarlıç, Y. T. (2006). Performans Değerleme Süreci İle Performans Değerleme Sonuçlarının Kullanıldığı Alanlara Karşı Çalışan Tutumunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Teğin, S. (2015). Muhasebe Meslek Mensuplarının Vermiş Oldukları Hizmet Kalitesi: Siirt'te Bir Uygulama, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Van.
- Tınaz, P. (1999). "Performans değerlendirme sistemlerinin önemi ve Türkiye'deki uygulamalarına ilişkin bir inceleme", *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5 (5), 389-406.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Uyargil, C. B. (2008). İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi: Performansın Planlanması Değerlendirilmesi ve Geliştirilmesi, İstanbul, Arıkan Basım Yayın.
- Yılmaz, G. (2019). Presenteeism ve İş Stresinin Çalışan Performansına Etkisi: Bir Uygulama Örneği, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Edirne.