

MUHASEBE MESLEK AHLÂKI, ETİK VE MÜŞTERİ TATMİNİ İLİŞKİSİ

Nurullah KAYA (*)
Ramazan YANIK (**)

Özet

Muhasebe mesleğinin icra edilmesinde, Muhasebe Meslek Ahlak Kuralları muhasebecinin sorumluluk alanlarını belirlemektedir. Ancak, her mal ve hizmet üreten işletme gibi, muhasebe mesleğini yürütenler de müşteri memnuniyetini esas alarak büyümeyi, müşteri portföyünü genişletmeyi ve böylece sürekliliği sağlamayı amaçlamaktadırlar. Bu amaca uygun hareket etmek isteyen bir muhasebecinin, müşterilerin bazı etik dışı talepleriyle de karşılaşması söz konusu olmaktadır. Böylece muhasebeci, etik ve müşteri talepleri arasında ikilem yaşamaktadır. Bu durum muhasebecinin müşteri kaybı endişesini taşımasına ve etik dışı davranışa yönelmesine neden olmaktadır.

Çalışmada, muhasebe mesleğini icra edenlerle yapılan bir ankete yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Muhasebe mesleği, etik, müşteri tatmini

Accounting Profession Moral, Ethical and Customer Satisfaction Relationship

Abstract

Execution of the accounting profession, Accounting Professional Code of Ethics is to determine the responsibilities of accountants. However, like all businesses that produce goods and services, such as those who carried out the accounting profession as well as growth based on customer satisfaction, expanding its customer portfolio and thus are intended to provide continuity. For this purpose, an accountant who wants to move its customers to compare with some unethical demands are concerned. So the accountant, are living the dilemma between ethics and customer demand. This case concerns the loss of accountants to carry its customers and has led to unethical behavior toward.

Study, the accounting profession conducted a survey to those who have been given.

Key Words: Accounting profession, ethics, customer satisfaction

*) Yrd. Doç. Dr., Bayburt Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğretim Üyesi

**) Arş. Gör. Dr., Atatürk Üniversitesi İspir Hamza Polat Meslek Yüksekokulu Öğretim Elemanı

Giriş

Son yıllarda işletme faaliyetlerinde etikle ilişkilendirilen konularda önemli ölçüde artışlar olmuştur. Etik davranış organizasyonlarını geliştirmek için ahlaki ilişkiler kurarak, etik kurallar koyarak, tayin edilen görevliler aracılığıyla ahlaki davranışları bir şekilde cesaretlendirme ve teşvik gibi bazı teknikler kullanılmaktadır (Morf, Schumacher, Vitel, 1999, s. 265- 269).

İş dünyasında etik kurallara ilginin artması ve etik kurallardan sapmanın ortaklara önemli ölçüde maliyetlere neden olacağı bilinmesine rağmen etikle ilgili akademik çalışmalar sınırlıdır. (Eric, N., 1999, s. 335- 338) Oysa etik davranış, ekonomik refahın maksimize edilmesi ile doğrudan ilişkilidir. Eric Noreen, etik davranışa faydacıl bir kavram olarak yaklaşır. Ayrıca davranış kurallarının karşılıklı uyum ve gönüllülük esasına dikkate alındığında, etkin bir şekilde ekonomik değişimin sağlanacağını iddia etmektedir (Erdem, www.medinfo.hacettepe.edu.tr/ders/TR/D2/9/3347.doc).

Dürüstlük, mesleki yeterlilik, mesleki özen, sır saklama, reklam yasağı, bağımsız ve tarafsız davranabilme, mali tabloların sosyal sorumluluk ilkesine uygun hazırlanması gibi etik kurallara uyma, muhasebe mesleğinin icra edilmesinde önemli rol oynar.

Muhasebe mesleği icra edilirken müşteri tatmini de söz konusu olmaktadır. Zaman zaman müşteri tatmini öncelendiğinde etik kurallardan taviz verme gibi olumsuzluklarda yaşanabilmektedir. Bu durum muhasebecinin müşteri kaybı endişesi ile etik kurallar arasında ikilemde kalmasına neden olmaktadır.

Vergi uygulamalarında mesleki kurallar, özellikle ahlaki boyuta dayandırılmıştır. Muhasebeciler arasında geniş bir şekilde kabul gören ve vergi planlaması yapılırken etik olmayan vergi kaçakçılığının bu yolla makul bir seviyeye indirilmesi beklenmektedir.

1. Muhasebe Mesleğinin Tanımı ve Özellikleri

Meslek, “ bir kişinin hayatını kazanmak için seçerek kendini verdiği iş yâda düşünce alanı veya üretimde verim sağlamak amacıyla çalışan ve bu sayede yaşama ihtiyacına yardım edecek kazancı sağlayan bir alanda iş yapmanın somut şekli” olarak tanımlanmaktadır.(Otlu, 1999, 2.126) Bir işin “meslek” olarak nitelendirilmesi için aşağıdaki üç özelliği bünyesinde taşıması gerekir. Bunlar (Maşrap, 1996, s. 119),

- Devamlı gelişen ve değişen bilgi yapısını içermesi,
- Uygulamada karşılaşılan sorunların çözümünde mesleki yargı kullanılması,
- Kamu yararına hizmet edecek mesleki bir sorumluluk taşımasıdır.

Muhasebe mesleği, söz konusu üç özellik açısından incelendiğinde aşağıdaki gibi değerlendirme yapmak mümkündür:

a. Muhasebe mesleği, gerek teknolojik gelişmelerin ve gerekse mevzuat değişikliklerinin paralelinde sürekli olarak çıkar gruplarına yeni bilgiler sunmaktadır.

b. Muhasebe mesleği, diğer bir çok meslekten farklı olarak uygulama yönü ağırlıklı bir meslek türüdür. Bu nedenle meslek mensupları, faaliyetlerini yerine getirirken karşılaşılan sorunların çözümünde muhasebe ilkelerinde veya standartlarında yer alan düzenlemelerin paralelinde mesleki yargılarıyla karar verip, uygulamaktadırlar.

c. Muhasebe mesleğinin ürettiği bilgiler bireysel yatımcılardan, topluma kadar geniş bir çıkar grubuna hizmet etmektedir. Özellikle muhasebe faaliyetlerine yön veren kavramlardan birisi olan “sosyal sorumluluk”, meslek mensuplarına kamu yararına hizmet etme sorumluluğu yüklemektedir (Akbulut, 1999, s. 126).

Yukarıdaki açıklamalarda da ortaya konulduğu üzere, muhasebe mesleğinin “meslek olabileme” şartlarının tamamını bünyesinde taşıdığı ve dolayısıyla meslek sayılabileceği açıktır. Nitekim bu gerçek birçok gelişmiş ülkede yıllar önceden fark edilmiş ve muhasebe mesleğine profesyonel nitelik kazandırılmıştır. Ancak Türkiye’de bu çalışma ancak 16 Haziran 1989 tarihinde 3568 sayılı “Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik” yasasının yürürlüğe girmesiyle gerçekleşmiştir (Aysan, 1998, s. 27). Söz konusu Yasa ile muhasebe meslek mensupları üç ayrı gruba ayrılmıştı. Daha sonra 3568 sayılı Kanunun 1. Maddesi, 01.05.2008 tarihinde, TBMM Genel Kurulunda, serbest muhasebeciliği kaldıran, serbest muhasebecilere mali müşavir olma hakkı tanıyan kanun tasarısı kabul edilerek yasalaştı.

Bu düzenleme ile Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, yeni Ticaret Kanunu ve Basel-2 kriterlerinin uygulamaya girmesiyle birlikte, işlevlerini yitirecek olan serbest muhasebecilerin durumu yeniden düzenlenmiştir. Kanunun adı, “Serbest muhasebecilik” ibaresi kaldırılarak “Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu” olarak değiştirilmiştir.

Muhasebenin ürettiği bilgilerden faydalanan çok sayıda taraf vardır. Bu taraflara arasında devletin de bulunması muhasebenin sosyal sorumluluğunu öne çıkarmaktadır. Diğer taraftan üretim, yönetim, pazarlama, finans gibi fonksiyonların sağlıklı bir şekilde sürdürülebilmesi muhasebeden bilgilerle mümkün olmaktadır. Böylesine önemli bir noktada bulunan muhasebenin icrası olan meslek elbette ki bir takım özelliklere sahip olacaktır (Kutlu,2008, s. 75).

Muhasebe mesleğinin önemli özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:(Ulukol, 1972, s. 219)

- a) Muhasebe mesleği önemlidir: Ekonomilerin temel dinamiği olan işletmelerin verimli çalışmaları ve gelişmeleri iyi işleyen bir muhasebe ve denetim sistemine bağlıdır. İşletmelerde bu görevi muhasebeciler yürütür. Bu anlamda muhasebe mesleği ekonomik ve mali yapının sağlıklı bir şekilde işleminde önemli bir görev yürütmekte, işletmeler ve devlet açısından her geçen gün daha da önemli bir meslek haline gelmektedir.
- b) Muhasebe mesleği nitelikli bilgi gerektirir: Muhasebe mesleği kendi bünyesinde gerekli olan bilgilerin dışında, hukuk, ekonomi, finans ve işletme gibi konularda da bilgi sahibi olmayı gerektirir.
- c) Muhasebe mesleği uzun tecrübe gerektirir: Muhasebe mesleğinin tam anlamıyla icra edilebilmesi, uzunca bir süre içinde edinilen tecrübe gerektirir. Birçok bilim dalı gibi yalnızca teoriden ibaret değildir.

- d) Muhasebe mesleği sorumluluk gerektirir: Muhasebenin ürettiği bilgiler, gerek işletme içi gerekse işletme dışı tarafları ilgilendirdiği için ve bu taraflar arasında devlette bulunduğu için bir anlamda toplumu ilgilendirir. Bu ise mutlak bir sorumluluk gerektirir.
- e) Muhasebe mesleği sır saklamayı gerektirir: muhasebe meslek mensupları işletmelerin çok önemli ve birçok noktada gizli kalması gereken bilgilerine sahip olurlar Muhasebeci bu gizli bilgileri yasal bir zorunluluk olmadıkça kimseye söyleyemez ve kendisinin veya başkasının menfaatine kullanamaz. Bu anlamda bir sır mesleğidir.
- f) Muhasebe mesleği yorucudur: Muhasebe mesleği hatayı kaldırmayan, daha ziyade zihinsel enerji harcamayı gerektiren yorucu ve çalışanları çabuk yıpratıcı bir meslektir.

Meslek ahlakı kuralları üç mesleği de yakından ilgilendirmesine karşın, işletmelerin faaliyetleri gereği daha yakın ilişki içerisinde olmaları nedeniyle, bu çalışmada ilk iki meslek grubu bağlamında değerlendirilmiştir.

2. Etik Kavramı

Etik, insan davranışlarının öğrenildiği bir alandır. Bu alan, insan davranışlarının iyi ya da kötü olup olmadıkları üzerine yapılan çalışmalar alanıdır. Etiğin kendine özgü bir konusu vardır. Bu konu alanı, insanın tutum ve davranışlarıdır. İnsan, iyi ile kötü, doğru ile yanlış arasında mücadele eden ahlaki (etik) bir varlıktır. Diğer yandan da etik, davranışlarımızın doğru ve yanlış ile olması “gerekli” kaidelere ilişkin felsefi çalışma alanıdır. Bu bağlamda etik, kısaca, insan tutum ve davranışlarımızın iyi ya da kötü yönde değerlendirilmesi olarak tanımlanabilir (Aydın, www.medinfo.hacettepe.edu.tr/ders/TR/D2/9/3347.doc).

Etiğin ahlak kavramından ayıran özellik, etik bir konunun düşünce boyutunu, ahlak ise o düşünce veya felsefenin davranış biçimini ifade etmektedir.

Etik teoriler bilimsel çalışmaların ahlaki yönünün değerlendirilmesinde de kullanılmaktadır. Araştırmalar sırasında ortaya çıkan bütün etik problemlerin çözümlenmesine uygun tek bir etik teori ya da yaklaşımın varlığından söz edemeyiz. Bununla birlikte, bazıları problemin tipine göre diğerlerine kıyasla “o durumda” daha yararlı olabilirler (Aydın, www.medinfo.hacettepe.edu.tr/ders/TR/D2/9/3347.doc).

3. Muhasebe Mesleğinde Etik Kavramı

Her ülkenin kültür, lisan, hukuki ve sosyal sistemleri farklılık gösterir. Bu bakımdan her ülkenin ulusal meslek örgütü, ülkeye özgü karakteristikleri göz önüne alarak gerekli etik kuralları hazırlama görev ve sorumluluğu taşımaktadır.

Muhasebe mesleğinde etik, kanunlara uygun işlemlerin yanı sıra, toplumun güncel değer yargılarına da önem vererek güvenilir bilgilerin topluma sunulmasıdır. (Gül, 2004, s. 57) Diğer bir ifade ile muhasebede meslek etiği, müşterilere, halka ve diğer uygulamacılara yüksek standartlara bağlanmış ahlaki davranışlarla hizmet edilmesi demektir.

Söz konusu hizmet ise, meslek mensuplarının uzmanlıkta yeterli sorumluluğa ulaşmış, güvenilirliğini sağlamış, doğru ve tarafsız olma vasıflarına sahip kişiler olmak zorundadır. Öte yandan toplumun meslek mensuplarından bazı beklentileri vardır ve dolayısıyla muhasebe ve denetim mesleğini yürütmekle görevli olanlar, topluma karşı da sorumluluğa sahiptirler (Çiftçi, 2003, s. 80).

Mesleğin önemli bir yönü kamuya karşı sorumlu olduğunun kabul görmesidir. Müşteriler, kredi kuruluşları, devlet, işveren, çalışan, yatırımcı ve finans dünyası kısaca ekonomik ve ticari düzenin sağlanmasında meslek mensuplarının objektif ve dürüst davranışları konusunda güvence oluşturulmuş olmalıdır. Bu güvence mesleğe kamu yararına olma sorumluluğu yükler. Kamu yararı, meslek mensubunun hizmet verdiği kişiler ve kurumların toplumsal refaha ulaşmasındaki katkısı olarak tanımlanır.

Meslek mensubunun sorumluluğu sadece müşterisinin veya işverenin ihtiyaçlarını karşılamaktan ibaret değildir. Mesleki standartlar ağırlıklı olarak kamu yararı kriterleri göz önüne alınarak belirlenmiştir

Muhasebecilikte etiksel anlayışın gelişmesinde muhasebe bilgilerinin niteliği de önemli rol oynar. Bu doğrultuda, işletme ile ilgili taraflara sağlanacak muhasebe bilgilerinin sahip olması gereken bazı nitelikler vardır. Bunlar: anlaşılabilirlik, ilgililik, güvenilirlik, karşılaştırılabilirlik ve tutarlılıktır. Böylece muhasebe etiğinde davranışsal boyutun yanında, muhasebe bilgilerinin niteliğinin de öne çıktığı görülmektedir (Gül, 2004, s. 57).

Bununla birlikte IFAC muhasebe mesleğinin uluslararası düzeyde genel bir takım müşterek hedeflerin ve temel bir takım müşterek kurallarının olduğuna inanmaktadır.

Dolayısıyla muhasebe mesleğinin sorumlulukları, IFAC'ın meslekte rehberlik etme çabalarının devamlılığı ve genel anlamda uyumunun sağlanması konularındaki rolü göz önüne alındığında her ülkenin kendi mesleki örgütünün etik çalışmalarında temel alacağı "Uluslararası Etik Prensiplerinin" oluşturulmasının önemi ortaya çıkmaktadır

Muhasebe mesleğinin hedefleri, en yüksek seviyede profesyonel standartlarda hizmet görmek, en yüksek performans seviyesine ulaşmak ve genel olarak kamu yararını gözetmek olmalıdır.

Vergi danışmanlığı hizmeti sunan bir meslek mensubu, müşterisi veya işverenin en iyi konumda bulunmasını sağlamak ve hizmetini profesyonel bir anlayışla yapmak, doğruluk ve tarafsızlıktan vazgeçmemek ve kanunla uyumlu olarak çalışmak durumundadır. Tartışmalı durumlarda; konu hakkında yeterince destek olması şartı ile müşteri veya işveren lehinde çözüm aranmalıdır.

Vergi beyannamesi hazırlanırken meslek mensubu müşteri veya işverenin verdiği bilgiye göre hareket eder. Ancak gerekli hallerde mevcut bilgiyi destekleyici dosyaların ve verilerin sağlanması istenmelidir.

Meslek mensubu, müşteri veya işverenin talimatlarına dikkatli ve doğru olarak, ancak, dürüstlük, tarafsızlık ve kamu hizmeti görüyorsa bağımsızlıkla uyumlu olarak yerine getirmelidir.

4. Muhasebe Mesleğinde Meslek Ahlakı Kuralları

Günümüzde muhasebe bilimi, diğer bilimlerden farklı olarak çok geniş kitlelere doğrudan veya dolaylı hizmet verir duruma gelmiştir. Bu nedenle muhasebe meslek mensuplarının, faaliyetlerini sadece teknik kurallara uyararak değil, aynı zamanda mesleğin gerektirdiği sosyal sorumluluk bilinciyle yürütmeleri gerekir (Akbulut, s. 125). Bu bağlamda muhasebecinin üstlenmek zorunda olduğu sorumluluklardan bir kaçını aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür (Civelek, Durukan, 1998, s. 132)

1. *Devlete karşı sorumluluk:* Kanunlardaki düzenlemelere uymayı, gerçekleri saptırmadan ve devletin çıkarlarını gözeterek hizmet sunmayı ifade eder.

2. *Topluma karşı sorumluluk:* Toplumun güvenini sarsıcı, onları yanıltıcı finansal bilgiler sunmaktan kaçınmayı ifade eder.

3. *Mesleki kuruluşlara karşı sorumluluk:* Mesleki kuruluşlarca belirlenmiş standart ve kurallara uygun davranış ve faaliyette bulunmayı ifade eder.

4. *Müşterilere karşı sorumluluk:* Müşterinin çıkarını gözetmeyi, müşteriye yol gösterici olmayı ve müşteriye ait özel bilgileri saklı tutmayı ifade eder.

5. *Kendisine karşı sorumluluk:* Kişisel disiplin sahibi olmayı, mesleki konularda sürekli olarak kendini geliştirmeyi, yasa ve yönetmeliklere uyarak toplum yararına uygun davranışlar göstermeyi ifade eder.

Yukarıdaki bilgilerden de anlaşılacağı üzere, muhasebeciler, sadece müşteri veya işverenine değil, aynı zamanda topluma, devlete, meslek kuruluşlarına karşı da sorumluluğunun bilincinde hareket etmelidir. Ancak bunu yapabilmesi için de, muhasebecilerin diğer mesleklerde olduğu gibi, bazı kurallara uymaları zorunludur.

5. Muhasebeci ve Mükellef Tatmini

Muhasebe faaliyetleri bir hizmet pazarlaması olarak kabul edilirse ve muhasebe bürolarının da bir işletme olduğu düşünülürse, karşımıza “Müşteri” kavramı çıkacaktır. Tatmin edilecek ihtiyacı, harcaacak parası ve harcama isteği olan kişi ve kurum olarak tanımlanan müşteri kavramını (Taşkın, 1998, s. 31) beraberinde “Müşteri memnuniyeti” olgusunu tartışmaya açacaktır. Müşteri memnuniyeti ise, bir mal veya hizmetin sezinlenmiş icraatının bir şahsın veya kurumun beklentileriyle mukayesesi sonucunda duyduğu memnuniyet halidir (Kotler, 2000, s. 36).

Bir işletmenin varlığını sürdürebilmesi için mal veya hizmet satış düzeyini koruması ve / veya satışlarını artırması gerekmektedir. Günümüz işletmelerinin de bu amaçları gerçekleştirmesi ise müşteri memnuniyeti ile doğru orantılıdır (Sema, 2003, s. 48- 50).

Günümüz müşterileri, aldıkları ürün ve hizmetler de artan seçim dizisiyle karşı karşıya olup, kalite, hizmet ve değer algılarına göre seçimlerini yapmaktadırlar. Bu nedenle işletme başarısı, müşteri memnuniyetiyle yakından ilişkilidir. Örneğin, son yıllarda yapılan araştırmalarda, yeni müşteri kazanmanın var olan müşteriye korumadan beş kat daha fazla para, kaynak ve zaman gerektirdiği, bu nedenle tatmin edilmemiş müşterilerin % 98 ‘inin rakiplere gittiği, müşteri memnuniyetinin müşterinin işletmeye bağımlı kıldığı ve

satışları artırdığı, pazarlama giderlerini düşürdüğü, rekabet üstünlüğü sağladığı, büyük ölçüde tatmin edilmiş müşterilerin kısmen tatmin edilmiş müşterilere oranla işletmenin mal veya hizmetlerini altı kez daha fazla aldıkları görülmüştür (Pizam, 2000, s. 327).

Bir başka ifade ile işletmenin giden müşteriyi geri kazanma maliyeti, memnun müşterinin maliyetinden çok daha yüksek olacaktır. Ayrıca memnun olmayan müşterinin çevresine yapacağı olumsuz konuşmalar, eleştiriler ve tepkiler işletmenin müşteri kaybına maruz kalacağı ve bunun sonucunda bir maliyete katlanacağını göstermektedir (Taşkın, s. 56).

Konu muhasebe mesleği açısından ele alındığında, mükellefin tatmini, muhasebecinin kendisine sunmuş olduğu hizmetin kalitesine ve mükellefin isteklerinin karşılanmasına bağlıdır. Örneğin bir bankadan kredi almak isteyen bir mükellef, muhasebecisinden işletmenin finansal raporlarının gerçeğinden farklı düzenlenmesini isteyebilecektir. Bu isteğe “Hayır” diyen bir muhasebecinin vermiş olduğu hizmetten tatmin olmayabilecek, bu isteğini yapabilecek başka bir muhasebeci arayabilecektir. Başka bir muhasebe bürosu ile çalışmaya başlayan mükellefin, ayrılmış olduğu işletmeye maliyeti olacaktır (Usul, 2007, 86- 87).

Her mesleki faaliyet bir takım yasal kurallara ve teamüllere bağlıdır. Ancak, muhasebe mesleği diğer mesleklere göre daha şiddetli kurallara ve standartlara bağlanmıştır. Bu kuralları yol gösterici olmaktan çok, otoriter olarak değerlendirmek ve uyulması zorunlu olan kurallar gibi görmek gerekmektedir. Öyle ki, bu kurallar “Müşteri Memnuniyetini” esas alan bir işletmecilik anlayışına dahi engel olabilmektedir (Özer, 2006, s. 156- 158). Bunun nedeni ise, muhasebe meslek elemanlarının kamu yararına hizmet eden veya kamuya ilgi duyan tüm taraflara işletmenin durumu hakkında bilgi sunan kişiler olmasıdır (Güneş, Otlu, 2002). Dolayısıyla bir hizmet fonksiyonunu gören muhasebe büroları veya büro çalışanları, mükellefi ile bir çatışma haline girdiğinde istediği gibi hareket edemeyecektir. Bunun nedeni ise yukarıda da bahsedildiği gibi yasalardan sorumluluk kadar muhasebecinin “Ahlaki” değerlere vermek zorunda olduğu önemden kaynaklanmaktadır (Usul, s. 87).

6. Araştırmanın Kapsamı

Araştırma, Erzurum İlinde çalışan meslek mensuplarıyla gerçekleştirilmiştir. Ankete katılan meslek mensuplarının sayısı 124 olup, bunlardan 75’i Serbest Muhasebeci, 49’u Serbest Muhasebeci Mali Müşavirdir.

Anket çalışması yüz yüze görüşme şeklinde gerçekleştirilmiştir. Sorulardan 6’sı seçmeli, 16’sı çoktan seçmeli ve 3’ü 5’li likert soru olmak üzere toplam 25 adet sorudan oluşmaktadır.

Araştırmanın amacı, Erzurum ilinde, muhasebe mesleğini yürüten meslek mensuplarının meslek etiğine ve müşteri memnuniyetine yaklaşımlarını ve algılamalarını, genel düşüncelerini ölçmeye ve daha önce var olan bilgileri güncellemeye yöneliktir.

1.

Mesleki Ünvanınız	Serbest Muhasebeci		Serbest Muhasebeci Mali Müşavir	
	75 kişi	% 60,4	49 kişi	%39,6

2.

Yaşınız	25-35 arası	36-45 arası	46-55 arası	55 üzeri			
	30 kişi	%24,2	44 kişi	%35,5	26 kişi	%20,9	24kişi

Dağılım oranları birbirine yakın olmakla birlikte, meslek mensuplarının en yoğun olduğu oran, 36-45 yaş aralığı ile, % 35,5 oranıdır.

3.

Cinsiyetiniz	Erkek	Bayan
	124 kişi	% 100

Ankete katılan meslek mensupları içerisinde bayan bulunmamaktadır.

4.

Eğitim durumunuz	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü			
	41 kişi	%33,8	32 kişi	% 25,8	42 kişi	% 33,8	9 kişi

Eğitim durumunda en yüksek oran % 33,8'lik oran ile lisans mezunu seviyesinde gerçekleşmiştir.

5.

Gelir durumunuz (Aylık-TL)	500 – 1.500	1.501 -2.500	2.501-3.500	3.501- 4.500	4.500 üzeri				
	7 kişi	% 5,6	19 kişi	% 15,3	42 kişi	%33,8	31 kişi	%25	25 kişi

Meslek mensuplarının en düşük gelir seviyesinin (% 5,6 oran ile) 500-1.500 TL arası ve en yüksek gelir seviyesi ise, (% 20,3 oranı ile) 4.500 TL ve üzeri gelir seviyesinden oluşmaktadır.

6. Odaya kayıtlı mısınız?

Odaya kayıtlı mısınız ?	Evet	Hayır	
	106 kişi	% 85,5	18 kişi

Meslek mezunlarını % 85,5'i odaya kayıtlı olup, % 14,5 ise odaya kayıtlı olmadan faaliyetlerini sürdürmektedirler.

7.

Mükellef sayınız	50- 100 arası	101 – 150 arası	151- 200 arası	200 üzeri
	58 kişi % 46,7	35 kişi % 28,2	24 kişi % 19,3	7 kişi % 5,8

Mükellef sayısı en yoğun oran (50- 100 arası) % 46,7 oranı olup, en düşük oran ise, (200 ve üzeri) % 5,8 oranıdır.

8.

Mesleki tecrübeniz	0-5 yıl arası	6-10 yıl arası	11-15 yıl arası	15 yıl üzeri
	17 kişi % 13,7	26 kişi % 20,9	33 kişi % 26,6	48 kişi % 38,8

Mesleki tecrübeye en düşük oran, (0- 5 yıl arası) % 13,7 oranı iken, en yüksek oran ise, (15 yıl ve üzeri) % 38, 8 oranıdır. Bu durum, meslek mensuplarının bilgi ve birikimlerinin varlığını göstermektedir.

9.

Müşteri memnuniyetini temel prensip olarak kabul eder misiniz?	Her zaman		Zaman zaman		Hiçbir zaman
	109 kişi % 87,9		15 kişi % 12,1		-

Müşteri memnuniyetini temel prensip olarak (her zaman) kabul edenlerin oranı, % 87,9 iken, zaman zaman kabul edenlerin oranı, % 12,1 olarak gerçekleşmiştir. Bu tablo, meslek mensuplarını müşteri memnuniyetini çoğunlukla esas aldıklarını göstermektedir.

10.

Mükelleflerle herhangi bir alanda ortaklığınız var mı?	Evet		Hayır	
	13 kişi % 10,5		111 kişi % 89,5	

Mükelleflerle herhangi bir alanda ortaklığı olan meslek mensubunun oranı oldukça düşük olmakla beraber (% 10,5) kayda değer görülmektedir.

11.

Mükelleflerin sizi tercih etme sebebi nedir?	Yakınlık	Kurumsal ilişkiler	Eş-Dost tavsiyesi	Piyasadaki itibar
	12 kişi % 9,6	28 kişi % 22,5	31 kişi % 25	55 kişi % 43,9

Mükelleflerin tercih edilmiş sebepleri farklı olmakla birlikte, % 43,9 oranı ile “piyasadaki itibar” öne çıkmaktadır.

12. Mükelleflerinize etik kurallara uyulmaması konusunda herhangi bir teklifle karşılaştınız mı?

Mükelleflerinize etik kurallara uyulmaması konusunda herhangi bir teklifle karşılaştınız mı?	Evet	Hayır
	37 kişi % 29,8	87 kişi % 70,2

Bu soruya % 29,8 oranında, “evet” cevabının çıkmış olması, oldukça anlamlıdır.

13.

Mükelleflerin mali tablolarda vergi tutarını belirleyen müdahaleler yaptığını inanıyor musunuz?	Her zaman	Zaman zaman	Hiçbir zaman
	29 kişi % 23,4	52 kişi % 41,9	43 kişi % 34,7

Yukarıdaki soruya paralel sorulan bu soruda vergi tutarının belirlenmesine mükellefler her zaman müdahale yapıldığını inanan meslek mensubu oranı % 23,4 olup, zaman zaman müdahalenin var olduğuna inanan meslek mensubu oranı ise, % 41,9 dur.

Verilen cevaplar doğrultusunda müdahalenin varlığı % 65,3 (23,4+ 41,9 = 65,3) gibi oldukça yüksek bir oranda tescil edilmiş olması, dikkate değer bulunmaktadır.

14.

Cevabınız “a” veya “b” şikkından biriyse, gerekli tepkiyi verebiliyor musunuz?	Evet	Hayır
	26 kişi % 32	55 kişi % 68

Yine yukarıdaki soru çerçevesinde % 32 oranında her zaman, % 68 oranında zaman zaman gerekli tepkinin verildiği görülmektedir.

15.

Müşteri memnuniyeti esas alındığında mükelleflerin meslek ahlakına uygun olmayan taleplerini kabul eder misiniz?	Her zaman	Zaman zaman	Hiçbir zaman
	21 kişi % 16,9	18 kişi % 14,5	85 kişi % 68,6

Meslek mensuplarının % 31,4 ü (16,9 + 14,5= 31,4) müşteri memnuniyeti odaklı ve meslek ahlakına uygun olmayan taleplerin kabul edilebileceğini belirtmişlerdir.

16.

Cevabınız “b” veya “c” şikkı ise mükellef kaybı endişesi taşıyor musunuz?	Her zaman	Zaman zaman	Hiçbir zaman
	16 kişi % 15,5	39 kişi % 37,8	48 kişi % 46,7

Yukarıdaki soruya paralel olarak sorulan soruya verilen cevapta % 53,3 oranında (15,5 + 37,8 = 53,3) bir kesimin mükellef kaybedeceğini endişesi, meslek ahlakı açısından ele alındığında oldukça düşündürücüdür.

17.

Kanunların yetersiz kaldığı hallerde meslek ahlakına bağlı kalınmaktadır.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
	13kişi % 10,5	24 kişi % 19,3	19 kişi % 15,3	43 kişi % 34,6	25 kişi % 20,3

Kanunların yetersiz kaldığı hallerde meslek ahlakına bağlı kalınmaktadır. Bu görüş % 10,5 lik oranla (en düşük oran) “kesinlikle katılmıyorum”, % 34,6 oranla (en yüksek oranla) “katılıyorum” desteklenmektedir.

18.

Sizce etik dışı davranışlara iten faktörler nelerdir?	Mükellefler	Kanunlar	Kredi kuruluşları	Meslek odaları	Meslek üyeleri
	68 kişi % 54,8	34 kişi % 27,4	6 kişi % 4,8	4 kişi % 3,2	12 kişi % 9,8

Meslek mensuplarını etik dışı davranışlara iten faktörlerin başında yüksek bir oranda (%54,8 oranı) mükellefler gösterilmiştir.

19.

Mükellefler, işletmelerinin mali bilgileri için mi yoksa vergi matrahının belirlenmesi için mi sizden hizmet talep ediyorlar?	Bilgi için	Vergi matrahının belirlenmesi için
	43 kişi % 34,6	81 kişi % 65,4

Mükelleflerin vergi matrahının belirlenmesi için hizmet talepleri çok önemli ve dikkate değer bir oran (% 65,4) olarak görülmektedir.

20. Vergi oranlarındaki artış ve vergi çeşitliliği fazlalığı mükellefleri vergi kaçırmaya itmektir.

Vergi oranlarındaki artış ve vergi çeşitliliği fazlalığı mükellefleri vergi kaçırmaya itmektir.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
	5 kişi % 4	7 kişi % 5,6	19 kişi % 15,3	59 kişi % 47,5	34 kişi % 27,6

Soruya verilen cevaplar arasında en yüksek oran , % 47,5 ile “katılıyorum” ifadesidir.

21.

Mükelleflerden büyük çaplı hediye kabul ettiğiniz oldu mu?	Her zaman	Zaman zaman	Hiçbir zaman
	3 kişi % 2	22 kişi % 17,7	99 kişi % 79,9

Büyük çaplı hediyein meslek mensuplarınca büyük bir oranda (%79,9) kabul edilmiş olması meslek ahlakı adına önemli bir göstergedir.

22.

5 yıldan fazla hizmet verdiğiniz mükellefiniz var mı?	Evet	Hayır
	107 kişi % 86,2	17 kişi % 13,8

5 yıldan fazla hizmet veren meslek mensubunun oranı oldukça yüksektir. (% 86,2) Uzun süreli iş ilişkilerinin zamanla samimiyete dönüşmesi ve bunun sonucunda meslek ahlakına zarar verecek davranışların ortaya çıkması kaçınılmazdır.

23.

Mesleğinizi yürütürken karşılaştığınız sorunları hangi yolla çözersiniz?	Yasalar	Etik Kurallar	Hem yasalar hem etik kurallar	Genel Kabul Görmüş Muhasebe İlkeleri	Hepsi
	26 kişi % 20,9	11 kişi % 8,8	41 kişi % 33	10 kişi % 8	36 kişi % 29,3

Soruya verilen cevaplar arasında en yüksek oranı % 33 oran ile “hem yasalar hem etik kurallar” almıştır.

24.

Mesleki uygulamalarda mükelleflere tarafsız ve bağımsız davranabiliyor musunuz?	Her zaman	Zaman zaman	Hiçbir zaman
	47 kişi % 37,9	77 kişi % 62,1	-

Verilen cevaplar içerisinde en yüksek oran (% 62,1 ile) “b” şıkında görülmektedir.

25.

Kayıt dışı ekonomiye devletin ve mükelleflerin uygulamaları neden olmaktadır.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
	8 kişi % 6,4	19 kişi % 15,3	13 kişi % 10,4	47 kişi % 37	37 kişi % 30

Soruya verilen cevaplar arsında en yüksek oran % 37.9 oranı ile “katılıyorum” sıklıkta gerçekleşmiştir.

Sonuç

Yapılan araştırma sonucunda, meslek mensuplarının müşteri memnuniyetini çoğunlukla esas aldıkları, mükelleflerden etik kurallara uyulmaması yönünde telkin aldıkları ve mükelleflerin mali tabloların düzenlemesine müdahil oldukları belirlenmiştir. Meslek mensuplarının bu duruma zaman zaman tepki verebildikleri ancak bunu gerçekleştirirken müşteri kaybı endişesi yaşadıkları gözlemlenmiştir. Meslek mensuplarını etik dışı davranışa iten sebeplerin başında, büyük bir oranda mükellefler gelmektedir. Mükelleflerin vergi matrahının belirlenmesi için hizmet talep ettikleri saptanmıştır. Ankete göre, vergi oranlarının yüksek oluşu ve vergi çeşitliliğinin çokluğu, mükellefleri vergi kaçırmaya iten nedenlerin başında gelmektedir. Beş yıldan fazla hizmet sunan meslek mensuplarının oranının oldukça yüksek oluşu çeşitli sakıncaları beraberinde getirmektedir. Meslek mensupları hizmet sunarken, bağımsız ve tarafsız davranmadıkları gözlemlenmiştir. Oysa bağımsız davranabilme ve tarafsız hizmet sunabilme her meslek erbabı için olmazsa olmaz bir ahlaki erdemdir.

Kaynakça

- Akbulut, Yıldız (1999). “Meslek Ahlakı Kriterleri ve Muhasebe Mesleği Üzerine Bir Araştırma”, Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi, Cilt: 1, Sayı: 1.
- Aydın, Erdem, www.medinfo.hacettepe.edu.tr/ders/TR/D2/9/3347.doc
- Aysan, Mustafa A. (1998). “Türkiye’de Muhasebe Meslek Ahlakı İle İlgili Gelişmeler ve Gereksinimler”, MÖDAV, Sayı:11.
- Civelek, Mehmet A., Durukan, M. Banu (1998). “Günümüz Koşullarında Muhasebe Mesleği ve Meslek Ahlak”ı, III. Türkiye Muhasebe Denetimi Sempozyumu, Muhasebe Denetimi Mesleğinde Yetkiler, Sorumluluklar ve Meslek Ahlakı, Antalya: İSMMMO Yayını.
- Güneş, Recep, ve Otlu Fikret (2002). “Muhasebe Uygulayıcılarının Sosyal Sorumluluk Anlayışı Üzerine Bir Uygulama, Türkiye XXI. Muhasebe Eğitim Sempozyumu, 29 Mayıs-2 Haziran, Bodrum.
- Kotler, Philip (2000). Pazarlama Yönetimi. Onuncu baskıdan çeviren: Nejat Muallimoğlu, İstanbul: Beta.
- Kutlu, Hüseyin Ali (2008). Muhasebe Meslek Ahlakı. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Maşrap, Beyhan (1996). “Muhasebe Mesleği, Fonksiyonları ve Meslek Mensuplarının Nitelikleri”, Yaklaşım Dergisi, Sayı: 37.
- Otlu, Fikret (1999). “Muhasebe Mesleğinde Meslek Ahlakının Yeri ve Önemi”, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 4.

- Özer, Alper (2006). Muhasebe Firmalarında Pazar Odaklılık ve İlişkisel Pazarlama, Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi, Yıl: 5, Sayı: 17, ss. 156- 158.
- Pızam, A., Ellis T. (2000). “Customer Satisfaction and Its Measurement in Hospitality Enterprises” , International Journal of Contemporary Hospitality Management, 11 (7), , s. 327
- Sema Business (2003). Customer Conflict. December, ss. 48- 50.
- Taşkın Erdoğan (1993). Genel İşletme Ekonomisi. 2. Baskı. Ankara: Engin Yayınları.
- Ulukol, Cemalettin (1972). İcracı ve Uzman Muhasebecilik. Ankara: Ankara Muhasebe ve Mali İşler Yayınları, No: 1.
- Usul, Hayrettin, Aslantaş Burcu Ateş (2007). “Muhasebeci-Mükellef Çatışması”, Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi, Yıl: 7, Sayı: 22, ss. 86- 87.