

**SMMM'LERİN BÜRO ÇALIŞANLARINDAN BEKLENTİLERİNİN KARŞILANMA  
DÜZEYİNİN TESPİTİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: AKSARAY İLİ ÖRNEĞİ\*****A RESEARCH ON DETERMINING THE SATISFACTION LEVEL OF THE EXPECTATIONS  
OF CPA'S FROM OFFICE STAFF: THE CASE OF AKSARAY CITY**

Arş. Gör. İbrahim APAK

Aksaray Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü,  
apakibrahim@gmail.com, Aksaray/Türkiye

Öğr. Gör. Ali Aykut PEKER

Aksaray Üniversitesi, Ortaköy MYO, aykutpeker@aksaray.edu.tr, Aksaray/Türkiye

Yrd. Doç. Dr. Şefik ÖZDEMİR

Aksaray Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, sefikozdemir@aksaray.edu.tr, Aksaray/Türkiye

**ÖZ**

Bu çalışmanın amacı, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin (SMMM) büro çalışanlarından beklentilerinin karşılanma düzeyinin tespit edilmesidir. Aksaray ilinde faaliyet gösteren SMMM'lere (n=56) anket uygulanarak veriler elde edilmiştir. Anket içerisinde büro çalışanlarının bilgisayar ve bilgisayar programlarına ilişkin bilgi, yazışma ve dosyalama, iletişim, yabancı dil, muhasebe ve finansman, büro kullanımı ile ilgili ifade gruplarına yer verilmiştir. Anket ile elde edilen veriler SPSS paket programı ile analiz edilmiştir. Analiz sürecinde güvenilirlik analizi, ANOVA ve T testleri kullanılarak hipotez testleri gerçekleştirilmiştir. Ayrıca SMMM'lerin demografik özellikleri ile büro çalışanlarından beklentileri incelenmiştir. Araştırma bulgularına göre büro çalışanlarının yabancı dil dışında genel olarak SMMM'lerin beklentilerini karşıladığı sonucuna ulaşılmıştır. SMMM'lerin cinsiyet, büro yönetimi mezunu çalıştırma, büro çalışan sayısı ile memnuniyet düzeyi arasında farklılık bulunamamıştır. SMMM'lerin mesleki tecrübesi ile beklentileri arasında farklılık olduğu bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Büro Çalışanları, Beklenti, SMMM**ABSTRACT**

The aim of this study is to determine the expectations level of the Certified Public Accountant (CPA) from their office workers. The data were obtained by applying a questionnaire to the CPA (n=56) operating in Aksaray. Expression groups were included in the questionnaire as regards the use of office, computers, and information about computer programs, correspondence and filing, communication, foreign language, accounting and finance by office workers. The data obtained by questionnaire were analyzed by SPSS package program. Hypothesis tests were performed using reliability analysis, ANOVA and T tests in analysis process. In addition, the demographic characteristics of the CPA and their expectations from the office workers were examined. According to the research findings, it was reached that the staff of the office meet the expectations of the CPA in general, apart from the foreign language. There was no difference between the CPA's gender, number of employees who graduated from office management department, number of employees and level of satisfaction. It was found that there was a difference between the professional experience of the CPA and their expectations.

**Keywords:** Office Staff, Expectations, CPA

\* Bu çalışma 3. Ulusal Meslek Yüksekokulları Sosyal ve Teknik Bilimler Kongresi'nde aynı adla sunulmuş bildirinin geliştirilmiş halidir.

## 1. GİRİŞ

Büro çalışanı olarak istihdam edilen bireyler çalıştıkları kurum ve kuruluşlarda işlerin aksamadan yürütülmesinde önemli bir yer tutmaktadırlar. Büro çalışanları işlerin yerine getirilmesi sürecinde büro içi ve dışıyla sürekli etkileşim halindedir. Büro işleriyle ilgili evrak takibi, arşivleme, iletişim, bilgisayar kullanımı, yabancı dil vb. konularda büro çalışanlarının bilgi ve becerileri muhasebe faaliyetlerinin sağlıklı bir biçimde yürütülmesi için önem taşımaktadır. Bu noktada öncelikli konu bireyin kişisel yetenek ve becerileridir. İkinci olarak ise büro çalışanlarının almış olduğu eğitim kendilerinden beklentilerin karşılanması noktasında son derece önemlidir. Şüphesiz ki bireyin eğitim sürecinde iletişim teknikleri, evrak dosyalama/arşivleme, bilgisayar kullanımı ve yabancı dil gibi konularda yeterli donanımı kazanılmasıyla birey kendinden beklenen görev ve sorumlulukları yerine getirebilecektir. Dolayısıyla muhasebe bürolarının etkin faaliyet göstermesiyle mükelleflerin beklentilerine cevap verebilmeleri mümkün olacaktır. Bu sayede mükelleflerin işleri sağlıklı biçimde yürütülebilecek ve muhasebe bürolarından beklenen fonksiyonlar etkin ve verimli bir biçimde yerine getirilmiş olacaktır.

Eğitim sürecinde bireylere beklentileri karşılayacak donanımın kazandırılması, iş dünyasının beklentilerinin tespit edilmesi ve eğitim sürecine adapte edilerek bireylere aktarılması ile mümkündür. Böylece bireyler eğitim kurumlarından mezun olduktan sonra kendilerinden beklenen yeterli donanıma sahip olabilecektir. Bu noktada sektörlerin beklentilerinin tespit edilmesi, eğitim kurumlarında verilen eğitimin gözden geçirilmesi ve revize edilmesi için gereklidir. İş dünyasının beklentilerinin karşılanma düzeyinin tespit edilmesine yönelik olarak yapılan bu çalışmada SMMM'ler üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir. SMMM'lerin büro çalışanı olarak faaliyet gösteren bireylerden beklentilerinin karşılanma düzeyinin tespit edilmesi hem eğitim verenler hem de eğitim alanlara yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

## 2. LİTERATÜR TARAMASI

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen literatür taramasında SMMM'lerin büro çalışanlarından beklentilerinin karşılanma düzeyinin tespit edilmesine yönelik bir çalışmaya rastlanmamıştır. Literatür taraması büro çalışanı olarak faaliyet gösterecek öğrenciler üzerine yapılan çalışmalar ve SMMM'ler üzerine yapılan çalışmalar olarak genişletilmiştir.

Altaş ve Çevik (2014), Amasya'da kamu ve özel sektör firmalarının büro yönetimi ve asistanlığı programı mezunlarına ilişkin ihtiyaç ve beklentilerini tespit etmişlerdir. Çalışmada sektör temsilcilerinin öncelikli beklentisinin nitelikli iletişim becerisi olduğu ve mevcut eğitim sisteminin beklentileri karşılamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Duman, vd. (2011), yapmış oldukları çalışmada Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu, büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı öğrencilerinin staj boyunca kazandıkları mesleki yeterlilik seviyelerini tespit etmişlerdir. Çalışmada öğrencilerin kendilerini yabancı dil, bilgisayar kullanımı, büro makinelerinin kullanımı ve muhasebe alanında yeterli görmedikleri sonucuna ulaşılmış ve önerilerde bulunulmuştur. Ünal ve Helhel (2010), Antalya ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının meslek yüksekokulu öğrencilerinde ne tür nitelikler aradığı ve aradıkları bu elemanların yetiştirilmesi noktasında ne tür değişikliklerin yapılmasının tespitine yönelik bir araştırma yapmışlardır. Antalya SMMM Odası'na kayıtlı muhasebe meslek mensuplarına (n=384) anket uygulanmıştır. Çalışmada meslek yüksekokulu mezunlarının teorik ve uygulamaya dönük eğitimlerinin yetersiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışmada eleman alma sürecinde muhasebe meslek mensuplarının güvenilir, çalışkan olma, yeniliklere ve öğrenmeye açık olma gibi özelliklere önem verdikleri ifade edilmiştir.

Büro yönetimi öğrencilerine yönelik olarak son yıllarda Türkiye'de meslek yüksekokulu öğrencilerinin bilgisayar kullanımına yönelik tutumları (Keskin & Ertuğrul, 2010), meslek yüksekokulu öğrencilerinin büro teknolojilerinin kullanımı (Yeşil, vd., 2015; Acar, Ünsal, & Özer, 2015), meslek yüksekokulu öğrencilerinin büro yönetimi ve yönetici asistanlığı eğitimine bakış açıları ve farkındalıkları (Yeşil & Vatan, 2014) gibi konularda çalışmalar yapıldığı görülmektedir.

SMMM'lere yönelik olarak son yıllarda Türkiye'de SMMM bürolarının reorganizasyonu (Kartal, Yücel, & Kara, 2015), KOBİ'lerde UFRS uygulamalarının denetim üzerine olası etkilerinin tespiti (Kurtçu & Akdoğan, 2011), mesleki stresin nedenleri ve sonuçları (Koçyiğit, vd., 2010; Kaplanoğlu, 2014; Zeytin & Gökgöz, 2011), muhasebe bürolarında bilgisayar ve internet kullanımının faydaları (Hatunoğlu & Bakan, 2010), muhasebe meslek elemanlarının sundukları hizmet ve mükelleflerin istediği özellikler (Erol, 2007), muhasebe meslek mensuplarının karşılaştıkları sorunlar ve beklentiler (Aydemir, 2015), mesleki tükenmişlik ve işe bağlılık (Öztürk, Koçyiğit, & Bal, 2011), muhasebe meslek mensuplarının etik algıları (Yücel & Kartal, 2014; Güney & Çınar, 2012) gibi konularda çalışmalar yapıldığı görülmektedir.

Literatürde yer alan ve Türkiye’de SMMM’lere yönelik olarak yapılan çalışmalara ilave olarak SMMM’lerin kendi çalışanlarından beklentilerinin karşılanma düzeyinin ölçülmesiyle literatüre katkı sağlanması amaçlanmaktadır. Bu sayede SMMM’lerin istihdam ettikleri büro çalışanlarından memnuniyet düzeyleri ve beklentileri ortaya konulmuş olacaktır.

Büro çalışanlarının mesleki gelişimlerinin artırılması ve dolayısıyla çalıştıkları birimlerde daha etkin ve verimli çıktılar sunabilmeleri için eğitim hayatının yanısıra staj gibi uygulamalara da önem verilmesi gerekmektedir. Bu sayede eğitim hayatında elde edilen teorik bilgi ile çalışma hayatındaki pratik bir araya getirilebilecektir. Meslek yükseköğretim kurumlarının iktisadi programlarından mezun olan öğrenciler açıköğretim veya örgün eğitimde fakülte eğitimini dikey geçişle sürdürebilmektedir. Özellikle açıköğretim fakültesi öğrencileri hem çalışma hem de eğitim faaliyetlerini birlikte yürütmektedirler. Bu durumda SMMM büroları onların hem mesleği öğrenmeleri hem de literatürde mesleğe ilişkin gelişmeleri güncel olarak takip etmelerine imkan vermektedir. Bu boyutları ile mesleğin gerektirdiği teorik ve pratik mesleki bilgi ve tecrübeye sahip olabilmektedir.

### 3. ARAŞTIRMA

Araştırma, Aksaray ilinde faaliyet gösteren, Aksaray Serbest Muhasebeciler ve Mali Müşavirler Odası’na (ASMMMO) kayıtlı SMMM’lerin kendi bürolarında istihdam ettikleri çalışanlardan beklentilerinin karşılanma düzeyinin tespit edilmesine yönelik olarak gerçekleştirilmiştir.

#### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

SMMM’lerin işlerini başarılı ve hatasız şekilde yapabilmesi, gerek büro içinde gerekse de büro dışında etkin bir belge yönetimi, arşivleme, mesleki birikimin yanında iyi bir iletişim, bilgi teknolojilerinin kullanımı, kariyer planlaması ve hayat boyu öğrenme felsefesinin benimsenmesini gerektirmektedir.

Araştırmada SMMM’lerin seçilmesinde SMMM’lerin bir yönünün kamuyu, bir yönünün ise toplumdaki ekonomik birimleri ilgilendirmesi önemli rol oynamıştır. SMMM’lerin yaptığı işlemler dolaylı veya doğrudan olmak üzere toplumun tüm katmanlarını ilgilendirmektedir. Örneğin yanlış ve/veya eksik bilgi-belge teslimi mükelleflerin cezai müeyyide ile karşılaşmasına, buna karşılık eksik vergi ödenmesi ise kamunun finansman açığı ile karşılaşmasına yol açabilmektedir.

SMMM’lerin kendi bürolarında istihdam ettikleri çalışanlardan beklentilerinin karşılanma düzeyinin tespit edilmesi bu araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Araştırma ile SMMM’lerin beklentilerinin karşılanma düzeyinin tespit edilerek muhasebe bürolarında çalışmayı planlayan bireylerde aranan nitelikler ortaya konulmuş olacaktır. Ayrıca araştırmanın, üniversite, meslek edindirme kursları vb. eğitim birimlerinin eğitim süreçlerinin iş dünyasının beklentileri doğrultusunda gözden geçirilmesi ve yenilenmesi durumunda geri bildirim sağlayacağı düşünülmektedir.

#### 3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Araştırmanın kapsamını Aksaray ilinde faaliyet gösteren, ASMMMO’ya kayıtlı ve aktif çalışan SMMM’ler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini zaman ve maliyet kısıtı nedeniyle Aksaray ili olarak sınırlandırılmıştır. Türkiye Serbest Muhasebeciler Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odası Birliği (TÜRMOB) üye istatistik bilgilerine göre, Aksaray SMMMO’ya kayıtlı toplam 13 SM ve 172 SMMM olmak üzere toplam 185 üye bulunmaktadır. Bu üyelerin 138’i serbest olarak faaliyet göstermektedir (TÜRMOB, 2017). Araştırma kapsamında 56 SMMM’den (Aksaray’da faaliyet gösteren toplam üye sayısının yaklaşık %41’i) veri toplanmıştır.

#### 3.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma kapsamında ASMMMO’ya kayıtlı SMMM’lere yüzyüze ve online anket yöntemi kullanılarak anket uygulanmıştır. Araştırmada Çakmak, vd.’nin (2011) “yöneticilerin büro personeli olarak çalışanlardan beklentileri” üzerine yaptıkları araştırmada kullandıkları anket formu SMMM’lere uyarlanarak kullanılmıştır. Aksaray ilinde odaya kayıtlı, aktif çalışan, serbest olarak faaliyet gösteren, bürosu olan ve çalışan istihdam eden SMMM’lere ulaşılmış, anket formunu yanıtlamayı kabul eden 56 SMMM’den alınan veriler SPSS 20 programı ile analiz edilmiştir.

### 3.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada SMMM'lerin cinsiyet, yaş, mezuniyet durumu, muhasebe bürolarında büro yönetimi mezunu istihdamı, mesleki tecrübe ve büroda istihdam edilen çalışan sayılarına ilişkin özelliklerle beklentilerin karşılanma düzeyi arasında farklılıklara ilişkin hipotezler aşağıda verilmiştir.

*H<sub>1</sub>: SMMM'lerin cinsiyetleri ile büro çalışanlarından beklentilerinin karşılanma düzeyi farklılık göstermektedir.*

*H<sub>2</sub>: SMMM'lerin büro yönetimi programı mezunu istihdam etmesi ile büro çalışanlarından beklentilerinin karşılanma düzeyi farklılık göstermektedir.*

*H<sub>3</sub>: SMMM'lerin mesleki tecrübeleri ile büro çalışanlarından beklentilerinin karşılanma düzeyi farklılık göstermektedir.*

*H<sub>4</sub>: SMMM'lerin büroda istihdam edilen çalışan sayısı ile büro çalışanlarından beklentilerinin karşılanma düzeyi farklılık göstermektedir.*

### 3.5. Verilerin Analizi ve Bulgular

Araştırmaya katılmayı kabul eden SMMM'lere ilişkin olarak demografik özellikler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Demografik Özellikler

	Frekans	Yüzde (%)		Frekans	Yüzde (%)
<b>1. Cinsiyet</b>			<b>4. Büro Mezunu İstihdam Etme Durumu</b>		
Erkek	44	78,6	Evet	15	26,8
Kadın	12	21,4	Hayır	41	73,2
<b>Toplam</b>	<b>56</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>56</b>	<b>100,0</b>
<b>2. Yaş</b>			<b>5. Mesleki Tecrübe</b>		
21-30	8	14,3	1-5 yıl	14	25,0
31-40	35	62,5	6-10 yıl	18	32,1
41-50	11	19,6	11-15 yıl	15	26,8
51-60	1	1,8	16-20 yıl	4	7,1
60'dan büyük	1	1,8	21 yıl ve üzeri	5	8,9
<b>Toplam</b>	<b>56</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>56</b>	<b>100,0</b>
<b>3. Mezuniyet Durumu</b>			<b>6. Büroda İstihdam Edilen Çalışan Sayısı</b>		
Lise	1	1,8	1-3	41	73,2
Ön Lisans	1	1,8	4-6	13	23,2
Lisans	42	75,0	7-9	2	3,6
Lisansüstü	12	21,4	-	-	-
<b>Toplam</b>	<b>56</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>56</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan SMMM'lerin 44'ü erkek, 12'si kadındır. Katılımcıların 35'i 31-40 yaş aralığındadır. Lisansüstü eğitim almış katılımcı sayısı 12'dir. Katılımcıların 15'i muhasebe bürolarında büro yönetimi programlarından mezun olan bireyleri istihdam ettiğini belirtmiştir. Katılımcıların mesleki tecrübesi ağırlıklı olarak 6-10 yıl aralığındadır. Katılımcılar %73,2'si bürolarında 1-3 aralığında çalışan istihdam etmektedir.

TÜRMOB üye istatistiklerine göre Türkiye geneli SMMM meslek mensuplarının %70'i erkek, %30'u kadındır. Meslek mensuplarının yaş aralığı ağırlıklı olarak 31-45 yaş aralığındadır (TÜRMOB, 2017). Araştırma kapsamında veri toplanan meslek mensuplarının cinsiyet dağılımı ve yaş dağılımı Türkiye geneli ile benzerlik göstermektedir. SMMM mesleğinin erkeklerin daha fazla tercih ettiği bir meslek olduğunu söylemek mümkündür. SMMM'lerin 31-40 yaş aralığında ve mesleki tecrübenin 6-10 yılda yoğun olması, genç meslek mensuplarının çoğunlukta olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmada elde edilen verilerin analizinden önce güvenilirliğin ölçülmesi için Cronbach Alfa değeri bulunmuştur (Tablo 2). Cronbach Alfa değeri sosyal bilimlerde analiz yapmak için yeterli kabul edilen %70'ten büyük (%94,8) olduğu için verilerin güvenilir ve analiz yapmaya uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 2: Güvenirlilik Analizi

Cronbach's Alpha : ,948 N of Items: 41

Anket formunda bilgisayar ve bilgisayar programları bilgisi, yazışma ve dosyalama, iletişim, yabancı dil, muhasebe ve finansman, büro kullanımı ile ilgili soru grupları yer almaktadır. Bu soru grupları meslek yükseköğretiminde büro yönetimi programlarında verilen derslerle ilgilidir. Bu şekilde SMMM'lerin

beklentilerinin karşılandığı veya karşılanmadığı konulara ilişkin sonuçlar elde edilmiştir. Anket soruları 5'li Likert ölçeğine göre (1. Kesinlikle Katılmıyorum - 5. Kesinlikle Katılıyorum olarak) düzenlemiştir. SMMM'lerin büro çalışanlarının bilgisayar ve bilgisayar programları bilgisine ilişkin görüşlerinin ortalamaları Tablo 3'te verilmiştir.

<b>Tablo 3: Bilgisayar ve Bilgisayar Programlarına İlişkin Görüş Ortalamaları</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Standart Sapma</b>
Muhasebe programlarını yeterli düzeyde kullanabilmektedir.	3,63	,822
Bilgisayarın kelime işlem programında her türlü yazıyı yazabilmektedir.	3,59	,890
İnternette aradığı bilgiyi bulabilmektedir.	3,68	,789
Excel programında rahatlıkla hesaplama işlemleri yapabilmektedir.	3,27	,884
Bilgisayar ortamında (powerpoint) sunum hazırlayabilmektedir.	2,84	,826
Klavyeye bakmadan hızlı (on parmak) yazabilmektedir.	2,71	1,187
Bürodaki diğer makineleri (faks, fotokopi vs.) rahatlıkla kullanabilmektedir.	4,20	,699
Bilgisayarda internet sitesi yapabileceği bilgi ve becerisi mevcuttur.	2,43	1,158
Bilgisayarda grafik tasarım programları bilgi ve becerisi mevcuttur.	2,29	1,091

Tablo 3'e göre SMMM'ler büro çalışanlarının bürodaki faks, fotokopi makinesi gibi araç gereçlerin kullanımı noktasında büro çalışanlarının oldukça yeterli olduklarını belirtmişlerdir. Meslek yüksekokullarında verilen on parmak klavye kullanımı eğitiminin ise SMMM'lerin beklentilerini karşılamadığı söylenebilir. Bilgisayarla ilgili olarak internet sitesi tasarımı, grafik tasarım programlarının kullanımı ve powerpoint programının kullanımı konularında da büro çalışanlarının yeterli olmadığı söylemek mümkündür. Bu durum çalışanların vizyon ve günlük faaliyetlerini alanı dışındaki işlere yönlendirmediği şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca muhasebe bürolarında çalışanlarda müşavirlik işlerinin tanıtımı ve büroya ilişkin bilgilere ilgi duyanların ulaşabilmesi için internet sitesi oluşturulmasında/yürütülmesinde gerekli bilgi ve becerinin olmadığı şeklinde yorumlanabilir. Bilgisayar ve bilgisayar programlarına ilişkin görüş ortalamaları 3'ün üzerinde olan sorularda büro çalışanlarının beklentileri karşılandığı söylenebilir. SMMM'lerin büro çalışanlarının yazışma ve dosyalama işlerine ilişkin görüşlerinin ortalamaları Tablo 4'te verilmiştir.

<b>Tablo 4: Yazışma ve Dosyalama İşlerine İlişkin Görüş Ortalamaları</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Standart Sapma</b>
Yazışmaları tek başına ve rahatlıkla yapabilmektedir.	3,79	,889
Resmi yazı, mektup, rapor gibi yazıları kolayca kavrayabilmektedir.	3,88	,875
İş yazılarını hatasız ve kolayca yazabilmektedir.	3,66	,815
Evrak, kayıt vb. işlemleri yapabilmektedir.	4,04	,873
Sözleri yazıya dökme yeteneğine sahiptir.	3,71	1,057
Yazışmalarda imla kurallarına dikkat etmektedir.	3,55	,989
Dosyalama tekniklerini rahatlıkla işyerinde uygulamaktadır.	3,88	,916
İşyerinde evrak takibini yapabilmektedir.	3,96	,738
Bilgisayar ortamında dosyalama işlemlerini yapabilmektedir.	4,07	,657

Tablo 4'e göre SMMM'lerin büro çalışanlarının yazışma ve dosyalama işlerine ilişkin görüşleri 3'ün üzerinde olduğu görülmektedir. SMMM'ler büro çalışanlarının yazışma ve dosyalama işlerinde yeterli bilgi ve beceriye sahip olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuç büro çalışanlarının yazışma ve dosyalama işlerinde büro çalışanlarının SMMM'lerin beklentilerini karşıladığı şeklinde yorumlanabilir. Muhasebe işlemlerinde bütün belgelerin kaydının yasal sürelerle belirlenmiş olduğu gerçeği göz önüne alındığında evrak takibi-kayıt ve bilgisayar ortamında dosyalama konularında beklentilerin karşılanıyor olması oldukça önemlidir. Çünkü mükelleflerin ve büronun yasal cezai müeyyidelerle karşılaşmaması etkin bir bilgi ve belge yönetimini zorunlu kılmaktadır. SMMM'lerin büro çalışanlarının iletişim bilgi ve becerilerine ilişkin görüşlerinin ortalamaları Tablo 5'te verilmiştir.

<b>Tablo 5: İletişime İlişkin Görüş Ortalamaları</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Standart Sapma</b>
Türkçe'yi kusursuz konuşabilmektedir.	3,71	,825
Kendini ifade edebilme yeteneğine sahiptir.	3,91	,769
İşyerinde ast üst ilişkisine dikkat etmektedir.	4,04	,873
Büro personeli ve mükelleflerle iletişimi kolayca iletişim kurabilmektedir.	4,05	,796
İkna yeteneğine sahiptir.	3,75	1,014
Güler yüzlü ve sempatik biridir.	3,93	,828
Telefonda konuşma kurallarını rahatlıkla uygulayabilmektedir.	3,98	,587
Büroyla ilgili iş randevularını ve iş seyahatlerini düzenleyebilmektedir.	3,79	,825

Tablo 5'e göre SMMM'lerin büro çalışanlarının iletişim bilgi ve becerilerine ilişkin görüşlerinin ortalamaları 3'ün üzerindedir. Bu sonuç büro çalışanlarının iletişim bilgi ve becerilerinde SMMM beklentilerini karşıladığı şeklinde yorumlanabilir. SMMM'ler mükelleflerin devlet kurumlarındaki bürokratik işlemlerinin sağlıklı yürütülmesinde önemli bir rol üstlenmektedir. İşlemlerin aksamadan yürütülmesi ise sağlıklı bilgi-belge akışını



ve dolayısıyla iyi bir iletişimi gerektirmektedir. İletişime ilişkin görüş ortalamalarının 3'ün üzerinde (4'e yakın) olması, büro çalışanlarının SMMM'lerin beklentilerini karşılama önemli bir sonuçtur. SMMM'lerin büro çalışanlarının yabancı dil bilgisine ilişkin görüşlerinin ortalamaları Tablo 6'da verilmiştir.

<b>Tablo 6: Yabancı Dile İlişkin Görüş Ortalamaları</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Standart Sapma</b>
Herhangi bir yabancı dilde konuşabilmektedir.	1,77	,738
Herhangi bir yabancı dilde yazışma yapabilmektedir.	1,77	,763
Herhangi bir yabancı dildeki yazıyı okuyabilmektedir.	1,89	,947
Herhangi bir yabancı dildeki konuşmayı dinleyip anlayabilmektedir.	1,77	,853

Tablo 6'ya göre SMMM'lerin büro çalışanlarının yabancı dil bilgisine ilişkin görüşlerinin ortalamaları 3'ün altındadır. Bu sonuç büro çalışanlarının yabancı dil konusunda yeterli donanıma sahip olmadıkları şeklinde yorumlanabilir. Araştırmanın yapıldığı SMMM bürolarının hizmet vermiş olduğu mükelleflerin yerel olması nedeniyle yabancı dil yaygın olarak kullanılmamaktadır. Yerel bir muhasebe bürosunu ilgilendiren işlerde yabancı dil çok fazla gerekli değildir. SMMM'lere yabancı dil ile ilgili görüşlerinin sorulması yabancı dil eğitiminin çeşitli eğitim kademelerinde veriliyor olmasındandır. SMMM'lerin büro çalışanlarının muhasebe ve finansman bilgisine ilişkin görüşlerinin ortalamaları Tablo 7'de verilmiştir.

<b>Tablo 7: Muhasebe ve Finansman Bilgisine İlişkin Görüş Ortalamaları</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Standart Sapma</b>
Finansal tabloları rahatlıkla okuyabilmekte ve analiz yapabilmektedir.	3,30	1,094
Maliye, sosyal güvenlik kurumu vb. resmi kuruluşlarla resmi işlemlerin takibini yapabilmektedir.	4,04	,660
Hesapların kontrolü, EFT, havale, çek- senetlerin takip ve tahsili vb. bankacılık hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde yapabilmektedir.	4,05	,903
Muhasebe işlemlerini yapabilmektedir.	4,07	,710
Mükelleflerin dönemsonu işlemlerini yapabilmektedir.	3,64	,999

Tablo 7'ye göre SMMM'lerin büro çalışanlarının muhasebe ve finansman bilgisine ilişkin görüşlerinin ortalamaları 3'ün üzerindedir. Bu sonuç büro çalışanlarının muhasebe ve finansman konusunda SMMM beklentilerini karşıladığı şeklinde yorumlanabilir. Resmi kurumlarla işlemlerin yürütülmesi, bankacılık işlemlerinin yapılabilmesi ve öen önemlisi muhasebe işlemlerinin yapılabilmesi konularında büronun esas iş alanına girdiği için beklentilerin karşılanması oldukça önemli bir sonuçtur. SMMM'lerin büro çalışanlarının büro kullanımına ilişkin görüşlerinin ortalamaları Tablo 8'de verilmiştir.

<b>Tablo 8: Büro Kullanımına İlişkin Görüş Ortalamaları</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Standart Sapma</b>
Büroda çalışma masasını ve büroyu dikkatli kullanabilmektedir.	3,77	,934
Büroda zamanı verimli kullanabilme yeteneğine sahiptir.	3,55	,933
İşlerle ilgili yeni fikirler ortaya atabilmekte ve yeniliklere açık olmaktadır.	3,43	1,076
Büroda işleri yaparken kendine güveni yeterli derecededir.	3,75	,792
Kariyer gelişimi için gerekli faaliyetler/aktiviteler yapmaktadır.	3,25	1,014

Tablo 8'e göre SMMM'lerin büro çalışanlarının büro kullanımına ilişkin görüşlerinin ortalamaları 3'ün üzerindedir. Bu sonuç büro çalışanlarının büro kullanımı konusunda SMMM beklentilerini karşıladığı şeklinde yorumlanabilir.

Anket formundaki bilgisayar ve bilgisayar programları bilgisi, yazışma ve dosyalama, iletişim, yabancı dil, muhasebe ve finansman, büro kullanımı soru gruplarına ilişkin verilen yanıtların grup ortalamaları Tablo 9'da verilmiştir.

<b>Tablo 9: Grup Ortalamaları</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Standart Sapma</b>
Bilgisayar_C	3,1806	,58510
Yazışma_C	3,8373	,70939
İletişim_C	3,5500	,81553
Yabancı_Dil_C	1,7991	,77668
Muhasebe_Fin_C	3,8214	,72330
Büro_Kul_C	3,5500	,81553

Tablo 9'a göre SMMM'lerin büro çalışanlarından bilgisayar ve bilgisayar programları bilgisi, yazışma ve dosyalama, iletişim, muhasebe ve finansman, büro kullanımı beklentilerine ilişkin grup ortalamaları 3'ün üzerindedir. Yabancı dil noktasında ise grup ortalaması 3'ün altındadır. Bu sonuç SMMM'lerin büro çalışanlarından beklentilerinin yabancı dil hariç karşılandığı şeklinde yorumlanabilir.

Araştırma kapsamında elde edilen verilere ANOVA ve T testleri yapılarak hipotez testleri gerçekleştirilmiştir. Öncelikle H1 hipotezi test edilmiş ve reddedilmiştir. SMMM'lerin cinsiyetleri ile büro çalışanlarından

beklentilerinin karşılanma düzeyi farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Cinsiyete göre farklılığın bulunmaması çalışanların bilgi, beceri, davranış ve tutumlarının belirli bir düzende olduğunu ve bu nedenle SMMM'lerin çalışanlarından beklentilerinin farklılaşmadığı söylenebilir.

Araştırmanın hipotezlerinden H2 hipotezi test edilmiş ve reddedilmiştir. SMMM'lerin büro yönetimi programı mezunu istihdam etmesi ile büro çalışanlarından beklentilerinin karşılanma düzeyi farklılık göstermemektedir. Bu sonuç SMMM'lerin bürolarında büro yönetimi programlarından mezun bireyler istihdam etmelerinin beklentilerinin karşılanma düzeyini değiştirmediği şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmanın hipotezlerinden H3 hipotezi test edilmiş ve hipotez kabul edilmiştir. SMMM'lerin mesleki tecrübeleri ile büro çalışanlarından beklentilerinin karşılanma düzeyi farklılık göstermektedir. Tablo 10'da ANOVA testi sonuçları gösterilmiştir.

**Tablo 10:** Anova Testi

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Bilgisayar_C	Between Groups	4,955	4	1,239	4,554	,003
	Within Groups	13,873	51	,272		
	Total	18,829	55			
Yazışma_C	Between Groups	1,840	4	,460	,908	,466
	Within Groups	25,838	51	,507		
	Total	27,678	55			
İletişim_C	Between Groups	7,200	4	1,800	3,125	,022
	Within Groups	29,380	51	,576		
	Total	36,580	55			
Yabancı_Dil_C	Between Groups	,734	4	,183	,288	,884
	Within Groups	32,444	51	,636		
	Total	33,177	55			
Muhasebe_Fin_C	Between Groups	8,177	4	2,044	5,062	,002
	Within Groups	20,597	51	,404		
	Total	28,774	55			

Tablo 10'a göre çalışanların bilgisayar ve bilgisayar programlarına, iletişim ve muhasebe-finance bilgisine ilişkin Sig. değerleri 0,05'ten küçük olduğu için bu 3 grupta H3 kabul edilmiştir. Mesleki tecrübesi 1-5 yıl olan SMMM'lerin çalışanlarının bilgisayar ve bilgisayar programlarına ilişkin beklentilerinin karşılanma düzeyi ile 6-10 yıl mesleki tecrübesi olanlar arasında farklılık vardır. 6-10 yıl mesleki tecrübesi olanların çalışanlarının bilgisayar ve bilgisayar programları bilgisine ilişkin beklentilerinin karşılanma düzeyi daha yüksektir. Bu durum mesleğe yeni başlayan genç meslek mensuplarının, çalışanlarından bilgisayar ve bilgisayar programlarına ilişkin daha fazla beklenti içinde oldukları şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca 11-15 yıl mesleki tecrübesi olan SMMM'lerin 1-5 yıl mesleki tecrübesi olanlara göre büro çalışanlarından muhasebe-finance bilgisi açısından beklentilerin karşılanma düzeyi daha yüksektir.

Araştırma kapsamında H4 hipotezi test edilmiş ve reddedilmiştir. SMMM'lerin büroda istihdam edilen çalışan sayısı ile büro çalışanlarından beklentilerinin karşılanma düzeyi farklılık göstermemektedir. SMMM bürolarında çalışan sayısının az veya fazla olması, SMMM'lerin beklentilerinin karşılanması veya karşılanmaması sonucunu değiştirmemektedir.

#### 4. SONUÇ

Büro çalışanları, pek çok sektörde olduğu gibi SMMM bürolarında da mükelleflerin ve SMMM'lerin beklentilerinin karşılanması ve işlerin aksamadan yürütülmesi için önemli bir yer tutmaktadır. Beklentilerin ölçülerek ilgi duyanlara alacakları kararlarda doğru adımlar atmalarını sağlayacak zeminin oluşturulması açısından oldukça önemlidir. Eğitimcilerin gelecekte büro çalışanı olarak faaliyet gösterecek kişilere kendilerinden beklenen beceri ve yetenekleri kazandırmaları, büro çalışanlarından beklentilerin ölçülmesi ile mümkün olabilecektir. Benzer şekilde eğitim alan bireyler beklentileri öğrenmek suretiyle kendilerini beklentiler doğrultusunda geliştirmesine imkan sağlayacaktır.

Büro çalışanlarından beklentilerin karşılanma düzeyinin ölçülmesi amacıyla Aksaray ilinde faaliyet gösteren SMMM'lere yönelik gerçekleştirilen bu çalışmada SMMM'lere yüzyüze ve online anket yöntemi ile anket uygulanmıştır. Meslek yükseköğretiminde büro yönetimi programlarında verilen derslere ilişkin soruların yer aldığı anket formu kullanılmıştır. Bilgisayar ve bilgisayar programları bilgisi, yazışma ve dosyalama, iletişim, yabancı dil, muhasebe ve finansman, büro kullanımı olmak üzere altı grup olarak elde edilen anket verileri analiz edilerek Aksaray ilinde faaliyet gösteren SMMM'lerin büro çalışanlarından beklentilerinin karşılandığı

sonucuna ulaşılmıştır. SMMM'ler büro çalışanlarının yabancı dil bilgisinin yeterli olmadığını belirtmişlerdir. Araştırmanın yapıldığı SMMM bürolarının hizmet vermiş olduğu mükelleflerin yerel olması nedeniyle yabancı dil yaygın olarak kullanılmamaktadır.

Çalışmada SMMM'lerin büro çalışanlarından beklentilerinin karşılanma düzeyi ile cinsiyet, büro yönetimi programı mezunu istihdamı, mesleki tecrübe ve çalışan sayısı gibi demografik özellikleri arasındaki farklılığa ilişkin hipotezler kurulmuş ve test edilmiştir. Cinsiyet, büro yönetimi programı mezunu istihdamı ve çalışan sayısı ile SMMM'lerin büro çalışanlarından beklentilerinin karşılanma düzeyine ilişkin hipotezler reddedilmiştir. SMMM'lerin bu özellikleri ile beklentilerinin karşılanma düzeyi arasında farklılık yoktur. 1-5 yıl ile 6-10 yıl mesleki tecrübeye sahip SMMM'lerin büro çalışanlarından beklentilerinin karşılanma düzeyi farklılık göstermektedir.

## KAYNAKLAR

- Acar, S., Ünsal, N. Ö., & Özer, A. (2015). Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programı Öğrencilerinin Büro Teknolojileri Farkındalığı ve Kullanımı Düzeyleri. *Electronic Journal of Vocational Colleges*(14.BÜROKON Özel Sayısı), 251-272.
- Altaş, B., & Çevik, M. (2014, Ağustos). Amasya'daki Sektörlerin İhtiyaç Analizleri Doğrultusunda Büro Yönetimi Ve Yönetici Asistanlığı Öğrencileri İçin Kariyer Planlaması Önerileri. *Electronic Journal of Vocational Colleges*(BÜROKON Özel Sayısı), 83-100.
- Aydemir, O. (2015). Muhasebe Meslek Mensuplarının Karşılaştıkları Sorunlar ve Beklentiler. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(Temmuz), 71-84.
- Çakmak, V., Çoğürücü, İ., Duman, H., & Delen, F. (2011). Yöneticilerin Büro Personeli Olarak Çalışanlardan Beklentileri Üzerine Bir Araştırma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(20), 65-73.
- Duman, H., Çoğürücü, İ., Çakmak, V., & Atay, M. (2011). Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencilerinin Mesleki Becerilerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma: Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*(4), 45-64.
- Erol, M. (2007). Muhasebe Meslek Elemanlarının Sundukları Hizmetlerin Mükellefleri Tatmin Eden Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma. *Selçuk Üniversitesi Karaman İ. İ. B. F. Dergisi*, 9(12), 244-252.
- Güney, S., & Çınar, O. (2012). Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin (SMMM) Etik Algıları: Erzurum Örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(2), 91-106.
- Hatunoğlu, Z., & Bakan, İ. (2010). Muhasebe Bürolarında Bilgisayar ve İnternet Kullanımının Faydaları ve İşyeri Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(13), 98-129.
- Kaplanoğlu, E. (2014). Mesleki Stresin Temel Nedenleri Ve Muhtemel Sonuçları: Manisa İlindeki SMMM'ler Üzerine Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(Ekim), 131-150.
- Kartal, C., Yücel, R., & Kara, M. (2015). Değişim Mühendisliği Temelinde Muhasebe Bürolarının Reorganizasyonu: İstanbul'daki Serbest Muhasebeci Mali Müşavirliklerde Bir Araştırma. *INTERNATIONAL CONFERENCE ON EURASIAN ECONOMIES 2015* (s. 561-569). Kazan, RUSSIA – 9-11 September 2015: Eurasian Economists Association.
- Keskin, N., & Ertuğrul, İ. (2010). Buldan Myo Büro Yönetimi Öğrencilerinin Bilgisayar Kullanımına Yönelik Tutumlarının Belirlenmesine İlişkin Alan Çalışması. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 3(5), 1-20.
- Koçyiğit, S. Ç., Bal, E. Ç., & Öztürk, V. (2010). Muhasebe Meslek Mensuplarının Örgütsel Stres Kaynaklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 253-275.
- Kurtçu, E., & Akdoğan, H. (2011). KOBİ'lerde UFRS Uygulamalarının Denetim Üzerine Olası Etkilerinin Görmek Amacıyla Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavir ile Yeminli Mali Müşavirler Üzerine Bir Araştırma. *Hiti Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2), 63-85.



Öztürk, V., Koçyiğit, S. Ç., & Bal, E. Ç. (2011). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 12(1), 84-98.

TÜRMOB. (2016, 03 01). <http://www.turmob.org.tr/>: <http://www.turmob.org.tr/TurmobWeb/Kurumsal/UyeIstatistikleri/Istatistik.aspx?param=vXvxwCI6ot/IL1WTAAXqyo7+IQzWwx2oUZf0ZFm0Q2QlWpk6Ag2NdApm1y4ZbbJGOTnmeQ3qK7L3dgIK6V1HIQ==> adresinden alındı

Ünal, G. F., & Helhel, Y. (2010). Muhasebe Meslek Mensuplarının MESlek Yüksekokulu Öğrencilerinin Nitelikli Yetiştirilmesi Hakkında Görüş ve Belentileri: Antalya İlinde Bir Araştırma. 9. Ulusal İşletmecilik Kongresi, 6-8 Mayıs 2010, (s. 322-326). Zonguldak.

Yeşil, Y., & Vatan, A. (2014). Öğrencilerin Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Eğitimine Bakış Açıları ve Farkındalıkları Üzerine Bir Uygulama. Electronic Journal of Vocational Colleges, Ağustos(BÜROKON Özel Sayısı), 410-426.

Yeşil, Y., Yıldırım, M. S., & Tokbaş, M. (2015). Büro Teknolojilerinin Kullanımı: Söğüt MYO Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. Electronic Journal of Vocational Colleges(14.BÜROKON Özel Sayısı), 240-250.

Yücel, R., & Kartal, C. (2014). Muhasebecilerin Mesleki Uygulamalarındaki Etik Algularına İlişkin Bir Araştırma. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 4(2), 123-148.

Zeytin, M., & Gökgöz, A. (2011). Muhasebe Meslek Mensuplarında Strese Neden Olan Faktörlerin İncelenmesi: Yalova ve Bilecik İlleri Örneği. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi(3), 99-118.