

## İŞLETMELERDE MALİ MÜŞAVİR HİZMETLERİNDEKİ MEMNUNİYETTE ETKİLİ FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ: ERZURUM İLİ ÖRNEĞİ

Kenan ORÇANLI<sup>1</sup>

Erkan OKTAY<sup>2</sup>

Zeynep KÜÇÜK<sup>3</sup>

### ÖZET

Mali müşavirin sorumlu olduğu kurumlara ve kişilere karşı görevlerini doğru ve tarafsız bir şekilde yapması önem arz etmektedir. Bu kapsamda yerli ve yabancı literatürde toplumun değişik katmanları tarafından çeşitli değişkenlere göre mali müşavir algısının nasıl olduğu ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Ancak işletme yöneticileri ve çalışanları açısından bu konuda herhangi bir çalışmanın yapılmadığı belirlenmiştir. Yapılan çalışmanın amacı, işletmenin paydaşlarından yöneticilerinin ve çalışanlarının mali müşavir memnuniyet algısını ölçmek ve bu kavram üzerinde etkili olan faktörleri belirlemektir. Araştırma evrenini, Erzurum Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan ve 15 işletmede çalışan 18-65 yaş aralığındaki yöneticiler ve çalışanlar oluşturmuştur. Yapılan araştırmada kullanılan veriler, anket yöntemine dayalı olarak elde edilmiş ve geliştirilmiş anket geçerlilik ve güvenilirlik testine tabi tutulmuştur. Bu kapsamda; Cronbach Alpha katsayısı ( $\alpha$ ) 0,908, KMO değeri, 0,87 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca, işletme yöneticilerinin ve çalışanlarının mali müşavir memnuniyet algısının oluşmasında etkili olan faktörleri belirlemede, sıralı lojistik regresyon modeli kullanılmıştır. Çalışmanın sonunda; mali müşavir memnuniyet algısının oluşmasında etkili faktörlerin işletme yöneticileri açısından eğitim seviyesi, kamuoyunu aydınlatma, denetim azlığı, defter tutma, işlem, mükellef çıkar, bağımsızlık, güncellenen mevzuat, değişen mevzuat değişkenlerinin; işletme çalışanları açısından; eğitim ihtiyacı, eğitim kurumları, yaratıcı meslek, meslek bağlılığı, toplumsal değer, meslek kuralları, meslek hilesi, mükellef çıkar, yasal boşluk, menfaat, denetim azlığı, güncellenen mevzuat değişkenlerinin önemli olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Mali Müşavir, Memnuniyet, Sıralı Lojistik Regresyon

### Determination of Factors Affecting the Financial Advisor Services in Businesses: The Example of Erzurum Province

#### Abstract

It is important for the financial adviser to perform his / her duties correctly and impartially to the institutions and persons to which he / she is responsible. In Turkish and foreign literature, many studies have been done on how the financial advisors are perceived by various groups of society. However, there are no studies on this issue in terms of managers and employees according to the authors' best knowledge. The aim of this study is to measure the perception of the financial advisors of the managers and employees of a Company's stakeholders and to determine the factors that influence this concept. The research population is located within the borders of Erzurum Metropolitan Municipality and it consists of managers and employees aged 18-65 ad working in 15 enterprises. The data used in this study were obtained based on the questionnaire method and the questionnaire was subjected to validity and reliability tests. In this context; the Cronbach Alpha coefficient ( $\alpha$ ) value were calculated as 0.908 and and KMO value were calculated as 0.87. In addition, ordinal logistics regression model was used to determine the factors affecting the perception of financial advisors of business managers and employees. At the end of the study; it has been determined that the factors influencing the formation of the perception of financial advisors in Erzurum are level of education, publicity, auditing, accounting, taxpayer, independent, updated legislation, amendment for managers and education needs, educational institutions, creator, profession, professionalism, social value, professional rules, professional helpline for workers.

**Keywords:** Financial Advisor, Satisfaction, Ordinal Logistics Regression.

<sup>1</sup>Öğr. Gör. Dr., Milli Savunma Üniversitesi, KHO Dekanlık, Ankara, kenanorcanli@gmail.com

<sup>2</sup>Prof. Dr., Atatürk Üniversitesi, İİBF, Ekonometri Bölümü, Erzurum, erkanoktay@hotmail.com

<sup>3</sup>Yüksek Lisans Öğrencisi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

## GİRİŞ

İşletmelerin amaçlarına ulaşmasında finans fonksiyonunun önemi her geçen gün artmaktadır. Diğer bir anlatımla finansal yönetim, işletme yöneticilerince alınan kararların başarıya ulaşmasında en önemli rolü oynayan işletme fonksiyonlarından biri haline gelmektedir. Günümüzde finans fonksiyonunun öneminin artması, finans yöneticilerinin işletme yönetiminin üst kademelerinde yer almasına olanak sağlamaktadır.

Bir işletmede finans yöneticileri genellikle muhasebeci olarak anılmaktadır. Aslında muhasebe meslek mensupları kavramı çok geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Bu kapsam içerisine; Maliye Bakanlığının hesap uzmanları, yeminli mali müşavir, serbest muhasebeci mali müşavir, serbest muhasebeci, vergi denetimcileri, bir işletme veya kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan muhasebe elemanları ve Sayıştay denetçileri girmektedir (Karasioğlu ve Altan, 2004). Yapılan çalışmada araştırılan kavram ise bir işletmede çalışan veya işletmenin mali işlerini yapan mali müşavir kavramıdır. Bu kapsamda ele alınan mali müşavir, işletmedeki mali karakterdeki olayları sistemli bir şekilde kaydeden bunları sınıflandıran ve özetleyen, elde edilen bilginin analizini ve sentezini yaparak yorumlayan kişidir (Altan, 2004). Ancak mali müşavir, işletmenin ekonomik faaliyetlerini sadece ilgili defterlere işlemekle kalmaz, aynı zamanda bu bilgileri işletmenin çeşitli karar süreçlerinde kullanılabilir veriler haline getirir. Mali müşavirin sağladığı bilgiler genellikle işletmedeki finansal kararların temelini ve başlangıcını oluşturur.

Teknolojideki sürekli gelişim sonucunda ekonomi ve finans yönetimindeki değişim ihtiyacı, tüm mesleklerde olduğu gibi mali müşavirlik mesleğine de her geçen gün farklı bir boyut kazandırmaktadır. Geçmişten günümüze hem firma yöneticileri hem de firma bünyesinde çalışanlar muhasebe bilgi sisteminden verimli bir şekilde yararlanmayı amaçlamaktadır. Bu amaç, mali müşavirlik mesleğinin gerekliliğini ön plana çıkarmaktadır. Bununla beraber bir mali müşavirin mesleki bilgi birikiminin yeterli olması ve teknolojiden faydalanarak zamanı verimli kullanması da son derece önem taşımaktadır. Öte yandan, firmaların finansal kaynaklarını verimli kullanmak istemesi, muhasebe bilgi sisteminin kurulmasını da etkilemektedir. Bu kapsamda, bazı firmalar mali müşavirlik hizmeti için dış kaynak kullanırken bazı firmalar mali müşavirler istihdam ederek bu ihtiyacı karşılamaktadır. Firmalardaki muhasebe-finans fonksiyonundaki ve bilgi ihtiyacındaki değişim, mali müşavirlik mesleğine olan gereksinimi ve bakış açısını değiştirmektedir.

Yerli ve yabancı literatürde toplumun çeşitli katmanları tarafından mali müşavirlerin nasıl algılandığı ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Ancak işletme yöneticileri ve çalışanları açısından mali müşavirlerin verdiği hizmetten memnuniyet düzeyinin ölçülmesi ile ilgili herhangi bir çalışmanın yapılmadığı belirlenmiştir. Bu kapsamda yapılan çalışmanın amacı; Erzurum il merkezinde yerleşik işletmelerdeki yöneticilerin ve çalışanların mali müşavir memnuniyet algısını; mali müşavir iş-egitim bilgisi, mali müşavir meslek algısı, mali müşavir gelir düzey ilişkisi, mali müşavir meslek etik algısı, mali müşavir mükellef ilişkisi ve mali müşavir yasa-mevzuat ilişkisi açısından ölçmek ve bu kavram üzerinde etkili olan faktörleri belirlemektir. İşletmeler için önemi literatürde çok defa vurgulanan muhasebe-finans fonksiyonunu yerine getiren mali müşavirlere ilişkin yöneticilerin ve çalışanların bakış açısının belirlenmesinin önemli olduğu düşünülmüştür. Bu çerçevede sahip olduğu kapsam ve metodoloji ile çalışmanın muhasebe-finans, stratejik yönetim ve örgütsel davranış literatürüne katkı yapması beklenmektedir. Özellikle mali müşavirlerin işletmelerdeki görev ve konumlarını ortaya koyması sayesinde muhasebe-finans departmanı bağlamında yapılacak çalışmalara yol göstereceği değerlendirilmiştir. Ayrıca bu çalışma gerek stratejik gerek işletme gerekse operasyonel düzeyde alınan kararlara, muhasebe-finans fonksiyonunu yerine getiren kişilerin ne ölçüde katkı sağlayabileceği konusuna da ışık tutacaktır. Diğer yandan çalışanların bakış açısının da çalışmaya dâhil edilmesiyle örgütsel adalet ve örgütsel bağlılığın

sağlanmasında bu fonksiyonun etkisine dair çıkarımlar da yapılabilir. Literatüre olan katkısının yanında; mali müşavirlerin, yönetici ve çalışanlar tarafından memnuniyet düzeylerinin somut olarak ortaya konulması sayesinde çalışmanın gerek yöneticiler gerekse muhasebe-finans fonksiyonunu yerine getiren kişiler için de uygulamaya dönük çıkarımlar sunması beklenmektedir.

Çalışma dört bölüm halinde inşa edilmiştir. Çalışmanın birinci bölümünde literatür araştırmasına, ikinci bölümünde sıralı regresyon modeli ile ilgili teorik bilgiye, üçüncü bölümde, yapılan uygulamanın amacı ve kullanılan yöntemler ile ilgili bilgiye, dördüncü ve son bölümde ise analiz sonucunda elde edilen bulgular ile sonuçlara yer verilmiştir.

## I. LİTERATÜR ÖZETİ

Mali müşavirlik mesleğinin nasıl algılandığına yönelik, ülkemizde ve dünyanın farklı ülkelerinde (Avustralya, Yeni Zelanda, İrlanda, Romanya, Amerika Birleşik Devletleri, Çin gibi) çalışmalar yapılmıştır (Şenol, 2014). Bu kapsamda yapılan çalışmalardan bazıları literatür özeti olarak aşağıya çıkarılmıştır.

Altan (2004), ülkemizde mali müşavirlik mesleğinin yetki, sorumluluk ve işin niteliği açısından toplumun çeşitli katmanlarınca nasıl algılandığını ortaya koymak amacıyla; Ankara, Konya, Karaman ve Gaziantep illerinde bir araştırma yapmıştır. Yapılan araştırmanın sonunda, toplum katmanlarının tamamının mali müşavirlik mesleği hakkında olumlu düşündüğü, mesleğin güvenilir ve toplumsal sorumluluk sahibi olduğunu düşündüğü, ortak bir algılama düzeyinin olmadığı, mali müşavirlik mesleği ile ilgili olmayan kişilerin bu mesleğin tam olarak ne yaptığını bilmediği tespit edilmiştir.

Karasioğlu ve Altan (2004), İstanbul, Ankara, Konya, Karaman ve Gaziantep illerinde görev yapan mali müşavirlerin toplumun çeşitli katmanlarınca bilgi ve beceri, güvenilirlik ve toplumsal sorumluluk, yetki ve sorumluluk, yaptığı işin niteliği açısından nasıl algılandığını ölçmek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Yapılan çalışmada, beş ilde yaşayan insanlar; gelir düzeyi, yaş, meslek, eğitim düzeyi ve cinsiyet olmak üzere beş katmana ayrılarak ele alınmıştır. Çalışmanın sonunda, beş ilde yaşayan insanların mali müşavirlerin yetki ve sorumluluklarını yerine getirdiğini, güvenilir ve toplumsal sorumluluk sahibi olduğunu ifade ettiği rapor edilmiştir.

Byrne ve Willis (2005), İrlanda'da öğrencilerin mali müşavirlik mesleğine nasıl baktığına ve mali müşavirlik mesleğini nasıl algıladığına yönelik bir araştırma yapmıştır. Araştırmanın sonunda, meslek ile ilgili olmayan öğrencilerin meslek ile ilgili olan öğrencilere göre mali müşavirlik mesleğini sıkıcı bulduğu ve mali müşavirlik mesleği ile ilgili öğrencilerin bu meslekle ilgili algılarının okulda dersin işlenme biçiminden, eğitimcilerden ve medyadan etkilendiği tespit edilmiştir.

Yayla ve Cengiz (2005), KTÜ'de okuyan öğrencilerin mali müşavirlik mesleğini nasıl algıladığına yönelik bir araştırma yapmıştır. Yapılan araştırmanın sonucunda, öğrencilerin mesleki tercihlerinde mali müşavirlik mesleğini birinci sırada tercih ettiği ve meslek seçiminde ailesinin, toplum tarafından mali müşavirlik mesleğinin çekici algılanmasının, mesleğin çok kazançlı olarak biliniyor olmasının ve önemli iş fırsatları yaratacağı düşüncesinin etkili olduğu tespit edilmiştir.

Danziger ve Eden (2006), İsrail'de mali müşavirlik öğrencilerinin meslekleri ile ilgili kariyer tercihlerine yönelik bir araştırma yapmıştır. Yapılan araştırma sonucunda, öğrencilerin öğrenim süreci boyunca mali müşavirlik mesleğinde mutlaka staj yapılması gerektiği ve öğrencilerin meslek ile ilgili olarak algılarının bu dönemden itibaren başladığı ve staj yapmayan öğrencilerin algılarının staj yapan öğrencilerin algılarından daha zayıf olduğu tespit edilmiştir.

Özbirecikli ve Ural (2006), mali müşavirlerin karar alma sürecinde etik ve sosyal sorumluluğa verdiği önem düzeyini araştırmak amacıyla Türkiye'nin 7 ilinde 1000 meslek mensubuna anket uygulamıştır. Çalışmada muhasebecilerin bir eylem sonucunda oluşacak zararın derecesi hakkındaki inancı ve deontolojik normları dikkate alma eğilimi ve iş deneyimleri arttıkça daha fazla etiksel yargılamalarda bulunduğu belirtilmiştir.

Terzi (2010), Rize ilinde faaliyette bulunan mali müşavirlik meslek mensuplarının mesleğe bakışını incelemek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Araştırmanın sonunda, meslek mensuplarının ekonomik sorunlarla mücadele ederken mesleğin saygınlığını tatminkâr bulduğu, mesleki yasalarının gelişiminin yetersiz bulduğu ve mali müşavirlik mesleğinin siyaset ile iç içe geçmesinden rahatsız olduğu tespit edilmiştir.

Sakarya ve Kara (2010), Türkiye'de mali müşavirlik meslek etiğine yönelik düzenlemeler ve meslek mensupları tarafından algılanması üzerine bir alan araştırmasını yapmıştır. Yapılan araştırmanın sonunda genel olarak meslek etiği ile ilgili değişkenler arasındaki ilişkinin incelenmesi sonucunda değişkenlerin çoğu arasında ( $\alpha=0,05$  önem düzeyinde) anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu, korelasyon katsayılarının 0,5'in altında olması nedeniyle değişkenler arası ilişkilerin yüksek düzeyde olmadığı, ancak dürüstlük ile tarafsızlık, mesleki yeterlilik ve özen, gizlilik ve genel olarak etik algısı değişkenleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Şenol (2014), Burdur ve Isparta illerinde yaşayan insanların mali müşavirlik mesleğinin toplum tarafından nasıl algılandığına dair bir araştırma yapmıştır. Çalışmanın sonunda, Burdur ve Isparta illerinde yaşayan insanların mali müşavirlik mesleğini tanıdığı ancak tam olarak hangi işleri yaptığını bilmediği tespit edilmiş ve mali müşavirlik mesleğinin toplum nezdinde gerekli saygınlığının kazandırılması için alınması gereken tedbirler ve yapılması gereken işler ile ilgili tavsiyelerde bulunulmuştur.

Akdoğan ve Parlak (2017), Ordu ilinde yaşayan insanların mali müşavirlik mesleğinin toplum tarafından nasıl algılandığına dair Şenol (2014)'ün yaptığı çalışmaya benzer bir araştırma yapmıştır. Çalışmanın sonunda, mali müşavirlik mesleği ile ilgili toplumun yeterince bilgiye sahip olmadığı ancak söz konusu meslek ile ilgili kişilerin yeterince bilgiye sahip olduğu, mali müşavirlik mesleğinin yetki ve sorumlulukları ile ilgili olarak; algının, cinsiyet ve demografik gruplar açısından anlamlı bir farklılık olmadığı ancak öğrenim düzeyi, yaşadığı yer, yaş grupları ve mesleğe göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

İpek, Öksüz ve Yücesan (2017), Ayvacık Meslek Yüksekokulu'nda okuyan öğrencilerin mali müşavirlik mesleği hakkındaki görüşlerinin ölçülmesi ve analiz edilmesi amacıyla bir araştırma yapılmıştır. Çalışmanın sonunda, öğrencilerin mesleği seçmede en çok kişisel görüşlerinin etkili olduğu, öğrencilerin mali müşavirlik mesleğine olumlu baktığı, ancak mali müşavirlik mesleğinin yaratıcılığı engellediği, bağımsız çalışmaya izin vermediği ve gelecekte çok kazanç sağlayamayacağı şeklinde görüşlerinin olduğu tespit edilmiştir.

Yukarıda yer alan yerli ve yabancı literatür çalışmaları çoğaltılabilir. Burada dikkat edilmesi gereken husus, literatürde mali müşavirlik mesleği ile ilgili algının ne olduğuna yönelik çeşitli bakış açılarına göre birçok çalışma yapılmış olmasıdır. Ancak yapılan çalışmada amaç olarak belirlenen işletme yöneticileri ve çalışanları açısından söz konusu mesleğin memnuniyet düzeyinin ne olduğu ve bu algının oluşmasında hangi faktörlerin etkili olduğuna dair bir çalışmaya rastlanmamıştır. Yapılan çalışmanın önemi bu adımda ortaya bir kez daha çıkmaktadır. Ayrıca yapılan çalışmalarda yorumlar genellikle betimsel istatistiklerden elde edilen sonuçlara uygun olarak yapılmıştır. Bu çalışmada ise sonuçlar nicel olarak yapılan analizlere dayanmaktadır.

## II. LOJİSTİK REGRESYON

### A. GENEL

Sıralı lojistik regresyon modeli, bağımlı değişkenin kategorilerinin sıralı ölçekle ölçüldüğü durumlarda uygulanan bir tekniktir. Sıralı lojistik regresyon analizinde, bağımsız değişkenlerin tümünün sürekli veya kategorik olmasına ilişkin herhangi bir ön koşul yoktur. Ancak sürekli bağımsız değişkenlerin tercih edilmesi önerilmektedir (Özçomak, Oktay ve Özer, 2005).

### B. SIRALI LOJİSTİK REGRESYON MODELİ

Sıralı lojistik regresyon modeli, McCullagh (1980) tarafından geliştirilmiş bir matematiksel modeldir. Bu matematiksel model, gözlemlenebilir bir kategorik değişkenin altında gözlemlenemeyen bir gizli değişkenin olduğu varsayımına dayanmaktadır. Bu modelde, gözlenebilir sıralı kategorik bağımlı değişkenin (Y) altında ( $-\infty$  ve  $+\infty$ ) aralığında değerler alabilen gözlemlenemeyen gizli bir değişkenin (Y\*) olduğu varsayılır. Y\* gizli değişkeni, X bağımsız değişkenleri ve bu hata terimi ile açıklanmaktadır. Y\* gizli değişkeni;

$$Y_i^* = \beta' x_i + u_i \quad (1)$$

gibi ifade edilmektedir. Bu kapsamda sıralı lojistik regresyon modeli ise genel olarak;

$$\text{link}(\gamma_j) = \tau_j - \sum \beta_k x_k \quad (2)$$

şeklinde oluşturulmaktadır. Ancak bağımsız değişkenlerin farklı değerleri bağımlı değişkenin farklı kategorilerinde daha yüksek oranda yer alıyorsa genelleştirilmiş sıralı lojistik regresyon modeli kullanılır. Bu regresyon modeli sıralı bağımlı değişkenin kategori sayısı üç ve daha büyük olduğu durumlarda geçerlidir (Ishwaran ve Gatsonis, 2000). Genelleştirilmiş sıralı lojistik regresyon modeli;

$$\text{link}(\gamma_j) = \frac{\tau_j - (\beta_0 + \dots + \beta_k x_k)}{\exp(\theta_0 + \dots + \theta_1 z_1)} \quad (3)$$

şeklinde ifade edilir. Formülde  $\gamma_j$ , j. kategori için birikimli olasılık değeri;  $\tau_j$ , j. kategorinin eşik değeri;  $\beta_0, \dots, \dots, \beta_k$  regresyon katsayıları;  $x_1, \dots, \dots, x_k$  bağımsız değişkenler ve k açıklayıcı değişken sayısıdır.  $\beta$  ve  $\theta$  bilinmeyen yer ve ölçek parametreleri vektörüdür. Ayrıca  $\tau_j$  bilinmeyen kesme noktaları vektörü ve  $z_1$  ölçek parametreleri için açıklayıcı değişkenlerdir. Genelleştirilmiş sıralı lojistik regresyon modeliyle ilgili daha detaylı bilgi için McCullagh (1980) tarafından hazırlanmış yayına bakılabilir.

### C. SIRALI LOJİSTİK REGRESYON ANALİZİNİN VARSAYIMLARI

Çok değişkenli istatistik analizlerde çok değişkenli normallik, eş varyanslılık ve doğrusallık gibi sağlanması gereken varsayımlar bulunmaktadır. Ancak sıralı lojistik regresyon analizinde bu varsayımların sağlanması gerekmemektedir. Sıralı lojistik regresyon analizinde sağlanması gereken tek varsayım paralel eğriler varsayımıdır (Eygü ve Güllüce, 2017; Özdiñç, 1999). Varsayımlar ile ilgili detaylı bilgiye ihtiyaç duyan araştırmacılar Alpar (2012), Long ve Freese (2001) ve Özdiñç (1999) tarafından hazırlanmış yayınlara bakabilir.

#### Ç. PARALEL EĞRİLER VARSAYIMI

Sıralı lojistik regresyon analizinde paralel eğriler varsayımının test edilmesinde hipotez;

$H_0$ : İlişkili regresyon katsayıları bağımlı değişkenin tüm kategorilerinde aynıdır.

$H_1$ : İlişkili regresyon katsayıları bağımlı değişkenin tüm kategorilerinde aynı değildir.

şeklinde kurulur. Söz konusu kurulan hipotezleri test etmek için literatürde Wald Ki-kare Testi, Olabilirlik Oran Testi gibi çeşitli yöntemler kullanılmaktadır (Eygü ve Güllüce, 2017; Özdiñç, 1999).

#### D. SIRALI LOJİSTİK REGRESYON ANALİZİNDE BAĞLANTI FONKSİYONU

Literatürde sıralı lojistik regresyon modelinin yapılandırılmasında yaygın olarak kullanılan beş çeşit bağlantı fonksiyonu bulunmaktadır (Eygü ve Güllüce, 2017). Bu bağlantı fonksiyonları Tablo-1'de gösterilmiştir. Literatürde hangi duruma göre hangi bağlantı fonksiyonun kullanılacağı ile ilgili kesin bir kural bulunmamaktadır.

**Tablo-1:** Bağlantı Fonksiyonları

Fonksiyonlar	Matematiksel Gösterimi	Açıklama
Logit	$\log(x/1-x)$	Tüm kategorilerin olasılık değerleri eşit olarak dağılır.
Tamamlayıcı log-log	$\log(-\log(1-x))$	Yüksek kategoriler daha olasıdır.
Negatif log-log	$-\log(-\log(x))$	Düşük kategoriler daha olasıdır.
Probit	$F^{-1}(x)$	Normal dağılmış gizli değişken var ise kullanılır.
Couchit	$\tan(\pi(x-0.5))$	Değişken aşırı değerlere sahiptir.

#### E. SIRALI LOJİSTİK REGRESYON ANALİZİNDE MODELİN UYGUNLUĞUNUN TEST EDİLMESİ

Sıralı lojistik regresyon analizinde bu işlemi gerçekleştirmek amacıyla literatürde genellikle kullanılan istatistikler Pearson  $\chi^2$  istatistiği, Cox ve Snell  $R^2$  istatistiği, Mc Fadden  $R^2$  istatistiği ve Nagelkerke  $R^2$  istatistiğidir. Çoklu regresyon analizinde kullanılan  $R^2$  belirtme katsayısı ise bu işlemler için uygun bir istatistik değildir. İstatistikler ile ilgili detaylı bilgiye ihtiyaç duyan araştırmacılar, Alpar (2012), Long ve Freese (2001) ve Özdiñç (1999) tarafından hazırlanmış yayınlara bakabilir.

### III. UYGULAMA

#### A. UYGULAMANIN AMACI

Yapılan araştırmanın amacı, Erzurum il merkezinde işletmenin paydaşlarından yöneticilerinin ve çalışanlarının mali müşavir memnuniyet algısını mali müşavir iş-egitim bilgileri, mali müşavir meslek algısı, mali müşavir gelir düzey ilişkisi, mali müşavir meslek etik algısı, mali müşavir mükellef ilişkisi ve mali müşavir yasa-mevzuat ilişkisi açısından ölçmek ve bu kavram üzerinde etkili olan faktörleri belirlemektir.

#### B. UYGULAMA YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ

Araştırmanın yapılmasında anket tekniği kullanılmıştır. Yerli ve yabancı literatürde konu ile ilgili olarak yapılan araştırma neticesinde söz konusu yapılan araştırma kapsamında kullanılabilen uygun herhangi bir ölçek bulunamamıştır. Bu nedenle çalışmada yeni bir ölçeğin oluşturulmasına ihtiyaç duyulmuştur. Çalışmada uygulanan ölçek, Atatürk Üniversitesinde görevli akademisyenlerden Prof.Dr. Erkan OKTAY ve Zeynep KÜÇÜK tarafından 32 kişiden oluşan uzman grubunun görüşleri dikkate alınarak oluşturulmuş, anketin geçerliliği (*anketin kapsam geçerliliği anketin ilk oluşturulması esnasında yararlanılan 32 kişilik uzman grubu tarafından kontrol edilmiş, yapısal geçerliliği ise faktör analizinin kontrolü çalışmanın yapıldığı 15 adet işletmede görevli 582 kişiden (122 kişinin verdiği cevaplar eksik olmasından dolayı bu eksiklikler ortalama değer atama yöntemi ile tamamlanmış ve ölçek için geçerlilik ve güvenilirlik analizi için örneklem hacmi artırılmaya çalışılmıştır.*) alınan bilgiler çerçevesinde kontrol edilmiştir.) ve güvenilirliği (Ölçeğin

güvenirliliğinin kontrol edilmesinde 582 çalışandan sağlanan bilgiler çerçevesinde kontrol edilmiştir.) kontrol edilmiş ve Cronbach Alpha katsayısı ( $\alpha$ ) 0,835 ve KMO değeri 0,813 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca söz konusu anketin güvenirliliği, anketin esas olarak uygulanan 460 kişiden alınan bilgiler kapsamında tekrar kontrol edilmiştir. Bu kapsamda yapılan güvenirlilik çalışması sonuçları Tablo-2’de gösterilmiştir.

**Tablo-2:** Anketin Geçerlilik İstatistiği

Cronbach's Alpha	KMO	Madde Sayısı
0,908	0,87	52

Cronbach Alpha değeri, Tablo-3’te yer alan değerlere göre değerlendirilmiştir. Bu kapsamda her iki deneme sonucunda yapılan analize göre kullanılan ölçeğin iç tutarlılığının yüksek güvenirliliğe sahip olduğunu ve ayrıca ölçeğin maddelerinin aynı özelliğin öğelerini ölçen maddeler olduğunu göstermektedir (Özdamar, 2013).

**Tablo-3:** Cronbach's Alpha Katsayısının Yorumlanma Tablosu

Cronbach's Alpha	Açıklama
0,80-1	Geliştirilen test / ölçek yüksek güvenirliliğe sahiptir.
0,60-0,79	Geliştirilen test / ölçek oldukça güvenilirdir.
0,40-0,59	Geliştirilen test / ölçeğin güvenirliliği oldukça düşüktür.
0-0,39	Geliştirilen test / ölçek güvenilir değildir.

**Kaynak:** Alpar R. (2012), Uygulamalı İstatistik ve Geçerlilik-Güvenirlilik, Detay Yayıncılık, Ankara.

Uygulanan anket üç bölümden oluşmuştur. Birinci bölüm, ankete katılanların demografik bilgileri elde etmek amacıyla tasarlanmıştır. İkinci bölüm, işletme yöneticileri ile mali müşavirlik mesleği hakkında mali müşavir iş-egitim bilgileri, mali müşavir meslek algısı, mali müşavir gelir düzeyi ilişkisi, mali müşavir meslek etik algısı, mali müşavir mükellef ilişkisi ve mali müşavir yasa-mevzuat ilişkisi açısından nasıl algılandığını ortaya koymak için tasarlanmıştır. Üçüncü bölüm ise işletme yöneticilerinin ve çalışanlarının mali müşavirlerden duyduğu memnuniyeti veya memnuniyetsizliği tespit etmek için tasarlanmıştır. Kullanılan ölçeğin ikinci ve üçüncü bölümü 5’li Likert tipi bir ölçek olarak tasarlanmıştır. Bu kapsamda 5’li Likert tipi ölçek (1) Kesinlikle katılmıyorum, (3) Kararsızım, (5) Kesinlikle katılıyorum şeklinde sorulara cevap verebilecek şekilde tasarlanmıştır.

### C. EVREN VE ÖRNEKLEM SEÇİMİ

Yapılan çalışmada kullanılan veri setini oluşturmak maksadıyla oluşturulan anketin uygulaması, Erzurum’da bulunan 15 adet işletmede yapılmıştır. Uygulanan anket yüz yüze anket tekniği ile yapılmıştır. Veriler birincil verilere dayanmaktadır. Anket uygulanacak örnek kütleinin büyüklüğünün belirlenebilmesi için (4) no’lu formülden yararlanılmıştır (Eygü ve Güllüce, 2017).

$$n = \frac{NPQZ^2}{(N-1)d^2 + PQZ^2} \quad (4)$$

Bu formüldeki,  $n$ =Örnek kütle büyüklüğü,  $N$ =Ana kütle hacmi (Erzurum’da bulunan beş işletmede görev yapan yönetici ve çalışan sayısı),  $P$ =Mali müşavirden memnun yönetici ve çalışanların oranı,  $Q$ =Mali müşavirden memnun olmayan yöneticilerin ve çalışanların oranı ( $1 - P$ ),  $Z$ = $\%(1 - \alpha)$  düzeyinde  $Z$  test değeri,  $\alpha$ =Önem düzeyi,  $d$ =Hata (tolerans) payıdır. Bu kapsamda %5 önem düzeyinde %5 hata payı ile ana kütleiyi temsil edecek örnek büyüklüğü,

$$n = \frac{219.338 * 0,5 * 0,5 * 1,96 * 1,96}{548,345 + 0,96} = 384$$

olarak hesaplanmıştır. Erzurum il merkezindeki 18-65 yaş arasındaki yetişkinlerin sayısı 219.338'dir. Bu kapsamda araştırmada hedeflenen minimum örnek büyüklüğü 384 olarak hesaplanmıştır. Ancak eksik ve hatalı doldurulmuş anketlerin olabileceği düşünülerek 650 adet anket sahaya sürülmüştür. Anket uygulaması yapıldıktan sonra eksik ve boş olan anketler ayıklanmış ve geriye 460 anket kalmıştır. Bu sayı hedeflenen 384 sayısından fazladır. Bu şekilde araştırmadaki  $\alpha$  ve  $d$  hatası daha düşük bir seviyeye indirgenmiştir.

### Ç. BETİMLEYİCİ İSTATİSTİKLER

Uygulanan ankete katılan işletme yöneticilerine ve çalışanlarına ait betimsel istatistiksel bilgiler Tablo-4'de sunulmuştur.

**Tablo-4:** Betimleyici İstatistikler

Değişkenler	Frekans	Değişkenler	Frekans
<b>Cinsiyet</b>	Erkek : 366 kişi Kadın : 94 kişi	<b>Medeni Durum</b>	Evli : 293 kişi Bekar : 167 kişi
<b>İşletmede pozisyon</b>	Yönetici : 284 kişi Çalışan : 170 kişi Diğer : 6 kişi	<b>Yaş</b>	24 ve altı : 64 kişi 25-34 : 183 kişi 35-44 : 115 kişi 45-54 : 75 kişi 55 ve üstü : 23 kişi
<b>Öğrenim Durumu</b>	O-Y Değil : 1 kişi Okur-Yazar : 4 kişi İlkokul : 31 kişi Ortaokul : 41 kişi Lise : 188 kişi Üniversite : 195 kişi	<b>Yaşanılan Yer</b>	Erzurum Merkez : 377 kişi Erzurum Kırsal : 23 kişi Diğer iller : 60 kişi
<b>Aile Fert Sayısı</b>	1-2 : 50 kişi 3-4 : 206 kişi 5-6 : 154 kişi 7-8 : 31 kişi 9-10 : 9 kişi 10'dan fazla : 10 kişi	<b>Sosyal Güvenlik Kurumu</b>	Memur : 32 kişi Emekli : 5 4 kişi SSK : 171 kişi Bağkur : 132 kişi Yeşilkart : 71 kişi
<b>Aile Toplam Gelir</b>	1000'den az : 42 kişi 1001-2000 : 44 kişi 2001-3000 : 181 kişi 3001-4000 : 110 kişi 4001-5000 : 71 kişi 5000'den çok : 12 kişi		

### D. ÇALIŞMADA KULLANILAN BAĞIMLI VE BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER

Yapılan çalışmada bağımlı değişken olarak “işletmenin mali müşavir ile çalışmasından memnuniyet” değişkeni bağımlı değişken ( $Y_i : i = yönetici veya çalışan, i = 1,2$ ), Tablo-5'te yer alan değişkenler ise bağımsız değişkenler ( $X_{i,j}, i = yönetici veya çalışan, i = 1,2 ; j = anket maddeleri, j = 1,2, \dots, 50$ ) olarak kabul edilmiştir. Bağımlı değişken (1) Hiç memnun değil, (3) Kararsız, (5) Çok memnun şeklinde sıralı olarak, bağımsız değişkenler demografik bilgiler sorusuna göre nominal ölçekte ve ikinci bölümdeki bağımsız değişkenler ise (1) Kesinlikle katılmıyorum, (3) Kararsızım, (5) Kesinlikle katılıyorum şeklinde sıralı olarak kodlanmıştır.

**Tablo-5:** Bağımsız Değişkenler

1. bağımsız değişken	: $X_{i,1}$ (Cinsiyetiniz nedir?)
2. bağımsız değişken	: $X_{i,2}$ (medeni durumunuz nedir?)
3. bağımsız değişken	: $X_{i,3}$ (pozisyon) (Yöneticiler ve çalışanlar için ayrı ayrı yapılan analizlerde bu değişken kullanılmamıştır.)
4. bağımsız değişken	: $X_{i,4}$ (Yaşınız kaçtır?)
5. bağımsız değişken	: $X_{i,5}$ (Öğrenim durumunuz nedir?)
6. bağımsız değişken	: $X_{i,6}$ (Hangi sektörde çalışıyorsunuz?)
7. bağımsız değişken	: $X_{i,7}$ (Nerede yaşıyorsunuz?)
8. bağımsız değişken	: $X_{i,8}$ (Ailenizdeki birey sayısı kaçtır?)
9. bağımsız değişken	: $X_{i,9}$ (Aylık geliriniz nedir?)
10. bağımsız değişken	: $X_{i,10}$ (Mali müşavirim tam olarak ne iş yaptığını biliyorum.)
11. bağımsız değişken	: $X_{i,11}$ (Mali müşavir olmak için gerekli öğrenim şartlarını biliyorum.)
12. bağımsız değişken	: $X_{i,12}$ (Mali müşavirinizin eğitim seviyesi mesleğini yapmak için yeterlidir.)
13. bağımsız değişken	: $X_{i,13}$ (Mali müşavirinizin eğitime ihtiyacı vardır.)
14. bağımsız değişken	: $X_{i,14}$ (Mali müşavirinizin eğitim ihtiyacı gerekli kurumlarca karşılanmaktadır.)
15. bağımsız değişken	: $X_{i,15}$ (Mali müşavirinizin sağladığı bilgiler kamuoyunu aydınlatır.)
16. bağımsız değişken	: $X_{i,16}$ (Mali müşavirlik erkek mesleğidir.)
17. bağımsız değişken	: $X_{i,17}$ (Mali müşaviriniz çok yoğun çalışmaktadır.)
18. bağımsız değişken	: $X_{i,18}$ (Mali müşavirinizin maddi durumu çok iyidir.)
19. bağımsız değişken	: $X_{i,19}$ (Mali müşavirlik mesleği yaratıcı meslek grubuna girer.)
20. bağımsız değişken	: $X_{i,20}$ (Az vergi ödeten mali müşavir iyi mali müşavirdir.)
21. bağımsız değişken	: $X_{i,21}$ (Mali müşavirin gelir düzeyi arttıkça bilinçli yapılan hataları azalır.)
22. bağımsız değişken	: $X_{i,22}$ (Mali müşavirin gelir düzeyi arttıkça mesleğine bağlılığı artar.)
23. bağımsız değişken	: $X_{i,23}$ (Mali müşavirin gelir düzeyi arttıkça üzerindeki baskılar azalır.)
24. bağımsız değişken	: $X_{i,24}$ (Mali müşavirlik mesleği dürüstlük ilkeler üzerine kuruludur.)
25. bağımsız değişken	: $X_{i,25}$ (Mali müşavirim bu ilkelere uymaktadır.)
26. bağımsız değişken	: $X_{i,26}$ (Mali müşavirim için etik davranmak önemli bir olgudur.)
27. bağımsız değişken	: $X_{i,27}$ (Mali müşavirim toplumsal değerlere uygun davranır.)
28. bağımsız değişken	: $X_{i,28}$ (Mali müşavirim meslek hayatında uyması gereken kurallar vardır.)
29. bağımsız değişken	: $X_{i,29}$ (Mali müşavirim muhasebe hilesi yapmaz.)
30. bağımsız değişken	: $X_{i,30}$ (Muhasebe hileleri sadece mali müşavirden kaynaklanıyor.)
31. bağımsız değişken	: $X_{i,31}$ (Muhasebe hilelerinde hükümet politikalarının etkisi vardır.)
32. bağımsız değişken	: $X_{i,32}$ (Muhasebe hilelerinde mükelleflerin etkisi vardır.)
33. bağımsız değişken	: $X_{i,33}$ (Mali müşaviriniz mesleğini yaparken yasal boşluk saptayabilir.)
34. bağımsız değişken	: $X_{i,34}$ (Saptadığı yasal boşluğu gerekli mercilere bildirir.)
35. bağımsız değişken	: $X_{i,35}$ (Saptadığı yasal boşluğu işine geldiği gibi kullanır.)
36. bağımsız değişken	: $X_{i,36}$ (Muhasebedeki denetim azlığı hata oranı artırır.)
37. bağımsız değişken	: $X_{i,37}$ (Mali müşavirlik mesleğine gerekli saygınlık gösteriliyor.)

38. bağımsız değişken	: $X_{i,38}$ (Mali müşavirim defterim üzerine yaptığı tüm işlemleri biliyorum.)
39. bağımsız değişken	: $X_{i,39}$ (Mali müşavirim adıma verdiği beyannameler hakkında bilgi sahibiyim.)
40. bağımsız değişken	: $X_{i,40}$ (Mali müşavirlerin mükelleflere parasal yönden bağlı olmaları baskıyı artırır.)
41. bağımsız değişken	: $X_{i,41}$ (Mali müşavir kamu çıkarları ile mükellef çıkarları arasında sıkışabilir.)
42. bağımsız değişken	: $X_{i,42}$ (Bu durumda kamu çıkarlarını gözetir.)
43. bağımsız değişken	: $X_{i,43}$ (Bu durumda mükellef çıkarlarını gözetir.)
44. bağımsız değişken	: $X_{i,44}$ (Mali müşavirim benden bağımsız çalışmaktadır.)
45. bağımsız değişken	: $X_{i,45}$ (Mali müşavirim gerektiğinde mükellefin tüm geçmiş dönem bilgilerine ulaşır)
46. bağımsız değişken	: $X_{i,46}$ (Mali müşavirim değişen yasalara karşı beni sürekli aydınlatmalı.)
47. bağımsız değişken	: $X_{i,47}$ (Mali müşavir gelecek kararlarımda beni yönlendirmeli.)
48. bağımsız değişken	: $X_{i,48}$ (Mali müşavirim işletmemi büyütmemde benimle birlikte etkin rol oynamalı.)
49. bağımsız değişken	: $X_{i,49}$ (Mali müşavirim sürekli güncellenen mevzuata her daim hâkimdir.)
50. bağımsız değişken	: $X_{i,50}$ (Mevzuatın sürekli değişmesi mali müşavirin hata yapmasına sebep olur.)

#### E. UYGULAMANIN SINIRLILIKLARI

Yapılan çalışma, Erzurum il merkezi, 15 adet işletmenin yöneticisi ve çalışanı, uygulanan anket ve analizin yapıldığı SPSS 23 paket program ile sınırlıdır.

#### IV. AMPİRİK BULGULAR

$Y_1$  ve  $Y_2$  bağımlı değişkenleri ile ilgili betimleyici istatistikler Tablo-6'da ve Tablo-7'de sunulmuştur. Tablo-6 incelendiğinde ankete yönetici seviyesinde 290 kişinin katıldığı, ancak veri eksikliği nedeniyle yapılan analize 245 kişinin ve Tablo-7 incelendiğinde ise ankete çalışan seviyesinde 170 kişinin katıldığı, ancak veri eksikliği nedeniyle yapılan analize 144 kişinin değerlendirmeye alınmıştır.

**Tablo-6:**  $Y_1$  Bağımlı Değişkeni ile İlgili Özet Bilgileri

Bağımlı Değişken ve Kategorileri		N	Yüzdeler (%)
$Y_1$	Hiç memnun değil	6	2,4
	Memnun değil	8	3,3
	Kararsız	34	13,9
	Memnun	139	56,7
	Çok memnun	58	23,7
Geçerli Veri		245	100,0
Geçerli Olmayan Veri		45	
Toplam Veri		290	

İşletmede görevli veya dış kaynaktan hizmet veren mali müşavirlerden, yönetici seviyesinde ankete ve değerlendirmeye katılanlardan 6 kişinin (%2,4) hiç memnun olmadığı, 8 kişinin (%3,3) memnun olmadığı, 34 kişinin (%13,9) kararsız olduğu, 139 kişinin (%56,7) memnun olduğu ve 58 kişinin (%23,7) çok memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo-7:**  $Y_2$  Bağımlı Değişkeni ile İlgili Özet Bilgileri

Bağımlı Değişken ve Kategorileri		N	Yüzdeler (%)
$Y_2$	Hiç memnun değil	5	3,5
	Memnun değil	9	6,3
	Kararsız	32	22,2
	Memnun	72	50,0
	Çok memnun	26	18,1
Geçerli Veri		144	100,0
Geçerli Olmayan Veri		26	
Toplam Veri		170	

İşletmede görevli veya dış kaynaktan hizmet veren mali müşavirlerden, çalışan seviyesinde ankete ve değerlendirmeye katılanlardan 5 kişinin (%3,5) hiç memnun olmadığı, 9 kişinin (%6,3) memnun olmadığı, 32 kişinin (%22,2) kararsız olduğu, 72 kişinin (%50) memnun olduğu ve 26 kişinin (%18,1) çok memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

#### A. MODELDE ÇOKLU BAĞLANTININ KONTROLÜ

Çoklu regresyon modellerinde bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı probleminin olup olmadığı mutlaka kontrol edilmesi gereken önemli konulardan birisidir. Her ne kadar sıralı lojistik regresyon analizinde söz konusu problemin araştırılması şart olmasa da literatürde bazı araştırmacılar tarafından kontrol edilmesi önerilmektedir (Oktay, 2014). Bu kapsamda çalışmada bağımlı değişken üzerinde etkili olduğu düşünülen ve yapılan analizlerde kullanılacak 50 adet bağımsız değişken arasındaki çoklu bağlantı problemi SPSS 23 istatistiksel paket programı vasıtasıyla araştırılmıştır. Yapılan analizlerde çoklu bağlantı *VIF* değerlerine bakılarak değerlendirilmiştir. Analizler sonucunda elde edilen bütün *VIF* değerleri 0 ile 10 değerleri arasında elde edilmiştir. Literatürde çoklu bağlantının olmaması için elde edilen *VIF* değerlerinin bazı araştırmacılar 0 ile 5 arasında, bazı araştırmacılar ise 0 ile 10 arasında olması gerektiğini bildirmektedir (Alpar, 2012). Çalışmada elde edilen değerlerin 0 ile 10 arasında olmasından dolayı kurulan sıralı lojistik regresyon modelinde bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı probleminin olmadığı sonucuna varılmıştır. Bu nedenle sıralı lojistik regresyon modeline ilişkin yapılan analize bağımlı değişken üzerinde etkili bağımsız değişkenler olarak 50 adet değişken kullanılmıştır.

#### B. PARALEL EĞRİLER VARSAYIMININ KONTROLÜ

Kurulan sıralı lojistik regresyon modelinin paralellik varsayımının kontrolünün yapılması maksadıyla hipotez testleri;

$Y_1$  bağımlı değişkeni ile ilgili olarak;

$H_0$ : İlişkili regresyon katsayıları bağımlı değişkenin tüm kategorilerinde aynıdır.

$H_1$ : İlişkili regresyon katsayıları bağımlı değişkenin tüm kategorilerinde aynı değildir.

$Y_2$  bağımlı değişkeni ile ilgili olarak;

$H_0$ : İlişkili regresyon katsayıları bağımlı değişkenin tüm kategorilerinde aynıdır.

$H_1$ : İlişkili regresyon katsayıları bağımlı değişkenin tüm kategorilerinde aynı değildir.

şeklinde kurulmuştur ve kurulan hipotezler  $\chi^2$  testi ile test edilmiştir. Bu kapsamda yapılan analiz sonucunda elde edilen sayısal değerler Tablo-8’de ve Tablo-9’da verilmiştir.

**Tablo-8:** Paralellik Testi ( $Y_1$  bağımlı değişkeni)

Model	-2 Log Likelihood	$\chi^2$ değeri	sd	P
Yokluk Hipotezi	441,766			
Genel	277,651	164,114	147	0,052

**Tablo-9:** Paralellik Testi ( $Y_2$  bağımlı değişkeni)

Model	-2 Log Likelihood	$\chi^2$ değeri	sd	P
Yokluk Hipotezi	258,456			
Genel	710,153	164,114	147	0,059

Bağlantı Fonksiyonu: Logit.

Tablo-8’de ve Tablo-9’da yer alan sonuçlar incelendiğinde,  $Y_1$  ve  $Y_2$  bağımlı değişkenleri ile ilgili olarak tahmin edilen regresyon katsayılarının  $Y_1$  ve  $Y_2$  bağımlı değişkenlerinin her bir kategorisinde aynı olduğunu ve paralel eğriler varsayımının sağlandığını ( $p(0,052) > 0,05$ ,  $p(0,059) > 0,05$ ) göstermektedir.

### C. MODELİN UYGUNLUĞUNUN TEST EDİLMESİ

Yapılan çalışmada kurulan modellerin veriler ile ilgili olarak uyum bilgileri Tablo-10’da ve Tablo-11’de verilmiştir.

Tablo-10’da ve Tablo-11’de yer alan  $\chi^2$  değerleri incelendiğinde her iki modelin uyum bilgilerinin kabul edilebilir olduğu değerlendirilmiştir ( $p > 0,05$ ).

Kurulan modelin paralellik varsayımı ile modelin uyum bilgilerinin kontrol edilmesini müteakip yapılacak diğer bir işlem modelin uygunluğunun test edilmesidir. Modelin uygunluğunun test edilmesi işlemi, tahmin edilen parametrelerin anlamlılığı açısından bilgi sunmaktadır (Uğurlu, Usta ve Şimşek, 2018). Modelin uygunluğunu test etmek amacıyla kurulan hipotez testi aşağıda sunulmuştur.

$H_0$ : Model veriler ile uyumludur.

$H_1$ : Model veriler ile uyumlu değildir.

Yapılandırılan modelin uygunluğunu belirlemek amacıyla  $\chi^2$  uyum iyiliği testi yapılmıştır. Pearson  $\chi^2$  ve sapma istatistikleri gözlenen ve beklenen değerler arasındaki farkı kullanarak modelin uyumunu değerlendirir (Şenel ve Alatlı, 2014: 40). Modelin uygunluğunun test edilmesi işlemi esnasında elde edilen değerler Tablo-12’de ve Tablo-13’te gösterilmiştir.

Tablo-12’de ve Tablo-13’te yer alan  $\chi^2$  değerleri incelendiğinde; her iki modelin uygunluk testlerinin kabul edilebilir olduğu değerlendirilmiştir ( $p > 0,05$ ).

**Tablo-10:** Model Uyum Bilgileri ( $Y_1$  bağımlı değişkeni)

Model	-2 Log Likelihood	$\chi^2$ değeri	sd	P
Kesim	558,257			
Final	441,766	116,491	49	0,120

**Tablo-11:** Model Uyum Bilgileri ( $Y_2$  bağımlı değişkeni)

Model	-2 Log Likelihood	$\chi^2$ değeri	sd	p
Kesim	368,594			
Final	258,456	110,138	49	0,115

Bağlantı Fonksiyonu: Logit.

**Tablo-12:** Model Uygunluk Testi ( $Y_1$  bağımlı değişkeni)

	$\chi^2$ değeri	sd	p
Pearson	2823,087	915	0,000
Sapma	441,766	915	1,000

**Tablo-13:** Model Uygunluk Testi ( $Y_2$  bağımlı değişkeni)

	$\chi^2$ değeri	sd	p
Pearson	4496,884	523	0,000
Sapma	258,456	523	1,000

Bağlantı Fonksiyonu: Logit.

### Ç. MODELLERİN BELİRLİLİK KATSAYISININ İNCELENMESİ

Yöneticiler ile çalışanlar açısından kurulan matematiksel modellerin uygunluğunu incelemek amacıyla bakılması gereken istatistiklerden bir diğeri matematiksel modellerin belirlilik katsayısına bakmaktır. Bu kapsamda kurulan matematiksel modellerin hesaplanan belirlilik katsayısı istatistikleri yani Pseudo  $R^2$  istatistikleri,  $Y_1$  bağımlı değişkeni için Tablo-14'de ve  $Y_2$  bağımlı değişkeni için Tablo-15'te gösterilmiştir.

**Tablo-14:** Pseudo  $R^2$  Değerleri ( $Y_1$  bağımlı değişkeni)

Pseudo $R^2$	Değerler
Cox ve Snell $R^2$	0,378
Nagelkerke $R^2$	0,422
McFadden $R^2$	0,209

**Tablo-15:** Pseudo  $R^2$  Değerleri ( $Y_2$  bağımlı değişkeni)

Pseudo $R^2$	Değerler
Cox ve Snell $R^2$	0,535
Nagelkerke $R^2$	0,579
McFadden $R^2$	0,299

Bağlantı Fonksiyonu: Logit.

$Y_1$  bağımlı değişkeni için kurulan matematik modelin belirlilik katsayılarının yer aldığı Tablo-14'deki Pseudo  $R^2$  istatistikleri incelendiğinde Cox ve Snell  $R^2$  istatistiğine göre bağımsız değişkenler bağımlı değişkeni %37,8, Nagelkerke  $R^2$  istatistiğine göre bağımsız değişkenler bağımlı değişkeni %42,2 ve McFadden  $R^2$  istatistiğine göre bağımsız değişkenler bağımlı değişkeni %20,9 oranında ve  $Y_2$  bağımlı değişkeni için kurulan matematik modelin belirlilik katsayılarının yer aldığı Tablo-15'teki Pseudo  $R^2$  istatistikleri incelendiğinde ise Cox ve Snell  $R^2$  istatistiğine göre bağımsız değişkenler bağımlı değişkeni %53,5, Nagelkerke  $R^2$  istatistiğine göre bağımsız değişkenler bağımlı değişkeni %57,9 ve McFadden  $R^2$  istatistiğine göre bağımsız değişkenler bağımlı değişkeni %29,9 oranında açıklamaktadır. Sıralı lojistik regresyon analizi literatüründe bu oranın %10-30 arasında olması yeterli kabul edilmektedir. Ancak yöneticiler ve çalışanlar için kurulan matematik modelin belirlilik katsayısı değerleri oldukça iyi çıktığı ve modelin oldukça sağlam kurulduğu görülmektedir.

#### D. MODELİN KURULMASI VE YORUMLANMASI

Sıralı lojistik regresyon modeli kullanılarak kurulan modelin elde edilen parametre değerleri ile bu parametre değerlerine yönelik istatistikler Tablo-16'da ve Tablo-17'de sunulmuştur.

**Tablo-16:** Model Parametre ve İstatistik Bilgileri ( $Y_1$  bağımlı değişkeni)

		Tahmin	Std. Hata	Wald	Odds	P
Eşik Değerleri	[memnuniyet = 1]	-3,361	2,176	2,387		0,022
	[memnuniyet = 2]	-2,293	2,147	1,140		0,036
	[memnuniyet = 3]	-0,489	2,130	0,053		0,019
	[memnuniyet = 4]	3,281	2,151	2,327		0,027
Bağımsız Değişkenler	$X_{1,1}$	-0,739	0,481	2,360		0,124
	$X_{1,2}$	0,055	0,381	0,021		0,885
	$X_{1,4}$	0,150	0,170	0,781		0,377
	$X_{1,5}$	0,080	0,202	0,156		0,693
	$X_{1,6}$	-0,009	0,060	0,023		0,879
	$X_{1,7}$	0,191	0,248	0,595		0,441
	$X_{1,8}$	-0,263	0,152	2,983		0,084
	$X_{1,9}$	0,018	0,114	0,025		0,874
	$X_{1,10}$	-0,299	0,186	2,584		0,108
	$X_{1,11}$	0,252	0,187	1,813		0,178
	$X_{1,12}$	0,368	0,172	4,564	1,44	0,033
	$X_{1,13}$	-0,176	0,129	1,862		0,172
	$X_{1,14}$	-0,140	0,151	0,858		0,354
	$X_{1,15}$	0,293	0,145	4,058	1,33	0,044
	$X_{1,16}$	0,215	0,147	2,123		0,145
	$X_{1,17}$	-0,097	0,166	0,346		0,557
	$X_{1,18}$	0,100	0,171	0,342		0,558
	$X_{1,19}$	0,173	0,150	1,323		0,250
	$X_{1,20}$	-0,050	0,128	0,155		0,694
	$X_{1,21}$	-0,056	0,161	0,121		0,728
	$X_{1,22}$	-0,270	0,168	2,595		0,107
	$X_{1,23}$	-0,102	0,176	0,334		0,563
	$X_{1,24}$	-0,219	0,179	1,502		0,220
	$X_{1,25}$	0,008	0,237	0,001		0,973
	$X_{1,26}$	0,449	0,263	2,911		0,088
	$X_{1,27}$	0,099	0,215	0,212		0,645

$X_{1,28}$	-0,056	0,214	0,069		0,793
$X_{1,29}$	0,007	0,165	0,002		0,968
$X_{1,30}$	-0,177	0,153	1,329		0,249
$X_{1,31}$	0,206	0,152	1,832		0,176
$X_{1,32}$	-0,175	0,162	1,170		0,279
$X_{1,33}$	0,154	0,183	0,710		0,400
$X_{1,34}$	-0,262	0,165	2,518		0,113
$X_{1,35}$	0,100	0,161	0,386		0,535
$X_{1,36}$	-0,421	0,193	4,763	0,657	0,029
$X_{1,37}$	-0,091	0,161	0,319		0,572
$X_{1,38}$	0,334	0,175	3,662	1,39	0,046
$X_{1,39}$	-0,219	0,200	1,196		0,274
$X_{1,40}$	0,128	0,177	0,517		0,472
$X_{1,41}$	0,120	0,174	0,478		0,489
$X_{1,42}$	0,161	0,186	0,752		0,386
$X_{1,43}$	-0,356	0,176	4,112	0,701	0,043
$X_{1,44}$	-0,245	0,126	3,791	0,783	0,050
$X_{1,45}$	-0,061	0,199	0,094		0,759
$X_{1,46}$	-0,417	0,220	3,602		0,058
$X_{1,47}$	0,041	0,192	0,045		0,832
$X_{1,48}$	-0,375	0,200	3,517		0,061
$X_{1,49}$	1,246	0,220	31,960	3,46	0,000
$X_{1,50}$	0,399	0,154	6,706	1,48	0,010

Tablo-17: Model Parametre ve İstatistiki Bilgileri ( $Y_2$  bağımlı değişkeni)

		Tahmin	Std. Hata	Wald	Odds	P
Eşik Değerleri	[memnuniyet = 1]	4,443	2,866	2,403		0,121
	[memnuniyet = 2]	5,929	2,846	4,339		0,037
	[memnuniyet = 3]	8,339	2,883	8,366		0,004
	[memnuniyet = 4]	12,403	3,019	16,880		0,000
Bağımsız Değişkenler	$X_{2,1}$	-0,406	0,477	0,725		0,394
	$X_{2,2}$	0,622	0,547	1,294		0,255
	$X_{2,4}$	0,039	0,265	0,021		0,884
	$X_{2,5}$	0,143	0,237	0,362		0,547
	$X_{2,6}$	-0,123	0,083	2,193		0,139
	$X_{2,7}$	-0,089	0,288	0,095		0,758
	$X_{2,8}$	-0,054	0,254	0,045		0,832
	$X_{2,9}$	0,049	0,165	0,087		0,768
	$X_{2,10}$	0,085	0,255	0,111		0,739
	$X_{2,11}$	-0,369	0,286	1,667		0,197
	$X_{2,12}$	0,262	0,252	1,078		0,299
	$X_{2,13}$	-0,132	0,199	0,441	0,876	0,050
	$X_{2,14}$	0,227	0,222	1,050	1,253	0,035
	$X_{2,15}$	0,600	0,266	5,075		0,024
	$X_{2,16}$	0,170	0,184	0,859		0,354
	$X_{2,17}$	0,411	0,236	3,042		0,081
	$X_{2,18}$	0,722	0,217	11,083		0,001
$X_{2,19}$	-0,544	0,248	4,832	0,581	0,028	
$X_{2,20}$	0,197	0,181	1,180		0,277	
$X_{2,21}$	0,365	0,231	2,507		0,113	

$X_{2,22}$	-0,596	0,245	5,918	0,552	0,015
$X_{2,23}$	0,135	0,211	0,410		0,522
$X_{2,24}$	0,159	0,292	0,295		0,587
$X_{2,25}$	-0,266	0,365	0,531		0,466
$X_{2,26}$	0,059	0,325	0,033		0,856
$X_{2,27}$	0,873	0,289	9,147	2,38	0,002
$X_{2,28}$	-0,792	0,322	6,050	0,454	0,014
$X_{2,29}$	0,105	0,211	0,249		0,617
$X_{2,30}$	-0,178	0,202	0,781		0,377
$X_{2,31}$	-0,342	0,235	2,120		0,145
$X_{2,32}$	0,581	0,226	6,577	1,78	0,010
$X_{2,33}$	-0,013	0,263	0,003		0,959
$X_{2,34}$	-0,023	0,263	0,008		0,931
$X_{2,35}$	-0,391	0,200	3,816	0,677	0,051
$X_{2,36}$	-0,510	0,186	7,531	0,572	0,006
$X_{2,37}$	-0,367	0,199	3,416		0,065
$X_{2,38}$	0,283	0,257	1,217		0,270
$X_{2,39}$	0,096	0,330	0,085		0,771
$X_{2,40}$	0,493	0,274	3,239		0,072
$X_{2,41}$	-0,687	0,258	7,071		0,008
$X_{2,42}$	0,095	0,243	0,152		0,696
$X_{2,43}$	0,076	0,117	0,420		0,517
$X_{2,44}$	0,120	0,199	0,362		0,547
$X_{2,45}$	0,091	0,222	0,169		0,681
$X_{2,46}$	0,249	0,276	0,817		0,366
$X_{2,47}$	0,180	0,298	0,364		0,546
$X_{2,48}$	0,451	0,253	3,175		0,075
$X_{2,49}$	0,548	0,258	4,507	1,72	0,034
$X_{2,50}$	0,317	0,195	2,662		0,103

Bağlantı Fonksiyonu: Logit.

Tablo-16 ve Tablo-17 incelendiğinde;

$Y_1$  bağımlı değişkeni için kurulan modelde, eşik değerlerinin hepsi ( $p(0,022; 0,036; 0,019; 0,027) < 0,05$ ),  $X_{1,12}$  değişkeni ( $p(0,033) < 0,05$ ),  $X_{1,15}$  değişkeni ( $p(0,044) < 0,05$ ),  $X_{1,36}$  değişkeni ( $p(0,029) < 0,05$ ),  $X_{1,38}$  değişkeni ( $p(0,046) < 0,05$ ),  $X_{1,43}$  değişkeni ( $p(0,043) < 0,05$ ),  $X_{1,44}$  değişkeni ( $p(0,050) < 0,05$ ),  $X_{1,49}$  değişkeni ( $p(0,000) < 0,05$ ),  $X_{1,50}$  değişkeni ( $p(0,010) < 0,05$ ),

$Y_2$  bağımlı değişkeni için kurulan modelde ise, eşik değerlerinin biri hariç hepsi ( $p(0,121; 0,037; 0,004; 0,000) < 0,05$ ),  $X_{2,13}$  değişkeni ( $p(0,050) < 0,05$ ),  $X_{2,14}$  değişkeni ( $p(0,035) < 0,05$ ),  $X_{2,19}$  değişkeni ( $p(0,028) < 0,05$ ),  $X_{2,22}$  değişkeni ( $p(0,015) < 0,05$ ),  $X_{2,27}$  değişkeni ( $p(0,002) < 0,05$ ),  $X_{2,28}$  değişkeni ( $p(0,014) < 0,05$ ),  $X_{2,32}$  değişkeni ( $p(0,010) < 0,05$ ),  $X_{2,35}$  değişkeni ( $p(0,051) < 0,05$ ),  $X_{2,36}$  değişkeni ( $p(0,006) < 0,05$ ),  $X_{2,49}$  değişkeni ( $p(0,034) < 0,05$ ) anlamlı değişkenler olarak bulunmuştur.

$Y_1$  bağımlı değişkeni ile bağımlı değişkeni etkileyen anlamlı  $X_{1j}$  bağımsız değişkenleri ve  $Y_2$  bağımlı değişkeni ile bağımlı değişkeni etkileyen anlamlı  $X_{2j}$  bağımsız değişkenler kullanarak kurulan matematiksel modeller aşağıda sunulmuştur.

$$Y_1 = -3,361 - 2,293 - 0,489 + 3,281 + 0,368X_{1,12} + 0,293X_{1,15} + -0,421X_{1,36} + 0,334X_{1,38} + -0,356X_{1,43} + -0,245X_{1,44} + 1,246X_{1,49} + 0,399X_{1,50}$$

$$Y_2 = 5,929 + 8,339 + 12,403 + -0,132X_{2,13} + 0,227X_{2,14} + -0,544X_{2,19} + -0,596X_{2,22} + 0,873X_{2,27} + -0,792X_{2,28} + 0,581X_{2,32} + -0,391X_{2,35} + -0,560X_{2,36} + 0,548X_{2,49}$$

Kurulan modeller incelendiğinde;

$Y_1$  bağımlı değişkeni üzerinde;  $X_{1,12}$ ,  $X_{1,15}$ ,  $X_{1,38}$ ,  $X_{1,49}$  ve  $X_{1,50}$  bağımsız değişkenlerinin artı yönde ve  $X_{1,36}$ ,  $X_{1,43}$  ve  $X_{1,44}$  bağımsız değişkenlerinin ise eksi yönde,

$Y_2$  bağımlı değişkeni üzerinde;  $X_{2,14}$ ,  $X_{2,27}$ ,  $X_{2,32}$  ve  $X_{2,49}$  bağımsız değişkenlerinin artı yönde ve  $X_{2,13}$ ,  $X_{2,19}$ ,  $X_{2,22}$ ,  $X_{2,28}$ ,  $X_{2,35}$  ve  $X_{2,36}$  bağımsız değişkenlerinin ise eksi yönde bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

-  $Y_1$  bağımlı değişkeni ile  $X_{1,12}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 1,44 (*1'den büyük*) olduğu ve bu durum,  $X_{1,12}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_1$  bağımlı değişkeni olasılığını 1,44 kat artırdığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavirin eğitim seviyesinin yükselmesi işletmede yapılan işler açısından yöneticilerinin memnuniyet düzeyini artırmaktadır.

-  $Y_1$  bağımlı değişkeni ile  $X_{1,15}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 1,33 (*1'den büyük*) olduğu ve bu durum,  $X_{1,15}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_1$  bağımlı değişkeni olasılığını 1,33 kat artırdığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavir tarafından yapılan işlerin kamuoyunu aydınlatması yani işlemlerin şeffaf olması yöneticilerinin memnuniyet düzeyini artırmaktadır.

-  $Y_1$  bağımlı değişkeni ile  $X_{1,36}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 0,657 yani 1'den küçük olduğu ve bu durum,  $X_{1,36}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_1$  bağımlı değişkeni olasılığını 0,657 kat azalttığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavir tarafından yapılan işler üzerinde denetimin azalması ve dolayısıyla bu durumdan kaynaklanan hata oranının artması yöneticilerinin memnuniyet düzeyini azaltmaktadır.

-  $Y_1$  bağımlı değişkeni ile  $X_{1,38}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 1,39 (*1'den büyük*) olduğu ve bu durum,  $X_{1,38}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_1$  bağımlı değişkeni olasılığını 1,39 kat artırdığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavir tarafından tutulan defterdeki işlemleri yöneticilerin bilmesi yöneticilerinin memnuniyet düzeyini artırmaktadır.

-  $Y_1$  bağımlı değişkeni ile  $X_{1,43}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 0,701 yani 1'den küçük olduğu ve bu durum,  $X_{1,43}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_1$  bağımlı değişkeni olasılığını 0,701 kat azalttığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavirin mükelleflerin lehinde yaptığı işlemler yöneticilerinin memnuniyet düzeyini azaltmaktadır. Burada mükellefler lehine yapılan işlemler olarak mevzuat dışı yapılan işlemler kastedilmektedir ve dolayısıyla işletme yöneticileri kar konusunda bir kayıp yaşayacaklardır.

-  $Y_1$  bağımlı değişkeni ile  $X_{1,44}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 0,783 yani 1'den küçük olduğu ve bu durum,  $X_{1,44}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_1$  bağımlı değişkeni olasılığını 0,783 kat azalttığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali

müşavirin bağımsız çalışması yani yaptığı bütün işlemler ile ilgili olarak yöneticilere gerekli bilgileri daha az vermesi yöneticilerinin memnuniyet düzeyini azaltmaktadır.

-  $Y_1$  bağımlı değişkeni ile  $X_{1,49}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 3,46 yani 1'den büyük olduğu ve bu durum,  $X_{1,49}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_1$  bağımlı değişkeni olasılığını 3,46 kat artırdığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavirin güncellenen mevzuata hakimiyeti ve dolayısıyla işlemleri doğru yapması yöneticilerinin memnuniyet düzeyini artırmaktadır.

-  $Y_1$  bağımlı değişkeni ile  $X_{1,50}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 1,48 (*1'den büyük*) olduğu ve bu durum,  $X_{1,50}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_1$  bağımlı değişkeni olasılığını 1,48 kat artırdığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavirin güncellenen mevzuat çerçevesinde yaptığı işlemlerde hata oranının yükselmesi yöneticilerinin memnuniyet düzeyini artırmaktadır. Yani bu kapsamda yöneticiler açısından kontrolün daha iyi sağlanması ve gerekli tedbirleri alması ile yapılan işlerde güncelliğin sağlanması açısından gerekli olduğu düşünülmektedir.

-  $Y_2$  bağımlı değişkeni ile  $X_{2,13}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 0,876 yani 1'den küçük olduğu ve bu durum,  $X_{2,13}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_2$  bağımlı değişkeni olasılığını 0,876 kat azalttığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavirin eğitime ihtiyaç duyması çalışanların memnuniyet düzeyini azaltmaktadır. Çünkü mali müşavirin güncellenen mevzuata hâkim olmayacağı ve yaptığı işlemlerde yanlışlıklar yapabileceği algısının çalışanlarda oluşabileceği değerlendirilmektedir.

-  $Y_2$  bağımlı değişkeni ile  $X_{2,14}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 1,253 (*1'den büyük*) olduğu ve bu durum,  $X_{2,14}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_2$  bağımlı değişkeni olasılığını 1,253 kat artırdığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavirin eğitiminin kurumlarca karşılanmasının çalışanlarının memnuniyet düzeyini artırmaktadır. Çünkü bu kapsamda mali müşavir mutlaka eğitim alacak ve işlemleri doğru yapacaktır.

-  $Y_2$  bağımlı değişkeni ile  $X_{2,19}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 0,581 (*1'den küçük*) olduğu ve bu durum,  $X_{2,19}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_2$  bağımlı değişkeni olasılığını 0,581 kat azalttığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavirlik mesleğinin yaratıcı meslek olması ve bu kapsamda alınacak tedbirler çalışanların memnuniyet düzeyini artırmaktadır.

-  $Y_2$  bağımlı değişkeni ile  $X_{2,22}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 0,552 (*1'den küçük*) olduğu ve bu durum,  $X_{2,22}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_2$  bağımlı değişkeni olasılığını 0,552 kat azalttığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavirlik mesleğinin gelir düzeyinin artması ve bu kapsamda meslek bağımlılığının artması düşüncesi çalışanların memnuniyet düzeyini azaltmaktadır.

-  $Y_2$  bağımlı değişkeni ile  $X_{2,27}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 2,38 (*1'den büyük*) olduğu ve bu durum,  $X_{2,27}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_2$  bağımlı değişkeni olasılığını 2,38 kat artırdığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavirin toplumsal değerlere uyması çalışanların memnuniyet düzeyini artırmaktadır.

-  $Y_2$  bağımlı değişkeni ile  $X_{2,28}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 0,454 (*1'den küçük*) olduğu ve bu durum,  $X_{2,28}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_2$  bağımlı değişkeni olasılığını 0,454 kat azalttığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavirin meslek kurallarına tam olarak uyması çalışanların memnuniyet düzeyini azaltmaktadır.

-  $Y_2$  bağımlı değişkeni ile  $X_{2,32}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 1,78 (*1'den büyük*) olduğu ve bu durum,  $X_{2,32}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_2$  bağımlı değişkeni olasılığını 1,78 kat artırdığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavir tarafından yapılan işlemler üzerinde mükelleflerin etkisinin olması çalışanların memnuniyet düzeyini artırmaktadır.

-  $Y_2$  bağımlı değişkeni ile  $X_{2,35}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 0,677 (*1'den küçük*) olduğu ve bu durum,  $X_{2,35}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_2$  bağımlı değişkeni olasılığını 0,677 kat azalttığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavirin yaptığı işlemlerde yasal boşluğu kendi lehine kullanması çalışanların memnuniyet düzeyini azaltmaktadır.

-  $Y_2$  bağımlı değişkeni ile  $X_{2,36}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 0,572 (*1'den küçük*) olduğu ve bu durum,  $X_{2,36}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_2$  bağımlı değişkeni olasılığını 0,572 kat azalttığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavir tarafından yapılan işlemlerde denetimin azalması ve dolayısıyla hata oranının çoğalması çalışanların memnuniyet düzeyini azaltmaktadır.

-  $Y_2$  bağımlı değişkeni ile  $X_{2,49}$  bağımsız değişkeni açısından değerlendirildiğinde; odds oranının 1,72 (*1'den büyük*) olduğu ve bu durum,  $X_{2,49}$  değişkeninde kategorilerindeki bir kategori değişmesi durumunda (*bir kategoriden bir üst kategoriye*)  $Y_2$  bağımlı değişkeni olasılığını 1,72 kat artırdığını ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle mali müşavirin devamlı olarak değişen mevzuata hâkim olması ve kendisini yetiştirmesi çalışanların memnuniyet düzeyini artırmaktadır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde meydana gelen değişim ve gelişmeler neticesinde işletmelerde mali müşavirlik mesleğinin önemi, değeri ve saygınlığı her geçen güne daha da artmaktadır. Bu kapsamda yapılan çalışma ile Erzurum'da bulunan 15 işletme yöneticisinin ve çalışanlarının mali müşavir memnuniyeti ve bu memnuniyetin oluşmasında etkili olan faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Uygulanan anket sonrası çeşitli işletmelerde görevli mali müşavirlerinden, yöneticilerden 6 kişinin (%2,4) hiç memnun olmadığı, 8 kişinin (%3,3) memnun olmadığı, 34 kişinin (%13,9) kararsız olduğu, 139 kişinin (%56,7) memnun olduğu ve 58 kişinin (%23,7) çok memnun olduğu ve çalışanlardan 5 kişinin (%3,5) hiç memnun olmadığı, 9 kişinin (%6,3) memnun olmadığı, 32 kişinin (%22,2) kararsız olduğu, 72 kişinin (%50) memnun olduğu ve 26 kişinin (%18,1) çok memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla hem işletme yöneticilerinin ve hem de işletme çalışanlarının mali müşavirlerinden büyük çoğunlukla memnun olduğu tespit edilmiştir. Karasioğlu ve Altan (2004) tarafından yapılan çalışmada; elde edilen sonuçlara paralel sonuçların elde edildiği, ancak memur, esnaf, doktor, avukat, noter ve öğrenci gibi meslek gruplarında mali müşavirlerin bilgi ve beceri açısından olumsuz yönde algılandığı, İpek, Öksüz ve Yücesan (2017) tarafından yapılan çalışmada; öğrencilerin genel itibarıyla mali müşavirlik mesleğine olumlu baktığı ve çalışmamızda elde edilen sonuçlar ile paralellik arz ettiği, Saxby, Ehlen ve Koski (2004) tarafından yapılan çalışmada;

mali müşavirlik hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğuna dair sonuçlar bu çalışmada elde edilen sonuçlar ile paralellik göstermektedir. Ayrıca literatürde mali müşavir memnuniyetinin oluşmasında hangi faktörlerin etkilediği ile ilgili herhangi bir çalışmanın yapılmadığı tespit edilmiştir. Bütün bu incelemeler neticesinde mali müşavir memnuniyet algısının oluşmasında etkili faktörlerin işletme yöneticileri açısından eğitim seviyesi, kamuoyunu aydınlatma, denetim azlığı, defter tutma, işlem, mükellef çıkar, bağımsızlık, güncellenen mevzuat, değişen mevzuat değişkenlerinin; işletme çalışanları açısından; eğitim ihtiyacı, eğitim kurumları, yaratıcı meslek, meslek bağlılığı, toplumsal değer, meslek kuralları, meslek hilesi, mükellef çıkar, yasal boşluk, menfaat, denetim azlığı, güncellenen mevzuat değişkenlerinin önemli olduğu tespit edilmiştir. Literatürde mali müşavirlerin verdiği hizmet kalitesi ile ilgili etkili faktörleri tespit edilmesine yönelik yapılan benzer çalışmalar incelendiğinde; Banar ve Ekeril (2010) çalışmasında güvenilirlik, empati ve fiziksel özellikler boyutlarının, Ustaahmetoğlu ve Savcı (2011) çalışmasında heveslilik ve empati boyutlarının mali müşavir hizmet kalitesi üzerinde belirleyici etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu çalışma, mali müşavir memnuniyet algısının işletme yöneticileri ile çalışanları açısından önemli olan faktörleri ayrı ayrı tespit etmeye yönelik olarak yapılmıştır. Bu çalışmadan sonra mali müşavir memnuniyet algısının işletme yöneticileri ile çalışanları açısından önemli olan faktörler ile demografik faktörler karşılaştırmalı olarak detaylı araştırmalar yapılabilir. Ayrıca işletmenin paydaşı sadece yöneticiler ile çalışanlar değildir. İç diğer paydaşlar ile dış paydaşların mali müşavirlik mesleği ile ilgili olarak nitel çalışmalarda yapılabilir.

#### KAYNAKÇA

- Akdoğan, H. ve Parlak, N. (2017), Toplumda Muhasebe Mesleğine Yönelik Algı Analizi: Ordu İli Alan Araştırması, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 4(7), 24-42.
- Alpar, R. (2012). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Altan, M. (2004). Muhasebecilik Mesleğinin Toplumda Algılanma Biçimi Üzerine Bir Araştırma”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11, 29-54.
- Banar, K. ve Ekeril, V. (2010). Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi ile Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması, *Anadolu University Journal of Social Sciences*, 10(1), 39-60.
- Borooah, V.K. (2002). *Logit and Probit: Ordered and Multinomial Models* (Quantitative Applications in the Social Sciences) 1st Edition
- Byrne, M. ve Willis, P. (2005), Irish Secondary Students' Perceptions of the Work of an Accountant and the Accounting Profession, *Accounting Education; An International Journal*, 14(4), 367-381.
- Danziger, N. ve Eden, Y. (2006), Student Career Aspirations and Perceptions: The Case of Israeli Accounting Students, *Accounting Education: An International Journal*, 15(2), 113-134.
- Eygü, H. ve Güllüce, A.Ç. (2017). Determination of Customer Satisfaction in Conservative Concept Hotels by Ordinal Logistic Regression Analysis, *Journal of Financial Risk Management*, 6, 269-284.
- Fu, V. (1998), Estimating Generalized Ordered Logit Models. Stata Technical Bulletin, 44, 27-30. Stata technical bulletin reprints, 8, College Station, Tex.: Stata Press, 160-164.
- Gelibolu, L. ve Çelik, A.K. (2015), Kars İlindeki Tüketicilerin Kaşar Peyniri Satın Alma Davranışlarını Etkileyen Faktörlerin Sıralı Modeller ile Analizi, *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 6(11), 107-130.

- Ishwaran, H. ve Gatsonis, C.A. (2000). A General Class of Hierarchical Ordinal Regression Models with Applications to Correlated ROC Analysis, *The Canadian Journal of Statistics*, 28.
- İpek, S., Öksüz, M. ve Yücesan, M. (2017). Muhasebe Mesleğinin Öğrenciler Tarafından Algılanması: Ayvacık Meslek Yüksekokulu Örneği, *Akademia Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(3), 88-95.
- Karasioğlu, F. ve Altan, M. (2004). Ülkemiz Muhasebe Meslek Mensuplarının Toplumun Çeşitli Katmanları Tarafından Algılanma Biçimi Üzerine Bir Araştırma, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 21, 53-64.
- Long, J.S. ve Freese, J. (2001). *Regression Models For Categorical Dependent Variables Using Stata*, A Stata Press Publication, Texas.
- McCullagh, P. (1980). Regression Models for Ordinal Data, *Journal of the Royal Statistical Society*, 42, 109-142.
- Özbirecikli, M. ve Tülin, Ö. (2006), *Muhasebecilerin Mesleki Kararlarında Etik ve Sosyal Sorumluluğun Önemi Algılama Düzeyleri ve Etiksel Karar Alma Süreci:Türkiye Örneği*, TÜBİTAK, Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Grubu, Proje No: SOBAG – 104K012.
- Özçomak, M.S., Oktay, E. ve Özer, H. (2005). Erzurum İlinde Potansiyel Doğalgaz Talebini Etkileyen Faktörlerin Tespiti, *EKEV Akademi Dergisi*, 10(27), 309-321.
- Özdamar, K. (2013). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi-1*, Seçkin Yayınları, Ankara.
- Özdiñç, Ö. (1999). *Derecelendirme Sürecinde Ekonometrik Bir Değerlendirme*, Piyasası Yayın Kurulu Yayın No:130, Ankara.
- Powers, D.A. ve Xie, Y. (2000). *Statistical Methods for Categorical Data*. Academic Press, London.
- Sakarya, Ş. ve Kara,S. (2010). Türkiye’de Muhasebe Meslek Etiğine Yönelik Düzenlemeler ve Meslek Mensupları Tarafından Algılanması Üzerine Bir Alan Araştırması, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(18), 57-72.
- Şenol, H. (2014). Muhasebe Mesleğinin Toplum Tarafından Algılanması Üzerine Bir Alan Araştırması, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi*, 6(11), 102-120.
- Şenel, S. ve Alatlı, B. (2014). Lojistik Regresyon Analizinin Kullanıldığı Makaleler Üzerine Bir İnceleme, *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 5(1), 35-52.
- Terzi, A. (2010). *Muhasebe Mesleği ve Rize’deki Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Uğurlu, C.T., Usta, H.G. ve Şimşek, A.S. (2018). Üniversite Öğrencilerinin Devamsızlık Eğilimleri: Lojistik Yordayıcılık. *Kastamonu Education Journal*, 26(2), 345-354.
- Ustaaahmetoğlu, E. ve Savcı, M. (2011). Muhasebe Meslek Mensuplarının Sundukları Hizmetin Kalitesinin Değerlendirilmesi ve Örnek Bir Uygulama, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, XXII, 2: 168-184.
- Yayla, H.E. ve Cengiz, E. (2005), Muhasebe Mesleğinin Tercih Edilmesinde Etkili Olan Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Çalışması: Karadeniz Teknik Üniversitesi Örneği, *Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi*, 16, 147-168.
- Williams, R. (2006). Generalized Ordered Logit/Partial Proportional Odds Models for Ordinal Dependent Variables. *The Stata Journal*, 6(1), 58-82.