

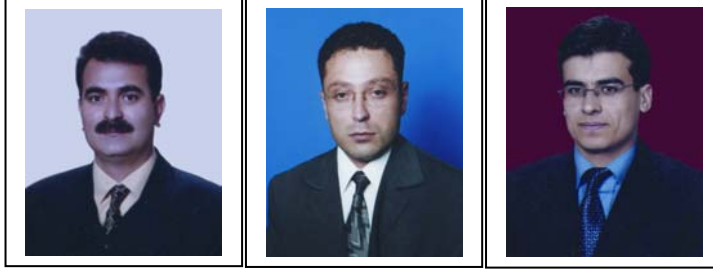
PAPER DETAILS

TITLE: Muhasebe Sistemlerine Bilgi Teknolojileri Hizmet Destegi Saglayan Bilgisayar Firmalarinin Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Üzerine Ampirik Bir Arastirma

AUTHORS: Serafettin SEVIM,Tansel ÇETINOGLU,Niyazi KURNAZ

PAGES: 1-14

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/426068>



Prof. Dr.
Şerafettin Sevim

Arş. Gör.
Tansel Çetinoğlu

Arş. Gör.
Niyazi Kurnaz

Muhasebe Sistemlerine Bilgi Teknolojileri

Hizmet Desteği Sağlayan Bilgisayar Firmalarının Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Üzerine Ampirik Bir Araştırma

Prof. Dr. Şerafettin SEVİM
Arş. Gör. Tansel ÇETİNOĞLU
Arş. Gör. Niyazi KURNAZ
Dumlupınar Üniversitesi, İİBF

Özet

Küreselleşme ve teknolojiye hızlı gelişmelerin etkisindeki işletmelerin, bu yoğun rekabet ortamında ayakta kalabilmeleri için üç temel özelliği sağlamaları gerekmektedir; hız, esneklik ve maliyet avantajı. Bu nedenle işletmeler, değişim ve değişkenliğe uyum sağlayabilmek, dalgalanmalardan daha az etkilenmek, güncel ve en son teknolojilerden, bilgi birikiminden hızla yararlanabilmek amacıyla “dış kaynak kullanımı (outsourcing)” yöntemini yaygın olarak uygulamaktadır. Bu çalışmada kullanılan “Servqual Yöntemi” muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının verdiği hizmetin, müşteri beklentileri ile buluşup buluşmadığının incelenmesi, buluşma gerçekleşmemişse nedeninin ortaya konulması amacıyla uygulanmaktadır. Yönetimde müşteriye verilebilecek kaliteli bir hizmet için gerekli olan nitelikler belirlenmekte ve bu nitelikler doğrultusunda hazırlanan önermeler beklenen ve algılanan olmak üzere müşteriye uygulanmaktadır. Yaptığımız çalışma sonucunda, muhasebe sistemlerini bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının servqual yönteminde beş hizmet boyutu olan güvenilirlik, heveslilik, empati, güvence, ve fiziksel değerlerin ortalamalarının hepsi negatif çıkmış, bu da tüm boyutlarda müşterinin beklediği hizmet düzeyinin, algıladığı hizmet düzeyinden fazla olduğu yani, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının hizmet kalitesinin tatmin edici olmadığı ortaya çıkmıştır.

Anahtar Sözcükler: Servqual yöntemi, dış kaynak kullanımı, bilgi teknolojileri, hizmet kalitesi.

Abstract (An Amprical Research On Examining Of Service Quality Of Computer Firms Which Offer Knowledge Technology Service Assistance For Accounting Systems)

The companies which are under the influence of fast development in globalization and technologies, have to secure three basic characteristics in order to stay impact: speed, flexibility and cost advange.

Because of this reason these companies use “outsourcing” model widely in order to adapt themselves for change and changeability , less vulnarability against fluctations to use actual and last technologies, to utilize knowledge accumulation.

“Servqual Model” which is used in this study aims to examine the service quality of computer firms which offer knowledge technology service assistance for accounting systems with the expectations of customers. If these expectations are not met, reasons will be examined.

At management process, attributes are clarified for a quality service for customers. In accordance to this, proposals are adopted in two ways; expectations and perceiveness.

As the result of our study, five different dimensions of servqual model; Tangibles; Reliability; Responsiveness; Assurance and Empathy average were founded negative. This showed us that the level of service expectations of customers were more than their perceived expectations of service level, thus service quality of computer companies service were not satisfactory.

Key Words: Servqual model, outsourcing, knowledge technology, service quality.

1. Giriş

Bilgi, günümüz gelişmiş ekonomilerinde stratejik bir rekabet unsurunu oluştur-maktadır. Gelişmiş tüm ekonomik birimler bilgiden ekonomik değer yaratmak için öncelikle bilgiyi yönetme çabası içerisin-dedirler. Bilgiyi yöneten ve ondan eko-nomik değer yaratan bireyler, işletmeler, kurumlar ve toplumlar önemli refah artışları sağlamaktadır. Ülkemizde her alanda bilgi teknolojilerinin etkin kulla-nımı hususunda önemli sorunlar olduğu kabul gören bir görüştür, tamamına yakını ülke dışından ithal edilen bilgi teknolo-jilerinin etkin kullanılması Türkiye'nin ekonomik kalkınmasının ve bilgi teknolojisi üretmesinin ön koşuludur.¹ Son yıllarda yeni bilgi teknolojilerinin ortaya çıkması kurumların günlük işlemlerini yerine getirme yollarını değiştirmiştir. Aslında birçok kurum günümüzün gelişmekte olan pazarlarında, daha etkili bir şekilde rekabet etme yollarını ararken bilgi teknolojisi yönetimi kurumsal denetimin en önemli öğelerinden birisi olmuştur.² Bilgi sistemi, planlama, kontrol, koordinasyon, analiz ve karar verme için bilgi toplama, saklama ve yayma amacı ile birlikte çalışan ve birbiriyle ilişkili unsurlar topluluğudur. Temel işlevi yöneticilerin karar almalarına yardımcı olacak bilgileri sağlamak olan muhasebe, yönetim bilgi sistemlerinin oda-ğı konumundadır. Bilgi Teknolojisi, yazılım ve donanım ürünleri,

bilgi üretim sistem-leri ve bu sistemlerin geliştirilmesi, yöne-tim süreçlerinin otomasyonu gibi kavram-lar ve faaliyetleri kapsar. Bilgisayar tekno-lojisinin bilgiyi işleme ve kullanmadaki çok büyük yeteneğinden dolayı, işletmenin çe-şitli departmanları ve bu arada muhasebe departmanı için bilgisayar teknolojisi odak olmuştur. Bir bilgi sistemi olarak muhasebe de, bilgisayar teknolojisindeki gelişme-lerden önemli ölçüde etkilenmiş, kaydetme, sınıflandırma, özetleme ve raporlama şeklindeki geleneksel işlevlerini korumakla birlikte, bu geleneksel işlevlerin ötesinde teknolojiyle bütünleşik bir karar destek sistemine dönüşmüştür.³

Günümüzde müşteri bilinçlenmiş, kendi beklentilerine göre özelleştirilmiş ürünle-rin uygun miktar ve hızda sağlanmasını talep etmektedir. Bunun yanı sıra ülke ekonomisinde ve küresel ekonomideki ani dalgalanmalar da şirketler açısından önemli riskler oluşturmaktadır. Tüm bu etkenlere bağlı olarak firmalar yönetim ve üretim yapılarında radikal değişimler yap-maya başlamışlardır. Gün geçtikçe iler-leyen ve değişen ekonomi dinamiklerine, bilgi teknolojilerine ve işletme dinamikle-rine ayak uydurmak artık "olsa iyi olur" durumundan çıkıp bir zorunluluk haline gelmiştir. Çünkü her ne kadar yerel eko-nomi içine dahil olursa da global denge-lerden uzak bir işletme stratejisi uygulanamaz ve global rekabet alanından uzaklaşamaz. Bu yüzden, günümüzün bilgi ve hizmete dayalı ekonomisi bir çok işletmeye stratejik dış kaynak kullanımı yaklaşımı ile karlılığını artırma olanakları sağlamak-tadır.

¹ Şerafettin Sevim, Mesut Öncel, "İşletmelerde Bilişim Teknolojilerinin Kullanım Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Saha Çalışması," **Türkiye'de İnternet Konferansı**, 2002, s.128.

² Helen Kang, Graham Bradley," Measuring the Performance of IT Services: An assessment of SERVQUAL", **International Journal of Accounting Information Systems**, 2002, V:3, p:151-164.

³ www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=201.

Bu çalışmada kullanılan “Servqual Yöntemi” muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının verdiği hizmetin, müşteri beklentileri ile buluşup buluşmadığının incelenmesi, buluşma gerçekleşmemişse nede-ninin ortaya konulması amacıyla uygulanmaktadır. Yönetimde müşteriye verilebilecek kaliteli bir hizmet için gerekli olan nitelikler belirlenmekte ve bu nitelikler doğrultusunda hazırlanan önermeler beklenen ve algılanan olmak üzere müşteriye uygulanmaktadır. Yaptığımız çalışma sonucunda, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının servqual yönteminde beş hizmet boyutu olan güvenilirlik, heveslilik, empati, güvence ve fiziksel değerlerin ortalamalarının hepsi negatif çıkmış, bu da tüm boyutlarda müşterinin beklediği hizmet düzeyinin, algıladığı hizmet düzeyinden fazla olduğu yani, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının hizmet kalitesinin tatmin edici olmadığı ortaya çıkmıştır.

2. Muhasebe Bilgi Sistemi ve Bilgi Teknolojileri

Bilginin toplanmasında, işlenmesinde, depolanmasında, ağlar aracılığı ile bir yerden bir yere iletilmesinde ve kullanıcıların hizmetine sunulmasında yararlanılan, iletişim ve bilgisayar teknolojilerini de kapsayan bütün teknolojiler bilgi ve iletişim teknolojileri olarak adlandırılmaktadır. Bilgi teknolojileri konusunda, son yıllarda kaydedilen gelişmeler, işletmeleri bütün faaliyetlerin birbirine bağlandığı ve genel durumu her an göz önüne serme yeteneği olan entegre sistemler haline getirmiştir. Bu da yönetime karar verme ve kontrol faaliyetlerinde eş zamanlılık, anında duruma hakim olma ve strateji belirleme gibi çok önemli araçlar sağlamaktadır.

İşletme yöneticilerine, işletmenin varlık ve kaynaklarının oluşumu, kullanılma biçimi, tüketilen varlık ve kaynaklar sonucunda meydana gelen artış ve azalışlar, işletmenin mali açıdan

durumunu açıklayan bilgileri üreten ve bunları ilgili kişi ve kuruluşlara kullanılabilir bir biçimde ileten sistem muhasebe bilgi sistemi olarak nitelendirilir.

İşletmelerde bilgisayarlı sistemlerin ilk uygulama alanı muhasebe işlemleri olmuştur. Önceleri büyük firmaların yararlandığı bu imkandan kişisel bilgisayarların yaygınlaşması ile orta ve küçük işletmelerde yararlanmaya başlamışlardır. Günümüzde muhasebe işlemlerini bilgisayar yardımı ile yapmayan işletmelerin sayısı yok denecek kadar azdır.⁴ Muhasebe paket programları başlangıçta muhasebe sistemi uygulama genel tebliğinde yayınlanan tek düzen hesap planının ana ve oluşturulacak yardımcı hesapları yardımı ile kullanımlarını sağlayan ay sonu itibarıyla mizanların, gelir tablosu ve bilançoların çıkartılmasına yardımcı olan, fazla karmaşık olmayan programlar iken, günümüzde muhasebe modülleri dışında finansman, bütçeleme, üretim, maliyet muhasebesi vb modülleri de kapsayan daha karmaşık bir yapıya gelmiştir.

Birçok işletme, muhasebe elemanları tarafından kurulabilen, düzenlenebilen ve işletilebilen bilgisayar sistemi ve paket program kullanmaktadır. Ancak bilgisayar ve paket program kullanımı muhasebe bilgisi gerekliliğini ortadan kaldırılmaktadır. Gerçekte temel muhasebe bilgisi olmaksızın, hiçbir muhasebe programını kullanmak mümkün değildir. Muhasebe elemanlarının da bilgi yönetim sistemleri ve işletme fonksiyonları konusunda temel bir bilgiye sahip olması gerekmektedir.⁵

⁴ Sevim Şerafettin, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, Dumlupınar Üniversitesi Yay. No.13, s.191 de İşletmelerde Muhasebe Hizmetlerinde Bilgisayar Teknolojilerinin Kullanım Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Saha Çalışmasında, Bilgisayar Teknolojisinin işletme işlevlerinden %46 oranıyla en fazla muhasebe işlevinde kullanıldığı ortaya konulmuştur.

⁵ Durmuş Acar, Ömürbek Vesile; “Bilgi Teknolojilerinin Muhasebe Bilgi Sistemi Kullanımı Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama: Gıda Sektörü” **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, s. 66-78, S.20, Ekim 2003.

Değişim ve değişkenliğe uyum sağlayabilmek, dalgalanmalardan daha az etkilenmek, güncel ve en son teknolojilerden, bilgi birikiminden hızla yararlanabilmek amacıyla “dış kaynak kullanımı (outsourcing)” yöntemi yaygın olarak uygulanması gerekmektedir.⁶

Günümüzde iş politikaları ve stratejileri, iş akış süreçleri ve yönetimi, üretim, personel yönetimi, kurumun sorumlu olduğu hizmetler ve bu hizmetlerin verildiği kitlelere ulaşmak, kaynak kullanımı optimizasyonu gibi birçok konu önemli ölçüde Bilgi İletişim Teknolojileri’ne dayanmaktadır. Dolayısı ile Bilgi ve İletişim Teknolojileri’nin doğru seçilmesi, işletilmesi ve yönetimi, kurumun varolma sebebi olan hizmetlere büyük katkıda bulunmaktadır. Bu anlamda Bilgi ve İletişim Teknolojileri’ni doğru kullanmayan kurumlar büyük sorunlar ile karşılaşabilmektedir. Bilgi ve İletişim Teknolojileri’ni, kurumların iş hedeflerine uygun bir şekilde yönetmek, dış kaynak kullanımı şirketlerinin sorumlu-luğudur. Böylece hizmet seviyesindeki her-hangi bir azalma ya da yetersizlik riskleri dış kaynak kullanımı şirketlerine devredilmiş olur. Bu riskin belli yaptırım ve cezalarla, dış kaynak kullanımı şirketleri tarafından üstlenilmesi, bu iş modelinin sağladığı en önemli faydalardandır.⁷

3. Bilgi Teknolojileri Hizmetlerinde Dış Kaynak Kullanımı ve Sağladığı Yararlar

Dış kaynak kullanımının en genel tanımını “şirketin kendi ana işi dışındaki konularda başka şirketlerden hizmet

olarak toplamda işini daha iyi yönetmesi”dir. Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi dış kaynak kullanımı bir yeniden yapılanma modeli, bir yönetim felsefesi ve bir iş yönetme biçimi olarak karşımıza çıkmaktadır. Dış kaynak kullanımının yaygınlaşmasının en önemli sebebi bir çok kullanıcı gereksinimini aynı anda karşılayan bir iş modeli olmasıdır. Dış kaynak kullanımı (Outsourcing) yönetim aracı, firmaların organizasyonel stratejilerinde kilit noktayı teşkil etmekte ve aynı zamanda firmalar diğer rutin işleri dış kaynaktan sağlarken, kendi asıl yetkinlikleri alanında (core competency) yoğunlaşmalarını sağlamaktadır. Ancak dış kaynak kullanımı (outsourcing) sürecini geleneksel müşteri-satıcı ilişkisinden ayıran özellikler vardır. Fonksiyon yada hizmeti satın alan firma ile sağlayıcı arasında “iş ortaklığı” denebilecek stratejik bir ilişki söz konusudur. Bu ilişkide daha yüksek performans ve düşük maliyet hedefine yönelik olarak bağımsız iki firmanın ortak çabası söz konusudur. Riskin paylaşıyor olması bu ilişkiyi geleneksel müşteri-satıcı ilişkisinden ayırmaktadır. Özetle bir şirket bir iş sürecinin sahipliğini dışarıya transfer ettiğinde outsourcing uygulanıyor denilebilir. Dış kaynak kullanımı yaklaşımında hizmeti alan firma, hizmeti sunan firmaya işini nasıl yapacağını değil, hangi iş sonuçlarına ulaşmasını istediğini bildirir.⁸

Bilgi teknolojisinde dış kaynak kullanımı, belirli bir dönem ve ücretle, servisleri sağlayan ve yöneten üçüncü taraf bir sağlayıcıya, işletmenin bilgi teknolojileri aktiflerinin, çalışanlarının ve faaliyetlerinin bir kısmının veya tamamının satılması veya sözleşme ile bunları yerine getirmesi amacıyla bir işletme tarafından alınan karar olarak tanımlanmaktadır.⁹ Dış kaynak kullanımı şirketleri kurumların alacakları hizmetin bütün parametrelerini önceden belirleyebilmektedirler. Bu hizmet düzeylerinin sağlanamaması durumunda

⁶ Sevim, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, s.189 da yapılan saha çalışması sonucunda bilgisayar donanım ve yazılımı %81 oranında satın alma şeklinde edinilmiş olduğu ortaya çıkmıştır. Kiralama ise, %4 lük oranıyla çok düşük bir düzeydedir. İşletmelerin %15’i ise, hem satın alma hem de kiralama yöntemini birlikte kullanmaktadır. İşletmelerin çoğunluğu bilgisayar donanım ve yazılımın sahibidir. Bu durum teknolojiyi yenilemede finansman sorunu yaratabileceği satın alınan teknoloji çok kısa bir zamanda demode olma-ktadır, sistem belirli bir zaman içerisinde yetersiz kaldığı ortaya çıkarılmıştır.

⁷ <http://www.sbs.com.tr/dosya/brochure/DisKaynakKullanimi>

⁸ www.outsourcingtr.com/makale.asp?makale=6

⁹ <http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/16-02.pdf>

uygulanacak yaptırımlar da belirlenebilmekte, böylece taahhütlerin gerçekleştirilmesi güvence altına alınmaktadır. Bu şirketlerin sorumlulukları Bilgi ve İletişim Teknolojileri sistemlerini teslim etmekle bitmeyip bu sistemlerin kuruma sağlayacağı faydanın hizmet seviyesinden de sorumlu olurlar. Böylece kurumlar etkilerini ya da faydalarını tahmin ederek değil, etkilerini ya da faydalarını yaşayarak bir bilgi ve iletişim teknolojileri sistemine sahip olurlar.

Birçok uzmanlık alanına yayılmış olan bilgi ve iletişim teknolojileri hizmetlerinin, farklı zamanlarda gerektirdiği farklı uzmanlıklar ancak geniş bir kaynak havu-zundan sağlanabilir. Kurum bünyesinde bulunan insan kaynakları profillerini proje ihtiyaçlarına göre hızla değiştirmek çoğu zaman mümkün olamamaktadır. Bu uzmanlar havuzunun bir şirket tarafından yönetilmesi de kurumun ihtiyaç duyduğu kaynak yönetimini, entegrasyonu ve koordinasyonu kolaylaştırmaktadır. İşten ayrılma, hastalık, izin, personelin maddi kazancı ve motivasyonu gibi konular, kaynak sürekliliğini tehdit eden durumlardır. Bunlarla mücadele edebilmek ve beklenmedik durumlar için önlem geliştirmek bir dış kaynak kullanımı şirketinin fazla ek kaynak gerektirmeden yönetebileceği konulardır.

Maliyet ve teknoloji risklerinin azalması: Özellikle proje yönetimi hataları, yanlış teknoloji seçimi, kaynak yetersizliği, hedef yönetiminin olmaması gibi sebeplerle maliyetleri çok yükselebilen ya da kurumun iş hedeflerine ulaşmasını geciktiren bilgi ve iletişim teknolojileri projelerinde, bu konuda gerekli önlemleri almak ya da önlem alamadığı takdirde de sonucuna katlanmak kurumun sorumluluğu olmaktan çıkıp dış kaynak kullanımı şirketinin sorumluluğu haline gelmektedir.¹⁰

4. Bilgi Teknolojileri Hizmetlerinde Dış Kaynak Kullanımında Yaşanan Sorunlar

Dış kaynak kullanımı özellikle iki firma arasındaki ilişkinin doğru tanımlanıp yönetilmediği durumlarda çeşitli sorunlar yaşanmasına da yol açabilir. Dış Kaynak Kullanımında en çok korkulan konulardan biri firmanın lojistik fonksiyonu üzerindeki kontrolünü kaybetme endişesidir. Ayrıca uzun vadeli olarak bir firmaya bağlanmak alternatifleri yeterince değerlendirememek, fiyat pazarlığında güç kaybetme gibi endişeleri beraberinde getirmektedir.

Dış kaynak kullanımı sözleşmeleri, klasik bir satın alma sözleşmesi gibi ele alınmamalıdır. Sözleşmelerin oluşturulması sırasında beklentilerin ve ölçüm yöntemlerinin doğru olarak belirlenmesi önemlidir. Hizmet veren ve alan firmanın düzenli toplantılarla bir araya gelmesi, hatta hizmet alan firmanın kullanılacak bilgi sistemine doğrudan erişim ile kendisi ile ilgili aktiviteleri anlık olarak izleyebilmesi önemlidir.

Karşılaşılan sorunlardan birkaçı da özellikle hizmet alınacak firmanın sözlerini yerine getirememesi, değişime ayak uyduramaması ve hizmet alan firmanın iş hedeflerini doğru olarak anlamaması olarak özetlenebilir. Böyle durumları önlemek için düşük performans durumundaki düzeltici faaliyetlerin neler olduğu ve nasıl uygulanacağı, karşılıklı yaptırımlar ve değişen durumlara uyum sağlayabilecek esneklikte genel kurallar sözleşmede tanımlanmış olmalıdır. Özellikle firma açısından gizli kalması gereken bilgilerin paylaşıyor olması özen gösterilmesi gereken konulardandır.¹¹

Dış kaynak kullanımı projelerinin hayata geçirilmesi sırasında en önemli sorunlardan birisi de firma içi organizasyonel konuların çözülmesidir. Daha önce iç kaynaklarla yürütülen lojistik hizmetlerinin dışarıya verilmesi kararlaştırıldığında firma çalışanlarının

¹⁰ http://www.sbs.com.tr/dosya/brochure/DisKaynakKullanimi_19_04_2005.pdf

¹¹ <http://www.danismend.com/konular/lojistikyon/LOJ-OUTSOURCING.htm>,
<http://www.ee.metu.edu.tr/~bilgen/diskayn.htm>,

bir bölümü işlerini kaybetme endişesine kapılabileceklerdir. İyi bir iletişim ve bilgilendirme ile çalışanların desteğini almak önemlidir. DKK projelerinin hayata geçirilmesinde üst yönetimin desteği ve kararlılığı zorunludur. Her durumda firma çalışanlarının etkilenmesi söz konusu ise firma içinde başka pozisyonların araştırılması, firma dışı yeni işe yerleştirme olanaklarının değerlendirilmesi bu tür geçiş projelerinde göz önüne alınması gerekli noktalardır.

Her köklü değişim projesinde olduğu gibi lojistik fonksiyonlarının dışarıya verilmesi projelerinde de değişim yönetimi, kültür yönetimi süreçlerinin göz önüne alınması zorunludur.¹²

5. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmamızın yöntemi, literatür taramasına dayandırılarak ikincil verilerin kullanılmasıyla oluşturulmuştur. Çalışmamızda kullandığımız servqual yöntemi çeşitli hizmet işletmelerinde müşterilerin algıladıkları şekli ile hizmet kalitesinin ölçülmesi için Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen bir tekniktir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry hizmet kalitesinin değişik pazarlar için genelleştirilebilecek beş temel boyutu olduğunu öne sürmüştür. Bunlar; güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati (örgütün kendini müşteri yerine koyabilmesi) ve fiziksel özellikler. Buradan yola çıkarak da yazarlar 10 farklı hizmet bileşeni üretmişlerdir. Bunlar da, güvenilirlik, heveslilik, güvence, yetenek, ulaşılabilirlik, nezaket, iletişimi, inanılabilirlik, müşteriyi anlama (empati), fiziksel özelliklerdir.¹³

Çalışmamızda, Bilgi teknolojileri hizmet sağlayıcılarının algılanan hizmet düzeyleri ile ilgili özellikler ve Bilgi teknolojileri hizmet sağlayıcılarının beklenen hizmet düzeyleri ile ilgili özellikler konu başlıklarında ayrı ayrı 15

er tane önermeden ve işletme hakkında bilgi almaya yönelik sorulardan oluşan anket formu, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarından hizmet alan müşteri firmaların yöneticilerine gönderilmiştir. Bu anket outsourcing (dış kaynak kullanımı) yoluyla hizmet alan firmalara uygulandığı için, her sorunun yanında 7 (tamamen olumlu) ile 1 (tamamen olumsuz) arasında seçenekler sunan yedi dereceli likert tipi bir sıralı ölçek sunulmaktadır. Çalışmada verilerin değerlendirilmesinde, SPSS paket programı kullanılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizi, ortalamalar arası farklılıkların anlamlılığı için t-testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır.

Dış kaynak kullanımının (outsourcing)'da üç sütun biçimi servqual yöntemi, uygulanabilmektedir.

1. Bilgi teknolojileri hizmeti müşterileri ve hizmet sağlayıcıları arasında,

Boşluk 1. Müşterilerin ve hizmet sağlayıcıların en uygun bilgi teknolojisi hizmet seviyesi ile ilgili görüş farklılıkları,

Boşluk2. Müşterilerin ve hizmet sağlayıcıların kabul edilebilir bilgi teknolojisi hizmet seviyesi ile ilgili görüş farklılıkları,

Boşluk 3. Müşterilerin ve bilgi teknolojileri hizmet sağlayıcılarının gerçek bilgi teknolojileri hizmet seviyesi ilgili görüş farklılıkları.

2. Bilgi teknolojileri müşterileri için

Boşluk 4. Personel, teknoloji, maliyet, dış kaynak kullanımı sözleşmesi ve diğer kurumsal faktörler yüzünden meydana gelen kısıtlamalar doğrultusunda müşterilerin elde etmek istedikleri hizmet seviyesi ile kabul edecekleri seviye arasındaki fark,

Boşluk 5. Müşterilerin kabul edecekleri bilgi teknolojileri hizmet seviyesi ile müşteriler tarafından öngörülen gerçek bilgi teknolojileri hizmet seviyesi arasındaki fark,

3. Bilgi teknolojileri hizmet sağlayıcıları için

Boşluk 6. Bilgi teknolojileri hizmet sağlayıcılarının, müşterilerinin neye ihti-

¹² http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=199

¹³ BERRY, Leonard; ZEITHAML, Valerie ve PARASURAMAN, A.(1990) Five Imperatives For Improving Service Quality. Sloan Management Review. Volume 31, Iss 4.

yaçları olduğunu anlamaları ile personel, teknoloji, maliyet, sözleşme ve olağan kurumsak faktörler yüzünden meydana gelen kısıtlamalar doğrultusunda sağlayacakları hizmet arasındaki fark,

Boşluk 7. Bilgi teknolojileri hizmet sağlayıcılarının sağlayabilecekleri bilgi teknolojisi hizmet seviyesi ile sağlanan bilgi teknolojisi hizmet seviyesi arasındaki fark,

Bilgi teknolojisi hizmetlerinde farklı seviyedeki müşterilerin davranışsal görüşlerine dayanan üç farklı seviye şu şekilde belirlenebilir.

1. Bilgi teknolojisi hizmetlerinin en uygun seviyesi: Müşterilerin isteklerini karşılamak için, bilgi teknolojisi hizmeti müşterilerinin elde etmek istedikleri bilgi teknolojisi hizmet seviyesidir.

2. Bilgi teknolojisi hizmetlerinin kabul edilebilir seviyesi: Belirli personel, teknoloji ve kurumsal kısıtlamalar doğrultusunda bilgi teknolojisi hizmeti alan müşterilerin elde ettikleri en düşük bilgi teknolojisi hizmet seviyesidir.

3. Bilgi teknolojisi hizmetlerinin Algılanan seviyesi: Müşteriler tarafından algılanan gerçek bilgi teknolojisi hizmet seviyesidir.

Parasuraman, Zeithaml, ve Berry tarafından geliştirilen bu modelde hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” deyiimi kullanılmaktadır.¹⁴ Algılanan Hizmet Kalitesi; müşterilerin hizmeti almadan önceki beklentileri (beklenen hizmet) ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini kıyaslamının bir sonucu olup, müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. Beklentiler ise, müşterinin hizmete ilişkin istek yada arzularını ifade etmektedir. Beklenen hizmetle algılanan hizmet arasındaki ilişkiler şöyle olabilir:

a. **Beklenen Hizmet > Algılanan Hizmet** ise, algılanan kalite tatmin edici olmaktan uzaktır ve kabul edilemez bir kalite düzeyi oluşacaktır.

b. **Beklenen Hizmet= Algılanan Hizmet** ise, algılanan kalite tatmin edici olacaktır.

c. **Beklenen Hizmet < Algılanan Hizmet** ise, algılanan kalite tatmin edici olandan daha yüksek olacaktır ve ideal kalite düzeyi oluşacaktır.

Servqual yöntemi, algılanan hizmet boyutuyla ilgili yapılan çalışmalarda gerek teorik gerekse işlevsel amaçlı kullanılan bir yöntemdir. Bununla birlikte, servqual hem bir algılanan hizmet kalite yöntemi olarak teorik ve hem de algılanan kaliteyi ölçme aracı olarak işlevsel yönden ciddi eleştirilerin de hedefi olmuştur¹⁵

6. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının hizmetlerinin müşteri beklentileri ile uyuşup uyuşmadığının tespit edilmesi ve eğer buluşma gerçekleşmemişse aradaki farkın nedenlerini tespit edip buluşmanın sağlanması için neler yapılabileceğine dair hizmet kalitesi standartları geliştirmektir. Çalışmamız hem muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmaları açısından hem de bu desteği alan firmalar açısından kendi hizmet kalitesi anlayışlarını geliştirmek için bir model teşkil edecektir. Çalışma, servqual yöntemi ile müşterilerin hizmeti

¹⁴ BERRY ve diğerleri, a.g.e., s.4,

¹⁵ Franchis BUTTLE, “Servqual: Review, Critique, Research Agenda”, **European Journal of Marketing**, Vol.30, Issue 1, 1996, s.8-32 Daha fazla ayrıntılı bilgi için bkz. R.N BOLTON, J.H. DREW, “A Longitudinal Analysis of The Impact of Service Changes on Customer Attitudes”, **Journal of Marketing**, Vol.55, Journal 1991, W BOULDING., A. KALRA, R. STAELIN, V.A. ZEITHAML,” A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions,” **Journal of Marketin Research**, Vol.30, February 1993
Lawrence O HAMMER, Ben Shaw-Ching Liu, D. Sudharsan, ” The Effects of Intraencounter Changes in Epectations on Percieved Service Quality Models”, **Journal of Services Research**, Vol.1, Issue 3, February 1999, Hakan ÇELİK, “İnternet Bankacılığı Hizmetlerinde Bi-reysel Müşteriler Tarafından Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Bir Model Önerisinin Geliştirilmesi” **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, 2005, s. 39

almadan önce belirlenen değişkenler ile ilgili olarak beklentileri, belirli personel, teknoloji ve kurumsal kısıtlamalar doğrultusunda, müşterilerin elde ettikleri en düşük seviye ve müşteriler tarafından algılanan gerçek seviye, boşluklar modeli ile bütünleştirilerek, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojisi hizmeti sağlayan firmalarında kendi hizmet kalitelerini geliştirmelerine temel oluşturacaktır. İşletmelerin bilgi teknolojisi sağlayan firma ile sözleşme yapmalarında, sözleşmelerini yenilemelerinde bilimsel bir hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği sunacaktır.

7. Araştırmanın Örneklemi

Bu çalışmada muhasebe bilgi sistemlerine bilgi teknolojileri sağlayan firmaların hizmet kaliteleri ölçülmeye çalışılacaktır. Araştırmamızın ana kümesini Muhasebe sistemlerine bilgi teknolojisi hizmetini dışarıdan sağlayan işletme evreni oluşturmaktadır. Ankara, İstanbul, İzmir, Bursa, Adana, Eskişehir gibi büyük iller bazında anlamlılık düzeyi oluşturacak sayıda ve tesadüfi olarak örneklem işletme seçilerek cevaplanmak üzere gönderilen 110 anketten 75 tanesinden cevap alınmıştır. Anketlerin cevaplanma oranı %68 dir.

8. Araştırmanın Bulguları ve Değerlendirme

Araştırma da, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği alan bilgi-sayar firmalarına uygulanmış servqual ölçeğinin müşteri beklenti ve algılamalarına ilişkin beş hizmet kalitesi boyutunda, (Güvenirlilik, Heveslilik, Güvence, Empati ve Fiziksel Özellikler), 15 er soru önermesi yer almış ve bu soru önermeleri katılımcılar tarafından, yaptığımız araştırma dış kaynak kullanan (Outsourcing) müşteri firmalara yönelik olduğu için 7'li likert tipi ölçek üzerinden yanıtlanmıştır. Bu ölçekte 1 tamamen olumsuz, 7 ise tamamen olumlu görüş bildirmektedir.

Müşterilerin beklenti ve algılamalarına ilişkin 5 hizmet kalitesi boyutunda, müşterilere uygulanan ankette hangi soru önermelerinin hangi hizmet boyutuna girdiği aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

Algılanan ve Beklenen için ayrı ayrı olmak üzere,

Güvenirlilik (Reliability): 9,11

Heveslilik (Responsiveness): 6,7,15

Güvence (Assurance): 1,2,5,7,14

Empati (Empathy): 3,4,6,8,10,13

Fiziksel Varlıklar (Tangibles): 12

TABLO 1 - İstatistikler

KRİTERLER	ALGILANAN		BEKLENEN	
	Ortalama	Standart S.	Ortalama	Standart S.
Güvenirlilik	4,95	0,92242	5,5	0,86103
Heveslilik	5,1889	0,53737	5,5222	0,56517
Güvence	4,9467	0,51175	5,0667	0,56893
Empati	4,8389	0,49419	5,4	0,64861
Fiziksel Varlıklar	5,4	1,06997	6	0,94686

TABLO 2 - Testler

KRİTERLER	Ortalama	Standart S.	t testi
Güvenirlilik	- 0,55	1,36679	0,24954
Heveslilik	- 0,3333	0,78296	0,14295
Güvence	- 0,12	0,696	0,12707
Empati	-0,56111	0,61973	0,11315
Fiziksel Varlıklar	- 0,6	1,13259	0,20678

Tablolarda görüldüğü gibi, yapılan istatistik uygulamasına göre, bütün kriterlerimiz için %95 güven aralığı kullanılarak ortalama beklenen ve algılanan değerler için “t” anlamlılık ortalama değerlerin (-) negatif olarak çıktığı görülmektedir. Bu da, tüm boyutların müşterilerin hizmet beklentilerinin gerçekleşenden büyük olduğunu göstermektedir.

En yüksek müşteri algısı düzeyi olan “Güvence boyutunun” ortalama değerinin (-0,12) olduğu görülmektedir. Bu sonuç, güvence kriteri için müşterilerin hizmetten bekledikleri güven derecesinin, hizmetin gerçekte verdiği güven derecesinden büyük olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Bu muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının doğruluk ve dürüstlük ilkesine uygunluğunu artırması yani müşterilerine verdiği sözü yerine getirmede müşteri tatmini için daha fazla çalışması ve güvence artırıcı politikalar izlemesi gerektiğini göstermektedir.

En düşük müşteri algısı düzeyinin gerçekleştiği Fiziksel Varlıklar boyutunu incelediğimizde ise, müşterilerin beklenen ve algılanan hizmet düzeyleri ortalamaları karşılaştırıldığında en büyük boşluğun (-0,6) ile “Fiziksel Varlıklar” boyutunda olduğu ortaya çıkmaktadır. Buradan müşterinin, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının fiziksel tesislerinin ekipmanının, personelin ve iletişim malzemelerinin yeterli olmadığını anlıyoruz. Bu sonuçta, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının müşteri tatminini sağlamak için fiziksel varlıklarını yeterli düzeye çıkarmaları gerekmektedir.

9. Sonuç ve Öneriler

Kalite, toplam kalite yönetimi ve kalite güvencesi sistemin giderek önem kazanmasının en büyük etkenlerinden olan teknolojik ve sosyal gelişmeler, dünyada sürekli gelişmeler yaratmakta ve

artan rekabetle birlikte dünyayı küresel bir pazara sürüklemektedir. İşletmelerin oluşan bu küresel pazardan paylarına düşeni alabilmelerinin tek koşulu müşteri isteklerini tamamen karşılamak, onların beklentilerine uygun mal ve hizmet üretmektir. Zira artan yaşam standartları sonucunda beklentileri de değişmiş olan müşteriler bilinçli olarak tüketim yapmaya başlamışlardır.

İşletmelerin kar elde etmek dışında bir başka amacı da, rakiplerinden farklı özellikler yaratarak, müşterilerin dikkatini çekmek ve müşteri potansiyelini artırmaktır. Fakat burada dikkat edilmesi gereken en önemli nokta, işletmelerin müşteriilerine verdiği sözleri tutmasıdır.

Müşteri odaklılık ilkesini temel alan işletmelerin sürekli değişen müşteri isteklerini, beklentilerin ve gereksinimlerini uzun dönemde kalıcı olarak karşılamalarının zorluğu nedeni ile sürekli müşteri isteklerini belirlemeleri gerekmektedir. Bu amaçla da sürekli olarak araştırmalar yapmalı ve ulaşılan bilgiler dikkatli bir şekilde değerlendirilerek, ürün ve hizmet bu doğrultuda değişikliklere gitmelidirler.

Mükemmel bir müşteri hizmetine ulaşmak her yönetimin amacıdır. Bu nedenle de işletmenin bütün çalışanlarının müşteri tatminine odaklanmaları gerekmektedir. İşletmenin müşteriye sadece kaliteli ürün yada hizmet sunması yeterli değildir. Aynı zamanda sunduğu hizmet yada ürün ile ilgili olarak müşterilerinin algılanmasını da takip etmeli, beklenen ile algılanan arasında boşluk olup olmadığını belirlemelidir. Müşterinin hizmet yada üründen beklentisinin verilenden farklı olmaması için çalışmalıdır.

Müşterinin beklentilerinin belirlenmenin en iyi yolu araştırma yapmaktır. Ayrıca belirlenen beklentilerin gerçekleştirilmesi için doğru hizmet ve ürün standartları belirlenmeli ve en iyi şekilde sunulmalıdır.¹⁶

¹⁶ Şerafettin Sevim, Tansel Çetinoğlu, Kemal Vatansever, “An Empirical Study on the

Yapılan araştırma sonucunda ortaya çıkan hizmet kalite boyutundaki boşlukların kapatılması işletmelerin müşterilerini sürekli kılmaları ve yeni müşteriler kazanmaları açısından son derece önemlidir. Bunun içinde “servqual ölçeği” müşteri beklenti ve algılarını ayrı ayrı ölçme imkanı sağlaması ve muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının değerlendirilmesi açısından önemli bilgiler sağlamaktadır. “Servqual ölçeği” aynı zamanda, hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve bazı stratejik kararların alınmasında muhasebe sistemlerini bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının yöneticilerini önemli ipuçları sunmaktadır.

Yaptığımız çalışma sonucunda, muhasebe sistemlerini bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının servqual yönteminde beş hizmet boyutu olan güvenirlik, heveslilik, empati, güvence, ve fiziksel değerlerin ortalamalarının hepsi negatif çıkmış, bu da tüm boyutlarda müşterinin beklediği hizmet düzeyinin, algıladığı hizmet düzeyinden fazla olduğunu yani, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının hizmet kalitesinin tatmin edici olmadığı kabul edilemez olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablolar incelendiğinde müşterilerin beklenti ve algılanmalarına ilişkin beş hizmet kalitesi boyutunda da beklenen değerlerin algılanan değerlerden büyük çıktığı (beklenen hizmet > algılanan hizmet) görülmektedir ki, bu da algılanan hizmet kalitesinin tatmin edici olmaktan uzak olduğunu ve kabul edilemez bir kalite düzeyi oluşacağını göstermektedir.

Tablo 1den, katılımcıların bilgi teknolojileri hizmetine yönelik beklenti düzeyi ortalamalarını incelediğimizde, bu ortalamaların birbirine yakın değerler olduğunu görmekteyiz. Ayrıca yapılan ankette, Bilgi teknolojileri hizmet sağlayıcılarının bekle-

nen ve algılanan hizmet düzeylerine ilişkin,

- Talep edilen hizmetler makul bir zaman çerçevesinde yerine getirilir.

- İlk kez talep edilen bir hizmetin kabul edilmesi doğrudur.

- Hizmetler gecikmesiz olarak yerine getirilir.

- Hizmet sağlayıcı personel görevini tam olarak yerine getiriyor.

- Hizmet sağlayıcı personel görevini benimseyerek yapıyor.

- Talep edilen hizmetler makul bir zaman çerçevesinde yerine getirilmelidir.

- İlk kez talep edilen bir hizmetin kabul edilmesi doğru olur.

- Hizmetler gecikmesiz olarak yerine getirilmelidir.

- Hizmet sağlayıcı personel görevini tam olarak yerine getirilmelidir.

- Hizmet sağlayıcı personel görevini benimseyerek yapmalıdır.

Önermelerine alınan cevaplardan algılanan yani, müşterinin aldığı hizmete yönelik gerçekleşen değerlerin ortalamalarını incelediğimizde ise, en yüksek müşteri algısı düzeyinin "güvence boyutunda" gerçekleştiğini anlıyoruz.

Güvence boyutu servqual yönteminde, verilen hizmetin risk ve tehlikeden uzak olması demektir. Günümüzde iş politikaları ve stratejileri, iş akış süreçleri ve yönetimi, üretim, personel yönetimi, kurumun sorumlu olduğu hizmetler ve bu hizmetlerin verildiği kitlelere ulaşmak, kaynak kullanımı optimizasyonu gibi birçok konu önemli ölçüde Bilgi ve İletişim Teknolojileri'ne dayanmaktadır. Dolayısı ile Bilgi ve İletişim Teknolojileri'nin doğru seçilmesi, işletilmesi ve yönetimi, kurumun varolma sebebi olan hizmetlere büyük katkıda bulunmaktadır. Bu anlamda Bilgi ve İletişim Teknolojileri'ni doğru kullanmayan kurumlar büyük sorunlar ile karşılaşabilmektedir. Bilgi ve İletişim Teknolojileri'ni, kurumların iş hedeflerine uygun bir şekilde yönetmek, dış kaynak kullanımı şirketlerinin sorumluluğudur. Böylece hizmet seviyesindeki herhangi bir azalma ya da yetersizlik riskleri dış kaynak kullanımı

şirketlerine devredilmiş olur. Bu riskin belli yaptırım ve cezalarla, dış kaynak kullanımı şirketleri tarafından üstlenilmesi, bu iş modelinin sağladığı en önemli faydalardandır. Fakat çalışma sonucunda görülüyor ki, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmaları müşteri tarafından talep edilen hizmeti uygun bir zamanda yerine getirememekte, hizmetler gecikmesiz olarak yerine getirilememekte, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmaları, kurumların iş hedeflerine uygun olarak hizmet sağlayamamaktadırlar. Muhasebe sistemlerine bilgi teknolojisi hizmet desteği alan kuruluşlar, büyük defter güncelleme zamanları, aylık kapatma işlemleri, finansal raporlama gibi konularda bunların verimliliğinin ve etkinliğinin artırılması gibi konularda bu hizmet desteğini sunana firmalara güvenmemektedirler.

Çalışmadan görülüyor ki, güvenceden sonra en fazla hizmet kalitesi boşluğu "Heveslilik" hizmet kalitesi boyutunda oluşmuştur. Bunu, yapılan ankette, Bilgi teknolojileri hizmet sağlayıcılarının beklenen ve algılanan hizmet düzeylerine ilişkin,

- Hizmet sağlayıcı personel sorunlarınızın çözülmesi için gerekli ilgiyi gösteriyor.
- Hizmet sağlayıcı personel görevini tam olarak yerine getiriyor
- Hizmet sağlayıcı personel özel taleplerinizi anlayabiliyor.
- Hizmet sağlayıcı personel sorunlarınızın çözülmesi için gerekli ilgiyi göstermelidir.
- Hizmet sağlayıcı personel görevini tam olarak yerine getirmelidir.
- Hizmet sağlayıcı personel özel taleplerinizi anlamalıdır; Önergelerine verilen cevaplardan anlamaktayız.

Heveslilik boyutu servqual yönteminde, hizmeti yerine getiren personelin her zaman hazır ve istekli olması gerektiği yönündedir. Çalışmadan anlaşılıyor ki, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojisi hizmet desteği sağlayan personel, müşte-

rinin sorunlarının çözülmesi için gerekli ilgiyi göstermiyor, görevini tam olarak yerine getirmiyor ve bilgi teknolojisi hizmeti sağlayan işletme müşterinin özel talepleriyle ilgilenmiyor. Bu nedenle, bilgi teknolojisi hizmet desteği sağlayan firmanın çalışanlarının hizmet sundukları tüm müşterilerin isteklerini karşılamadaki algılama eksikliklerinin giderilmesi, müşteri ve yöneticilerin çalışanlarla aynı beklentilere sahip olmasının sağlanması, müşteriyle doğrudan ilişki içindeki personelin müşterilere kaliteli hizmet sunmada diğer destek hizmetlerine sıkça bağımlı durumda olmadan kurtarılmaları, birçok müşterinin aynı hizmeti aynı anda talep edebilecekleri düşünülerek gerekli önlemlerin alınması, çalışanların beceri ve yeteneklerinin yaptıkları işe uygun hale getirilmesinin sağlanması, işletmedeki ödül ve değerlendirme sistemlerinin uygun hale getirilmesi gerekmektedir.

Daha sonra "Güvenilirlik" hizmet boyutundaki boşluk gelmektedir. Bu da yapılan ankette, bilgi teknolojileri hizmet sağlayıcılarının beklenen ve algılanan hizmet düzeylerine ilişkin,

- Hizmet sağlayıcı personel güvenilirliktir.
- Hizmet sağlayıcı personel uzmanlık dereceleri yeterlidir.
- Hizmet sağlayıcı personel güvenilir olmalıdır.
- Hizmet sağlayıcı personel uzmanlık dereceleri yeterli olmalıdır.

Önergelerine verilen cevaplardan anlaşılmaktadır.

Güvenilirlik işletmenin verdiği sözü tutmasıdır. Çalışmada, "Güvenilirlik" boyutunda, bilgi teknolojisi hizmeti sağlayan işletme, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojisi hizmet desteği sağlayan bir firma tarafından yürütülmesi gereken süreçlerin (Risk yönetimi, değişiklik yönetimi gibi) aksamadan işlemesi için gerekli önlemleri almamıştır. Bilgi teknolojileri hizmet sağlayıcı, proje yönetimi hataları, yanlış teknoloji seçimi, kaynak yetersizliği gibi konularda gerekli önlemleri yeterince

almamıştır, Servis sağlayıcı personelin uzmanlık dereceleri tamamen yeterli değildir. Bu nedenle muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağla-yan firmaların muhasebe sistemleri ile ilgili bilgi teknolojileri alanında uzmanlaşmak yoluyla, deneyim sahibi oldukla-rından risklerini daha iyi yönetebilme-lerinin böylece de maliyeti daha iyi he-saplayıp, hizmeti alan firmaya taahhüt edebilmelerinin sağlanması, bilgi teknolo-jilerini daha doğru kullanarak ayrıca bu bilgi teknolojilerini muhasebe sistemle-rinde doğru kullanarak muhasebe süre-cinin etkin biçimde yerine getirilmesi, iç kontrol sisteminin kurulması, denetimin dış ve iç denetçiler tarafından bağımsız bir şekilde yapılmasının sağlanması, bu bil-gilerin denetim komiteleri ve üst yönetime doğru ve güvenilir bir şekilde sunumunun sağlanması gibi süreçlerin aksamadan iş-lemesi için gerekli önlemlerin alınması, yevmiye defteri, büyük defter ve mizanlara yapılacak olan kayıtlar sırasında ve bun-ların finansal raporlara yansımaları sıra-sında ve bu finansal raporların denetimi sırasında meydana gelebilecek istisnai durumlarda da sorunun en kısa sürede giderilmesi için gerekli adımların önceden belirlenmesinin sağlanması gerekmektedir.

En az boşluk bulunan iki hizmet boyutu ise, bilgi teknolojileri hizmet sağlayıcıla-rının beklenen ve algılanan hizmet düzey-lerine ilişkin,

- Hizmet Talep edildiğinde tamamlana-bilirliği ile ilgili tam olarak bilgi verilir.

- Talebinizin durumu ile ilgili düzenli olarak bilgi verilir.

- Hizmet sağlayıcı personel sorunları-nızın çözülmesi için gerekli ilgiyi gösteriyor

- Hizmet sağlayıcı personel size yardım etmek için isteklidir.

- Hizmet sağlayıcı personel gerekli neza-ke-ti gösteriyor.

- Hizmet sağlayıcı personel iş saatle-rinde hazır bulunuyor.

- Hizmet sağlayıcı personel bire bir özel ilgi gösteriyor.

- Hizmet Talep edildiğinde tamamlana-bilirliği ile ilgili tam olarak bilgi veril-melidir.

- Talebinizin durumu ile ilgili düzenli olarak bilgi verilmelidir.

- Hizmet sağlayıcı personel sorunla-rınızın çözülmesi için gerekli ilgi göster-melidir.

- Hizmet sağlayıcı personel size yardım etmek için istekli olmalıdır.

- Hizmet sağlayıcı personel gerekli neza-ke-ti göstermelidir.

- Hizmet sağlayıcı personel iş saatle-rinde hazır bulunmalıdır.

- Hizmet sağlayıcı personel bire bir özel ilgi göstermelidir.

Önermelerine verilen cevaplarla empati ve (-0,60) ile de en az boşluk bulunan fiziksel varlıklar boyutu olduğu ortaya çıkmıştır. Empati boyutu servqual yönte-minde, verilen hizmete yada ilgili perso-nele kolaylıkla ve en kısa sürede ula-şabilme, verilen hizmet hakkında müş-teriyi anlayabilme, bilgi sağlanması, is-teklerin anlaşılabilmesi ve müşterinin iyi dinlenmesi ve ihtiyaçlarının öğrenil-mesi için çaba gösterilmesi yönündedir. Çalışmada, bilgi teknolojisi hizmet sağ-layıcı işletmenin, müşterinin talebinin durumu ve tamamlanabilirliği ile ilgili tam olarak ve düzenli bilgi vermediği ve mu-hasebe sistemlerine bilgi teknolojisi hiz-meti sağlayan işletmenin, müşteriye ge-rekli nezaket ve ilgiyi göstermediği ortaya çıkmaktadır. Hizmet kalitesinin sağlan-ması ve empati hizmet boyutunda boşlu-ğun kapatılması için bilgi teknolojileri hiz-meti sağlayan kuruluşun çalışanlarını per-formans değerlendirmesinde onların yap-tıkları işlerde en fazla önem verdikleri yönler hakkında bilgilendirilmeleri, çalı-şanların müşterilerle etkileşimleri konu-sunda yönetim tarafından değerlendirilme-lerinin sağlanması, müşterilere hizmette özel bir çaba harcayan çalışanların parasal ödüller, örgütte daha iyi konumlara gelme ve takdir edilme yoluyla ödüllendirilme-lerinin sağlanması gerekmektedir.

Servqual yönteminde "fiziksel değerler" boyutu, Fiziksel tesislerin, ekipmanın, personel ve iletişim malzemelerinin mevcudiyetidir. Buradan müşterinin, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının fiziksel tesislerinin ekipmanının, personelin ve iletişim malzemelerinin yeterli olmadığını anlıyoruz. Bu da, muhasebe sistemlerine bilgi teknolojileri hizmet desteği sağlayan bilgisayar firmalarının müşteri tatminini sağlamak için fiziksel varlıklarını yeterli düzeye çıkarmaları gerektiğini ortaya koymaktadır.

Müşteri odaklı çalışmanın tek koşul olduğu günümüzde müşterilerin beklentileri ile algılamaları arasında boşluk oluşmamasını sağlamak, müşterilerin isteklerini, ihtiyaçlarını, beklentilerini ve algılamalarını belirlemekle mümkündür. Bu amaçla işletmeler sürekli müşteri araştırması yapmalı, tepkileri ölçmeli ve sonuçları dikkatle analiz ederek gereken düzeltmeleri uygulamalıdır.

Bu çalışmada incelenen hizmet kalitesini ölçme kriterleri özellikle küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin her yıl yaptıkları sözleşme hükümlerinde kalite göstergesi olarak yer alabilir. KOBİ'ler genelde bilgi teknolojileri konusunda çok ilgili değildir ve hizmet sağlayıcı firmanın etkisinde kalabilmektedir. Bu nedenle bu çalışma hizmet kalitesi kriterlerini içeren bir sözleşme yapılmasına ve hizmet alan işletmede bir beklenen hizmet kalitesi standardı oluşmasına yardımcı olacaktır.

Kaynakça

ACAR Durmuş, Ömürbek Vesile; "Bilgi Teknolojilerinin Muhasebe Bilgi Sistemi Kullanımı Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama: Gıda Sektörü" **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, Ekim 2003.

BERRY, Leonard; ZEITHAML, Valerie ve PARASURAMAN, **A Five Imperatives For Improving Service Quality**. Sloan Management Review. Volume 31, Iss 4 .1990.

BOLTON R.N, J.H. DREW, " A Longitudinal Analysis of The Impact of Service Changes on Customer Attitudes", **Journal of Marketing**, Vol. 55, Journal 1991.

BOULDING W., A. KALRA, R. STAELIN, V.A. ZEITHAML," A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions," **Journal of Marketing Research**, Vol. 30, February 1993.

BUTTLE Franchis, "Servqual: Review, Critique, Research Agenda", **European Journal of Marketing**, Vol. 30, Issue 1, 1996.

ÇELİK Hakan, "İnternet Bankacılığı Hizmetlerinde Bireysel Müşteriler Tarafından Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Bir Model Önerisinin Geliştirilmesi" **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, 2005.

ELMUTİ, Dean. The Percieved Impact Of Outsourcing On Organizational Performance. **Mid-American journal Of Business**, Volume 18, Iss 2. 2003.

HAMMER Lawrence O, Ben Shaw-Ching Liu, D. Sudharsan, " The Effects of Intraen-counter Changes in Ecpectations on Percieved Service Quality Models", **Journal of Services Research**, Vol.1, Issue 3, February 1999.

KANG Helen, BRADLEY Graham;" Measuring the Performance of IT Services: An assessment of SERVQUAL", **International Journal of Accounting Information Systems**, 2002, V:3.

KILINÇ, İzzet ve AKBABA, Atilla, Hizmet Kalitesi ve Turizm İşletmelerinde Servqual Uygulamaları. **Anatolia. Turizm Araştırmaları Dergisi**. 2001.

MALTZ, Arnold ve ELLRAM, Lisa Outsourcing Supply Management. **Journal Of Supply Chain Management**.Volume 35,Iss 2,1999.

CIVAN,Mehmet ve KARA, Ekrem, "İşletme Yönetiminde Muhasebe Bilgi Sisteminin Yeri ve Önemi" **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, Ekim 2003

ÖZTÜRK, Ayşe Sevgi. **Hizmet Pazarlaması**. 4.Baskı, Ekin Yayınları İstanbul, 2003.

PRAHALAD, C.K. The Role Of Core Competencies in The **Corporation.Research Technology Management**. Volume 36, Iss,36 Kasım/Aralık. 1993.

SEVİM Şerafettin, ÇETİNOĞLU Tansel, VATANSEVER Kemal, "An Emprical Study on the Assesment of the Service Quality of Third Party Logistics Enterprises", **International Logistics Congress**, İzmir, 2004

SEVİM Şerafettin, ÖNCEL Mesut, "İşletmelerde Bilişim Teknolojilerinin Kullanım Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Saha Çalışması," **Türkiye'de İnternet Konferansı**, 2002.

SEVİM Şerafettin, **Muhasebe Bilgi Sistemi**, Dumlupınar Üniversitesi Yay. No.13, 2003.

TEAS R. Kenneth, "Expectations as a Comparison Standart Measuring Service Quality: An Assesment of a Reassessment" , **Journal of Marketing**, Vol.58, January, 1994.

www.outsourcingtr.com/makale.asp?makale=6, (24.08.2005)

www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=201, (24.08.2005)

http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=199, (25.08.2005)

http://www.sbs.com.tr/dosya/brochure/DisKaynakKullanimi_19_04_2005.pdf (04.05.2006)

<http://www.danismend.com/konular/lojistikyon/LOJ-OUTSOURCING.htm>, (18.05.2006)

<http://www.ee.metu.edu.tr/~bilgen/diskayn.htm>, (18.05.2006)