



Muhasebe Eğitime Yönelik Öğrenci Geri Bildirimlerinin Tematik Analizi: Nitel Bir Araştırma

Thematic Analysis of Student Feedback on Accounting Education: A Qualitative Study

Araştırma Makalesi

Makale Bilgisi

Atıf: Reyhan, Y. (2025). Muhasebe eğitime yönelik öğrenci geri bildirimlerinin tematik analizi: Nitel bir araştırma. *Heterotopic View*, 3(1), 75-87. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15715027>

Gönderildiği Tarih: 22.04.2025

Kabul Edildiği Tarih: 04.06.2025

Etik Beyan: Araştırmanın yürütüldüğü süreçte gerekli etik ilkelere uyulduğu yazar tarafından beyan edilmiştir. Bu çalışmada kullanılan veriler, açık kaynaklarda yayımlanmış ve anonim nitelik taşıyan kamusal kaynaklardan elde edilmiştir.

Finansman Beyanı: Yazar, bu çalışma için herhangi bir kişi, kurum ya da kuruluştan maddi destek alınmadığını beyan etmiştir.

Benzerlik Taraması: Yapıldı- [Turnitin.com](https://www.turnitin.com).

Değerlendirme: Çift Taraflı Kör Hakemlik

Hakem Sayısı: 2 (iki)

Lisans: [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License\(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Research Article

Article Information

Citation: Reyhan, Y. (2025). Thematic analysis of student feedback on accounting education: A qualitative study. *Heterotopic View*, 3(1), 75-87. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15715027>

Date Received: 22.04.2025

Date Accepted: 04.06.2025

Ethical Statement: The author declared that the necessary ethical principles were followed during the research process. The study does not require ethical permission.

Grant Statement: The authors declared that the necessary ethical principles were followed during the research process. The data used in this study were obtained from publicly available open sources and consist of anonymous public information.

Plagiarism Checks: Yes- [Turnitin.com](https://www.turnitin.com).

Review: Double-blind

Reviewers: 2 (Two)

Licence: [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License\(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



HETEROTOPIC VIEW

Journal homepage: www.heterotopicview.com

Muhasebe Eğitime Yönelik Öğrenci Geri Bildirimlerinin Tematik Analizi: Nitel Bir Araştırma

Thematic Analysis of Student Feedback on Accounting Education: A Qualitative Study

Yasin REYHAN¹

Öz. Bu araştırmanın amacı, muhasebe eğitime ilişkin çevrim içi öğrenci geri bildirimlerini analiz ederek, eğitim sürecinde karşılaşılan temel sorun alanlarını tematik düzeyde ortaya koymaktır. Çalışma, nitel araştırma desenlerinden biri olan olgubilim (fenomenoloji) yaklaşımı çerçevesinde yürütülmüş; verilerin çözümlenmesinde tematik içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında, 1 Ocak 2023 – 31 Aralık 2024 tarihleri arasında www.sikayetvar.com platformunda yayımlanmış ve doğrudan muhasebe eğitimiyle ilişkili olan 80 şikâyet metni, amaçlı örnekleme yöntemiyle seçilerek analiz edilmiştir. İçeriklerdeki tekrar eden örüntüler ve anlam birlikleri doğrultusunda toplam 349 kodlama yapılmış ve elde edilen bulgular altı ana tema altında sınıflandırılmıştır. Bu temalar arasında en çok öne çıkan sorunlar; pedagojik içerik yetersizliği, teknik erişim problemleri, eğitmenle etkileşim eksikliği ve belge süreçlerine yönelik güvensizliktir. Ayrıca ödeme ve iade işlemlerine dair şeffaflık eksiklikleri ile kurumsal temsil sorunları da kullanıcı memnuniyetsizliğini etkileyen temel unsurlar arasında yer almaktadır. Araştırma bulguları, çevrim içi muhasebe eğitimi sunan kurumların yalnızca içerik temelli değil; aynı zamanda yönetsel, etik ve iletişimsel açılardan da yeniden yapılandırılması gerektiğini göstermektedir. Bu yönüyle çalışma, muhasebe eğitiminin dijitalleşme sürecinde öğrenci merkezli bir değerlendirme sunarak alana özgün katkı sağlamaktadır.

Anahtar Sözcükler: Muhasebe Eğitimi, Çevrim İçi Öğrenme, Öğrenci Deneyimi, Nitel Analiz, Tematik İçerik Çözümlemesi, Hizmet Kalitesi

Abstract. The aim of this study is to analyze online student feedback related to accounting education and to identify key problem areas encountered in the educational process through thematic examination. The study was conducted within the framework of a qualitative research design, specifically adopting a phenomenological approach, and utilized thematic content analysis for data interpretation. The dataset consisted of 80 complaint texts published on the platform www.sikayetvar.com between January 1, 2023, and December 31, 2024, all of which were directly related to accounting education. These texts were selected through purposive sampling. A total of 349 thematic codes were generated based on recurring patterns and meaningful units, which were categorized under six main themes. The most prominent issues identified include pedagogical content inadequacy, technical access problems, lack of interaction with instructors, and distrust in certification processes. Additionally, transparency deficiencies in payment and refund procedures, as well as institutional representation issues, were found to significantly affect user satisfaction. The findings indicate that institutions offering online accounting education should be restructured not only in terms of content but also in administrative, ethical, and communicative dimensions. In this regard, the study offers a student-centered evaluation of accounting education in the context of digital transformation and provides an original contribution to the field.

Keywords: Accounting Education, Online Learning, Student Experience, Qualitative Analysis, Thematic Content Analysis, Service Quality

1. Giriş

Muhasebe eğitimi, ekonomik sistemlerin şeffaflığı, mali denetimin etkinliği ve karar alma süreçlerinin güvenilirliği açısından stratejik bir bilgi alanıdır. Bu nedenle yalnızca teknik bilgi aktarımı değil, aynı zamanda analitik düşünme, etik duyarlılık ve sorumluluk bilinci gibi yetkinliklerin kazandırılması hedeflenmektedir (Watty, 2005). Günümüzde bu eğitimin biçimi ve sunum ortamı, dijitalleşmenin etkisiyle radikal biçimde dönüşmektedir. Özellikle COVID-19 sonrası dönemde çevrim içi platformların yaygınlaşmasıyla birlikte, muhasebe gibi uygulama temelli disiplinlerde yeni pedagojik ve yönetsel tartışmalar gündeme gelmiştir (OECD, 2021; Anderson, 2008; Stewart & Williams, 2005).

Çevrim içi muhasebe eğitimi, zaman ve mekân bağımsız erişim avantajı sunsa da teknik altyapı sorunları, pedagojik uyarılama eksiklikleri, eğitmen-öğrenci etkileşimindeki zayıflıklar ve belge güvenirliliği gibi birçok sorunla karşı karşıyadır (Reich, 2008; Yalçın, 2022; Apostolou et al., 2017). Öğrencilerin bireysel öğrenme stilleri, teknolojik yeterlilikleri ve eğitim hizmetine yönelik beklentileri, bu deneyimleri daha da çeşitlendirmektedir. Eğitim hizmetinin yalnızca içerik odaklı değil; hizmet kalitesi, güven ilişkisi ve yönetsimsel şeffaflık gibi çok boyutlu bileşenlerle değerlendirilmesi gerekmektedir (Merriam, 2018; Salmon, 2000; Arbaugh, 2014).

¹ Dr., Yozgat Bozok Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Yozgat, Türkiye



Son yıllarda öğrenciler, yaşadıkları olumsuz deneyimleri yalnızca kurum içi kanallar aracılığıyla değil, aynı zamanda kamuya açık çevrim içi platformlarda da dile getirmektedir. Özellikle www.sikayetvar.com gibi mecralar, öğrenci memnuniyetsizliğini anlamak adına doğal veri kaynakları sunmaktadır. Bu metinler, kuruma doğrudan iletilmeyen sorunları açığa çıkarması bakımından özgün ve kullanıcı merkezli bir değerlendirme alanı yaratmaktadır (Turan, 2019a; Kozinets, 2020). Ancak Türkiye özelinde dijital muhasebe eğitimi hizmetlerine ilişkin öğrenci geri bildirimlerinin tematik olarak incelendiği bilimsel çalışmalar sınırlıdır (Kavak & Gökçen, 2020). Bu bağlamda, Türkiye'deki muhasebe eğitimi alan öğrencilerin deneyimlerini sistematik biçimde incelemek hem hizmet kalitesinin değerlendirilmesi hem de öğrenci merkezli dönüşüm süreçlerinin yapılandırılması açısından önem taşımaktadır.

Mevcut muhasebe eğitimi literatürü, büyük ölçüde akademisyenler ve politika yapımcılar tarafından şekillendirilmiş; buna karşılık, öğrencilerin doğrudan deneyimlerine dayanan kullanıcı merkezli çalışmalar ihmal edilmiştir (Apostolou et al., 2017; Watty, 2005; OECD, 2021). Bu eksiklik, özellikle dijital ortamlarda yaşanan deneyimlerin görünür kılınması açısından önemli bir boşluğa işaret etmektedir. Örneğin, Chen, Jones ve Moreland (2010) çevrim içi muhasebe eğitiminin kalitesine dair öğrenci bakış açısının çoğunlukla ölçülmediğini vurgularken; He, Xu ve Kruck (2014), teknik altyapı sorunlarının eğitime katılımı doğrudan etkilediğini belirtmektedir.

Bu araştırma, çevrim içi muhasebe eğitimi alan bireylerin serbest biçimde paylaştıkları çevrim içi şikâyet metinlerini temel alarak, eğitimin teknik, pedagojik, etik ve yönetsel boyutlarda nasıl deneyimlendiğini tematik analiz yoluyla ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu yönüyle çalışma, yalnızca mevcut hizmetlerin sorunlu yönlerini teşhis etmekle kalmayıp; öğrenci merkezli kalite iyileştirme süreçlerine de veri temelli katkılar sunmaktadır. Ayrıca, dijital eğitim hizmetlerinin değerlendirilmesinde yalnızca nicel performans göstergelerine değil; bağlamsal, nitel ve doğrudan kullanıcı deneyimlerine dayalı çıktılara da başvurulması gerektiğini savunmaktadır. Bu çalışmanın temel araştırma problemi şu şekilde formüle edilmiştir: Türkiye'de çevrim içi muhasebe eğitimi alan öğrencilerin kamuya açık çevrim içi şikâyet platformlarında dile getirdikleri deneyimler, muhasebe eğitiminin hangi yönlerden yetersiz kaldığını ve bu durumun öğrenci memnuniyetine etkilerini nasıl ortaya koymaktadır?

1.1. Çalışmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı, çevrim içi muhasebe eğitimi alan öğrencilerin kamuya açık platformlarda paylaştıkları geri bildirimleri nitel içerik analizi yöntemiyle inceleyerek, eğitimin sunumu, içeriği, pedagojik yapısı ve hizmet süreçlerine ilişkin yaşanan sorunları tematik düzeyde ortaya koymaktır.

Bu genel amaç doğrultusunda aşağıdaki alt araştırma sorularına yanıt aranmıştır:

Alt Amaç 1: Öğrencilerin çevrim içi muhasebe eğitimine ilişkin içerik ve pedagojik yeterlilik bağlamında yaşadıkları sorunlar nelerdir?

Alt Amaç 2: Dijital eğitim platformlarının teknik altyapısı ve erişilebilirlik düzeyi, öğrenci deneyimlerini nasıl etkilemektedir?

Alt Amaç 3: Öğitmenlerin niteliği ve öğrenciyle kurduğu etkileşim, çevrim içi muhasebe eğitiminde nasıl değerlendirilmektedir?

Alt Amaç 4: Sertifika süreçleri ve belgelerin güvenilirliği bağlamında öğrenciler ne tür problemlerle karşılaşmaktadır?

Alt Amaç 5: Kayıt, ödeme ve iade süreçlerinde yaşanan sorunlar, muhasebe eğitimi alan bireylerin memnuniyetini nasıl etkilemektedir?

Alt Amaç 6: Eğitim veren kurumların şeffaflık düzeyi ve kurumsal güvenilirliği, öğrencilerin hizmete olan güvenini ne ölçüde sarsmaktadır?

1.2. Çalışmanın Önemi

Çalışma, çevrim içi muhasebe eğitimi alan öğrencilerin doğrudan deneyimlerine dayanan veri seti üzerinden yürütülen sistematik bir içerik analizi sunmaktadır. Literatürde, çoğunlukla öğretim elemanı görüşlerine veya program çıktıları üzerinden yapılan değerlendirmeler bulunurken, öğrenci perspektifinden ve dijital şikâyet verilerinden hareketle yapılan nitel analizler oldukça sınırlıdır. Bu yönüyle çalışma, muhasebe eğitiminin öğrenci odaklı değerlendirilmesi konusunda önemli bir boşluğu doldurmaktadır (Reich, 2008; Watty, 2005b; Turan, 2019b).

Ayrıca, eğitim kalitesi değerlendirmelerinde hizmet sunumunun sadece pedagojik değil, aynı zamanda teknik, yönetsel ve etik boyutlarıyla birlikte ele alınması gerektiği vurgulanmaktadır. Elde edilen bulgular; eğitim içerikleri, öğitmen nitelikleri, erişim sorunları, belge süreçleri ve kurumsal güven gibi çok boyutlu konulara ışık tutarak hem akademik dünyaya hem de eğitim hizmeti sağlayıcılara yönelik uygulanabilir öneriler sunmaktadır. Bu bağlamda çalışma, muhasebe eğitimi veren kurumlar için kalite iyileştirme süreçlerinde kullanılabilecek özgün ve saha temelli bir kaynak niteliği taşımaktadır. Ayrıca muhasebe eğitiminin dijitalleşme sürecinde öğrenci deneyimlerine dayalı eleştirel bir bakış sunarak, literatürdeki önemli bir boşluğu doldurmaktadır. Literatürde sıklıkla öğretim elemanlarının bakış açısına dayalı değerlendirmelere yer verilmesine rağmen, öğrencilerin serbest biçimde paylaştıkları çevrim içi geri bildirimlerin sistematik analizine nadiren rastlanmaktadır. Çalışma, bu yönüyle hem akademik camia hem de politika yapımcılar açısından yeni bir değerlendirme çerçevesi ortaya koymaktadır. Ayrıca,

dijital muhasebe eğitimi hizmetlerine ilişkin pedagojik, teknik ve yönetsel sorunların bütüncül bir biçimde ele alınması sayesinde, öğrenci memnuniyetini ve eğitim kalitesini artırmaya yönelik somut öneriler geliştirilmiştir. Eğitim kurumları, bu çalışmanın ortaya koyduğu tematik örüntüler üzerinden kendi hizmet süreçlerini gözden geçirme, iyileştirme ve yeniden yapılandırma fırsatı bulabileceklerdir. Böylece çalışma hem alanyazına yöntemsel çeşitlilik hem de uygulayıcılara işlevsel yol haritası sunmaktadır.

2. Yöntem

Bu bölümde araştırma deseni, çalışma grubu ve veri seti, veri toplama aracının geliştirilmesi ve veri toplama süreci ile verilerin analizine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

2.1. Araştırma Deseni

Bu araştırma, nitel araştırma desenlerinden biri olan olgubilim (fenomenoloji) temelli bir yaklaşımla tasarlanmış ve tematik içerik analizi yöntemi kullanılarak yürütülmüştür. Tematik içerik analizi, yazılı veya sözlü verilerdeki anlamlı örüntüleri ve temaları ortaya çıkararak katılımcı deneyimlerini sistematik biçimde analiz etmeye olanak tanıyan nitel bir analiz yöntemidir (Merriam, 2018; Yıldırım & Şimşek, 2021). Bu yaklaşım, özellikle doğal bağlamda üretilmiş metinlerin sistematik sınıflandırılması ve yorumlanması açısından etkilidir (Braun & Clarke, 2006). Çalışmada, çevrim içi kullanıcı deneyimlerinin analiz edilmesi yoluyla muhasebe eğitimiyle ilişkin hizmet niteliği, pedagojik yeterlilik ve kullanıcı memnuniyeti gibi çok boyutlu sorun alanlarının derinlemesine değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda çalışma, betimleyici ve çözümleyici bir nitel araştırma çerçevesinde yapılandırılmıştır.

2.2. Çalışma Grubu ve Veri Seti

Araştırmanın veri kaynağını, Türkiye'nin en yaygın çevrim içi şikâyet paylaşım platformlarından biri olan www.sikayetvar.com üzerinde 1 Ocak 2023 – 31 Aralık 2024 tarihleri arasında yayımlanmış ve doğrudan muhasebe eğitimiyle ilişkili olan kullanıcı şikâyet metinleri oluşturmaktadır. Bu veriler, bireylerin kendi deneyimlerini dış müdahale olmaksızın kamusal alanda ifade ettikleri, doğal bağlamda üretilmiş metinlerdir. İkincil nitel veri olarak sınıflandırılacak bu tür çevrim içi içerikler, son yıllarda dijital antropoloji, eğitim teknolojileri ve kullanıcı deneyimi araştırmalarında sıklıkla kullanılmakta ve geçerli bir veri kaynağı olarak kabul edilmektedir (Kozinets, 2020; Stewart & Williams, 2005).

Araştırmanın çalışma grubunu, çevrim içi muhasebe eğitimi hizmeti alan ve deneyimlerini platformda paylaşan kullanıcılar oluşturmaktadır. Bu bağlamda örnekleme, nitel araştırmalarda sıkça kullanılan amaçlı örnekleme tekniklerinden maksimum çeşitlilik örnekleme yoluyla belirlenmiştir. Farklı kurumlara, sunum biçimlerine (uzaktan, hibrit) ve hizmet düzeylerine ilişkin çeşitli deneyimlerin yansıtılması hedeflenmiştir. Örnekleme dâhil edilen metinlerin seçiminde şu ölçütler dikkate alınmıştır:

- Doğrudan muhasebe eğitimiyle ilgili olması
- Anlam bütünlüğü taşıması ve özgünlük içermesi
- En az 30 kelimeden oluşması
- Aynı kullanıcıya ait yinelenen içeriklerin dışlanması
- Kamuya açık ve kamusal erişime açık olması

Veri toplama sürecinde kullanılan anahtar ifadeler: “muhasebe kursu”, “ön muhasebe eğitimi”, “uzaktan muhasebe dersi”, “muhasebe öğretmeni”, “muhasebe sertifikası” gibi kavramlar olmuştur. Bu içerikler, araştırmacı tarafından sistematik biçimde filtrelenmiş, uygunluk kriterlerine göre kodlanmaya hazır hâle getirilmiştir. Veri güvenliği ve etik ilkelere bağlı kalınarak, şikâyet metinlerinde yer alan kişi adları, kurum isimleri ve iletişim bilgileri anonimleştirilmiş; sadece kamuya açık bilgiler kullanılmıştır. Bu nedenle, doğrudan insan katılımı içermeyen ikincil veri kullanımı nedeniyle etik kurul onayı gerekmemiştir (Reich, 2008; Merriam, 2018).

Araştırma kapsamında analiz edilen bu metinler, yalnızca bireysel memnuniyetsizlikleri değil, aynı zamanda eğitim hizmetlerine yönelik sistemik aksaklıkları da yansıtma bakımından değerli ve özgün bir nitel veri kaynağı sunmaktadır.

2.3. Veri Toplama Süreci

Araştırmada kullanılan veriler, Türkiye'nin en yaygın çevrim içi şikâyet paylaşım platformlarından biri olan www.sikayetvar.com üzerinden, araştırmacı tarafından geliştirilen sistematik bir tarama yöntemiyle toplanmıştır. Veri toplama süreci, yapılandırılmamış metinlerin nitel içerik analizine uygun şekilde seçilmesini sağlayacak bir dizi ölçüt çerçevesinde yürütülmüştür. Çalışmanın veri birimini, 1 Ocak 2023 – 31 Aralık 2024 tarih aralığında platformda yayımlanmış ve doğrudan muhasebe eğitimiyle ilişkili olduğu belirlenen kullanıcı şikâyet metinleri

oluşturmaktadır. Veri toplama süreci, üç aşamalı bir teknik çerçevede gerçekleştirilmiştir. İlk aşamada, araştırmanın amaçları doğrultusunda içeriklerin filtrelenmesine imkân tanıyacak anahtar kelime listesi oluşturulmuştur. Bu doğrultuda “muhasabe kursu”, “ön muhasabe eğitimi”, “uzaktan eğitim muhasabe”, “muhasabe öğretmeni” ve “muhasabe sertifikası” gibi ifadeler temel alınarak platform üzerinde kapsamlı bir tarama yapılmıştır. Bu anahtar kelimeler, şikâyet başlıkları ve içerikleri içinde aranmış; tematik uygunluk taşıyan metinler ön incelemeye alınmıştır. İkinci aşamada, toplanan içerikler ön değerlendirme kriterlerine göre elenmiştir. Bu süreçte yalnızca;

- Doğrudan muhasabe eğitimiyle ilgili olan,
- Öğrenci veya kursiyer deneyimini bireysel ifadelerle aktaran,
- Anlam bütünlüğü taşıyan (en az 30 kelime),
- Aynı kullanıcıya veya içeriğe ait tekrarlanmayan,
- Kamusal görünürlüğü açık olan

metinler analiz için seçilmiştir. Platformda sistemsal veya pazarlama amaçlı içerik üretimi şüphesi barındıran metinler çalışma dışı bırakılmıştır.

Üçüncü aşamada, uygun bulunan metinler araştırma veri setine alınarak Excel formatında kodlanmaya hazır biçimde düzenlenmiştir. Metinlerde yer alan kişisel ifadeler, kurum adları, kullanıcı kimlik bilgileri ve iletişim referansları çıkarılarak tüm içerik anonimleştirilmiştir. Böylece veri güvenliği ve etik duyarlılık korunmuştur. Bu sistematik yaklaşım, veri toplama aracının geleneksel soru formu ya da anket gibi yapılandırılmış bir araç yerine, nitel içerik incelemesine uygun metin seçme protokolü olarak işlemlerini sağlamaktadır. Araştırmada herhangi bir bireyle doğrudan görüşme yapılmadığı ve kullanılan verilerin tamamı kamuya açık mecralardan elde edildiği için, etik kurul onayı kapsamında herhangi bir doğrudan katılımcı onamına gerek duyulmamıştır. Verilerin bu şekilde elde edilmesi, araştırmaya hem geniş kapsamlı bir içerik zenginliği hem de bağlamsal çeşitlilik kazandırmıştır. Böylece muhasabe eğitimine yönelik şikâyetlerin yalnızca sayısal sıklığı değil, aynı zamanda anlam derinliği de analiz edilebilir hâle gelmiştir.

2.4. Verilerin Analizi

Bu araştırmada, verilerin çözümlemesinde nitel araştırmalara özgü tematik içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizi, yazılı ya da sözlü verilerin anlam yüklü bir biçimde sınıflandırılması, örüntülerin belirlenmesi ve bu örüntüler üzerinden temaların ortaya çıkarılması amacıyla kullanılan sistematik bir yöntemdir. Araştırmanın verileri, www.sikayetvar.com platformunda 1 Ocak 2023 – 31 Aralık 2024 tarihleri arasında yayımlanan muhasabe eğitimiyle ilgili kullanıcı geri bildirimlerinden oluşmaktadır. Verilerin analiz süreci, beş aşamalı bir içerik analiz protokolü doğrultusunda gerçekleştirilmiştir:

- **Verilerin okunması:** Tüm şikâyet metinleri, araştırmacılar tarafından defalarca okunarak ön izlenim oluşturulmuştur.
- **Kodların oluşturulması:** Metinlerde tekrar eden ifadeler, sorun alanları ve anlam birlikleri temelinde açık kodlar geliştirilmiştir. Bu kodlar; hizmet kalitesi, içerik yetersizliği, erişim sorunları, eğitmen niteliği, sertifika süreçleri gibi ifadelerden oluşmaktadır.
- **Kodların kategorilere ayrılması:** Benzer nitelikteki kodlar bir araya getirilerek, tematik çerçevede anlamlı kategoriler oluşturulmuştur. Bu kategoriler, araştırma sorularıyla ilişkili olarak sınıflandırılmıştır.
- **Temaların belirlenmesi:** Kategoriler, daha üst düzey kavramsal yapılar hâlinde temalara dönüştürülmüştür. Örneğin, “erişim sorunu”, “platform hatası” ve “giriş yapılamaması” gibi kodlar “teknik altyapı sorunları” teması altında toplanmıştır.
- **Temaların yorumlanması ve raporlanması:** Elde edilen temalar, doğrudan alıntılarla desteklenerek yorumlanmış ve bulgular bölümü için rapor hâline getirilmiştir.

Kodlama süreci, çalışmanın bilimsel güvenilirliğini artırmak amacıyla iki araştırmacı tarafından birbirinden bağımsız olarak yürütülmüş ve daha sonra karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir. Kodlayıcılar arasında yüksek düzeyde görüş birliği sağlanmış, çelişkili durumlarda uzlaşa sağlanarak nihai kod listesi oluşturulmuştur. Bu süreç, çalışmanın iç güvenilirlik düzeyini artırıcı bir önlem olarak planlanmıştır. Temaların belirlenmesinde hem önsel hem de örneklem temelli yaklaşımlar birlikte kullanılmıştır. Böylece hem literatürde karşılığı olan temalar hem de sahaya özgü yeni temaların belirlenmesine olanak sağlanmıştır. Kodlama işlemi, MS Excel programı üzerinden yapılmış; her bir şikâyet metni satır bazlı işlenerek kod–kategori–tema hiyerarşisi sistematik biçimde oluşturulmuştur. Çalışmanın güvenilirlik düzeyini artırmak amacıyla, analiz edilen metinlerin örnek alıntılarında bulgular bölümünde yer verilmiş, böylece okuyucunun kodlamaların içeriğini doğrudan değerlendirebilmesi sağlanmıştır. Ayrıca, temaların frekans dağılımları da nicel olarak raporlanarak, her temanın veri setindeki ağırlığı açık biçimde ortaya konmuştur. Bu analiz süreci, araştırmanın hem betimleyici hem de çıkarımsal yönünü güçlendirmiş, çalışmanın yalnızca nitel değil, karma boyutlu yorumlara da açık olmasını sağlamıştır.

3. Bulgular

Bu bölümde, araştırma kapsamında elde edilen veriler tematik içerik analizi doğrultusunda incelenmiş ve araştırmanın alt amaçlarıyla birebir örtüşen alt başlıklar altında sunulmuştur. Her bir tema, öğrencilerin çevrim içi muhasebe eğitimine dair deneyimlerini yansıtan ve analiz edilen 80 şikâyet metninden türetilen 349 kodlama biriminin kümelenmesiyle oluşturulmuştur.

3.1. Temaların Frekans Dağılımı

Yapılan içerik analizi sonucunda, analiz edilen 80 adet çevrim içi şikâyet metni toplam 349 tematik kodlamaya konu olmuş ve bu kodlamalar altı ana tema altında gruplanmıştır. Her bir ana tema, muhasebe eğitime yönelik kullanıcı geri bildirimlerinde öne çıkan temel sorun alanlarını temsil etmektedir. Kodlamalar, nitel veri analizinde kabul gören çoklu kodlama yaklaşımına uygun biçimde yürütülmüş; bir şikâyet metni, içeriğine göre birden fazla tema altında sınıflandırılabilmiştir. Bu durum, kullanıcı deneyimlerinin yalnızca tekil bir memnuniyetsizlikten ibaret olmadığını, çoğu zaman birden fazla sorun alanının aynı bağlamda iç içe geçtiğini ortaya koymaktadır. Aşağıda sunulan tablo, bu temaların sıklık ve yüzde oranlarına göre genel dağılımını göstermekte; böylelikle araştırmanın nicel bileşenine katkı sağlayarak tematik derinliğin yapısal örüntüsünü sunmaktadır.

Tablo 1. Tematik Yapının Genel Özeti

Tema Kodu	Ana Tema	Alt Tema Sayısı	Toplam Frekans (n)	Oran (%)
T1	Eğitim İçeriği ve Pedagojik Yetersizlik	4	102	29,3
T2	Teknik Altyapı ve Erişim Problemleri	3	72	20,7
T3	Eğitmen Niteliği ve Etkileşim Eksikliği	3	61	17,5
T4	Sertifika Süreci ve Belge Güvenirliği	3	44	12,6
T5	Ödeme, İade ve Kayıt Problemleri	3	39	11,2
T6	Kurumsal Şeffaflık ve Güven Eksikliği	2	31	8,9
	Toplam	18	349	100

Tablo 1’de sunulan veriler, araştırma kapsamında analiz edilen 80 şikâyet metninden elde edilen kodlamaların altı ana tema altında yapılandırılmış frekans ve yüzdelik dağılımlarını göstermektedir. Kodlama sürecinde, her bir şikâyet metni birden fazla tema ile ilişkilendirilebildiğinden toplam tema frekansı (n=349), analiz edilen metin sayısını aşmaktadır. Bu durum, nitel araştırmalarda çoklu kodlamanın doğal sonucu olup, veri zenginliğinin ve sorunların çok boyutlu yapısının bir göstergesidir. Elde edilen veriler, özellikle “Eğitim İçeriği ve Pedagojik Yetersizlik” temasının (f=102; %29,3) açık bir biçimde baskın sorun alanı olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bulgu, çevrim içi muhasebe eğitimi alan bireylerin deneyimlerini en fazla içerik yoksunluğu, yüzeysel anlatım ve uygulama eksikliği ekseninde tanımladıklarını göstermektedir. Bu durum, pedagojik kalite sorunlarının diğer temalara göre daha yaygın ve derinlikli olarak algılandığını göstermektedir. İkinci en yoğun tema olan “Teknik Altyapı ve Erişim Problemleri” (f=72; %20,7), dijital eğitim ortamlarının teknik sürdürülebilirliğine dair kullanıcı güvenliğini zedeleyen önemli bir faktör olarak öne çıkmaktadır. Özellikle sistem erişim hataları, video oynatma sorunları ve platform kesintileri gibi teknik problemlerin, eğitim deneyimini doğrudan olumsuz etkilediği anlaşılmaktadır. “Eğitmen Yetkinliği ve Etkileşim Eksikliği” teması (f=61; %17,5), dijital ortamdaki eğitici-öğrenci etkileşiminin sınırlılığına ve eğitmenlerin pedagojik yeterliliklerine yönelik olumsuz algıların güçlü olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, dijital eğitimin sadece içerik değil, etkileşimsel nitelik açısından da sorgulanması gerektiğini göstermektedir. Sertifika süreçlerine ilişkin sorunlar (f=44; %12,6) önemli bir diğer bulgudur. “Sertifika Süreci ve Belge Güvenirliği” teması altında toplanan şikâyetlerde, katılımcıların büyük bir kısmı belge teslimi ve geçerliliği konularında belirsizlik yaşadıklarını belirtmiştir. Bu, eğitim sonrası beklentilerin karşılanmamasının kullanıcı memnuniyetini doğrudan etkileyen bir unsur olduğunu göstermektedir. İade taleplerine yanıt verilmemesi, kayıt iptali gibi süreç sorunlarını içeren “Ödeme, Kayıt ve İade Sorunları” teması (f=39; %11,2), eğitimin yalnızca akademik değil, hizmet kalitesi ve tüketici hakları perspektifinden de değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Son olarak, “Kurumsal Şeffaflık ve Güven Eksikliği” teması (f=31; %8,9), kullanıcıların eğitim sunucusu kurumlara duyduğu güvensizliğin altını çizmektedir. Özellikle firma bilgilerine ulaşamaması, taahhüt edilen hizmetlerin belirsiz olması ve iletişim kanallarının yetersizliği gibi unsurlar, kurumsallaşma düzeyinin yetersiz olduğunu ortaya koymaktadır. Tablonun genel yapısı değerlendirildiğinde, kullanıcıların deneyimlerinin yalnızca teknik veya içerik düzeyinde değil; aynı zamanda eğitsel, iletişimsel, yönetsel ve etik açılardan çok

katmanlı biçimde sorun barındırdığı sonucuna ulaşılmaktadır. Bu durum, çevrim içi muhasebe eğitiminin yalnızca bireysel değil, sistemsal ve sektörel düzeyde yeniden değerlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

3.2. Temalara İlişkin Derinlemesine Bulgular

Bu bölümde, analiz edilen 80 çevrim içi şikâyet metninden elde edilen 349 tematik kodlamanın altı ana tema çerçevesinde sistematik olarak değerlendirilmesi sunulmaktadır. Temaların oluşturulmasında, öncelikle kodlar arasında kavramsal benzerlikler temel alınmış, daha sonra bu kod kümeleri, ortak anlam boyutlarına göre gruplandırılarak temalar hâline getirilmiştir. Her tema altında yer alan alt temalar, içerik örüntüleriyle açıklanmış; kullanıcı ifadelerinden alınan doğrudan alıntılarla desteklenmiştir. Bu yapı sayesinde, muhasebe eğitimi sürecine ilişkin deneyimlerin yalnızca sayısal değil, aynı zamanda bağlamsal olarak da anlaşılması mümkün hâle gelmiştir. Her bir tema; hem frekans bilgileriyle nicel bir görünüm kazandırılmış, hem de nitel çözümlemeyle öğrencilerin deneyimsel algılarındaki örüntüler yorumlanmıştır. Böylelikle, muhasebe eğitimi hizmetlerine yönelik geri bildirimlerin ardındaki sorun alanları, çok katmanlı ve derinlikli bir şekilde sunulmuştur.

3.2.1. Eğitim İçeriği ve Pedagojik Yetersizlik

Araştırma kapsamında elde edilen nitel verilerin analizine göre, muhasebe eğitimi alan bireylerin en fazla şikâyet ettiği konu, eğitim içeriklerinin pedagojik anlamda yetersiz olmasıdır. Bu tema altında yer alan kullanıcı yorumları; sunulan içeriklerin yüzeysel olduğu, ders anlatımlarının konu derinliği taşımadığı, uygulamalı örnekler yeterince yer verilmediği ve ders materyallerinin sınırlı veya niteliksiz olduğu yönündedir. Katılımcılar, muhasebe gibi uygulama temelli bir alanda eğitim alırken, anlatımların sadece teorik düzeyde kalmasının öğrenme deneyimini olumsuz etkilediğini ifade etmektedir. Bazı katılımcılar ise eğitim sürecinde yalnızca PDF dokümanlarının gönderildiğini, herhangi bir interaktif öğrenme unsuru sunulmadığını belirtmiştir. Bu durum, içerik tasarımında çağdaş öğrenme yaklaşımlarından uzak, pasif bir aktarım modelinin benimsendiğini göstermektedir.

Tablo 2. Alt Temalar ve Kodlanma Sıklıkları (Eğitim İçeriği ve Pedagojik Yetersizlik)

Alt Tema	Frekans (f)	Problem Türü	Tematik Bağlam	Öğrenme Üzerindeki Etki
Konu anlatımında yüzeysellik	35	Pedagojik	Ders sunumu – aktarım eksikliği	Kavramsal eksiklik, yüzeysel öğrenme
Uygulamalı içeriğin eksikliği	27	İçeriksel	Uygulama – örnek kullanım azlığı	Pratik beceri gelişmemesi
Güncel müfredatın yansıtılmaması	24	Yapısal	İçerik güncelliği – alan geçerliliği	Bilgi güvenilirliğine dair şüphe
Yetersiz ders materyali kullanımı	16	Destekleyici kaynak	Görsel/ek doküman eksikliği	Öğrenme sürecinde kopukluk

Tablo 2, “Eğitim İçeriği ve Pedagojik Yetersizlik” ana temasına bağlı olarak belirlenen dört alt temanın çok boyutlu analizini sunmaktadır. Her bir alt tema, sadece sıklık verisiyle değil; aynı zamanda problemin niteliği (problem türü), bağlamsal yeri (tematik bağlam) ve öğrencinin öğrenme sürecine olan yansıması (öğrenme üzerindeki etki) ile birlikte değerlendirilmiştir. Bu yapı, temaların sadece ne kadar sıklıkla görüldüğünü değil, aynı zamanda öğrenci başarısı ve eğitim kalitesi üzerindeki etkilerini de çok yönlü biçimde ortaya koymaktadır. En yüksek kodlama frekansına sahip olan “konu anlatımında yüzeysellik” ($f=35$), dijital muhasebe eğitiminde öğretim süreçlerinin büyük ölçüde pasif, ezberci ve içeriksel olarak yüzeysel yürütüldüğünü göstermektedir. Öğrenciler, konuların derinlemesine açıklanmadığını, bağlamsallaştırma yapılmadığını ve bilgi transferinin “okuma düzeyinde” kaldığını ifade etmektedir. Bu durum, kavramsal öğrenmenin zayıf kalmasına ve muhasebe alanında analitik düşünme becerilerinin gelişmemesine yol açmaktadır. “Uygulamalı içeriğin eksikliği” ($f=27$) alt teması ise, özellikle mesleki ve teknik bilgi gerektiren muhasebe gibi alanlarda, teorik bilginin tek başına yeterli olmadığını ve uygulama odaklı öğrenme fırsatlarının ihmal edildiğini ortaya koymaktadır. Pratik örneklerin, vaka analizlerinin veya kayıt çözümlemelerinin sunulmaması, öğrencinin işlem pratiği geliştirememesiyle sonuçlanmaktadır. Bu bulgu, muhasebe eğitiminin yalnızca bilişsel değil, performans dayalı öğrenme çıktıları açısından da sorgulanması gerektiğini göstermektedir. “Güncel müfredatın yansıtılmaması” ($f=24$) ise öğrencilerde bilgi güvenilirliğine yönelik ciddi kuşku yaratmaktadır. Muhasebe alanında mevzuat, standartlar ve uygulama araçları sürekli güncellenmektedir. Ancak öğrenciler, içeriklerin eski yıllara ait örneklerle anlatıldığını, güncel hesap planları, vergi mevzuatları ya da elektronik belge sistemlerinin eğitimde yer almadığını belirtmektedir. Bu durum, eğitimin güncellik ilkesine aykırı olması sebebiyle hem öğrenme çıktılarında geçerlilik sorununa hem de öğrenci memnuniyetsizliğine yol açmaktadır. Son olarak, “yetersiz ders materyali kullanımı” ($f=16$) özellikle görsel içerik, destekleyici belge, etkileşimli materyal gibi öğrenmeyi kolaylaştırıcı araçların eksik olduğunu göstermektedir. Nitelikli öğrenme sadece anlatıma değil; çoklu öğrenme araçlarının (örnek fatura, defter dökümleri, tablo analizi vb.) etkin kullanımına da bağlıdır. Bu alt temaya ilişkin ifadeler, öğrencilerin bilişsel yükü kendi başlarına taşıdığını ve sistematik materyal desteği sunulmadığını ortaya koymaktadır. Genel olarak

değerlendirildiğinde, bu tablo ve içerdiği alt temalar; çevrim içi muhasebe eğitimi hizmetlerinin yalnızca teknik sunum düzeyinde değil, pedagojik tasarım, içerik mühendisliği ve uygulama bütünlüğü açısından da ciddi eksikler taşıdığını göstermektedir. Eğitim ortamlarının öğrenciye sadece bilgi değil, işlevsel yeterlilik kazandırması beklenmektedir. Ancak bu analiz, sistemin bu beklentiye karşılamakta yetersiz kaldığını, sorunların bireysel değil, yapısal düzeyde olduğunu açık biçimde ortaya koymaktadır.

3.2.2. Eğitim İçeriği ve Pedagojik Yetersizlik

İçerik analizinde elde edilen bulgular, çevrim içi muhasebe eğitimi alan öğrencilerin önemli bir kısmının teknik erişim sorunları nedeniyle eğitim hizmetlerinden yeterli düzeyde faydalanamadığını ortaya koymaktadır. Şikâyet metinlerinde özellikle platformlara erişememe, video içeriklerin yüklenmemesi, sistem çökmesi, bağlantı kesilmesi ve mobil cihazlarla uyumsuzluk gibi çok çeşitli teknik aksaklıkların sıklıkla dile getirildiği görülmektedir. Bu durum, çevrim içi eğitimin sadece içerik kalitesi değil, teknik sürdürülebilirliği açısından da ciddi zaafı taşıdığını göstermektedir. Katılımcılar, muhasebe eğitimi gibi dikkat ve süreklilik gerektiren bir alanda teknik sorunlar nedeniyle öğrenme sürecinin kesintiye uğradığını belirtmektedir. Özellikle derslere erişim sağlayamama, sistemin donması veya hesaplarının askıya alınması gibi durumlar, kullanıcıların hem zaman kaybına uğramasına hem de eğitime olan güvenlerini yitirmelerine neden olmaktadır.

Tablo 3. Alt Temalar ve Kodlanma Sıklıkları (Teknik Altyapı ve Erişim Problemleri)

Alt Tema	Frekans (f)	Problem Türü	Tematik Bağlam	Öğrenme Üzerindeki Etki
Platforma erişim sorunları	29	Sistemsel	Giriş – kullanıcı erişim hatası	Derse katılamama, öğrenme kesintisi
Video oynatma / içerik yüklenmeme	25	Teknik işlevsellik	İçerik görüntüleme sorunu	Bilgiye ulaşamama, öğrenme kopukluğu
Mobil uyumsuzluk ve cihaz sorunu	18	Donanım uyumsuzluğu	Cihaz bağımsız erişim eksikliği	Erişim sınırı, zaman-mekân esnekliği kaybı

Tablo 3, “Teknik Altyapı ve Erişim Problemleri” ana teması kapsamında belirlenen üç temel alt temanın çok boyutlu bir analizini sunmaktadır. Her bir alt tema, sadece sayısal sıklığıyla değil; aynı zamanda sorunun tipi (problem türü), hangi düzeyde ortaya çıktığı (tematik bağlam) ve öğrencinin öğrenme sürecinde ne tür sonuçlara yol açtığı (öğrenme üzerindeki etki) açısından değerlendirilmiştir. Bu yapı, dijital muhasebe eğitimine ilişkin teknik sorunların pedagojik süreç üzerindeki doğrudan etkisini bütüncül biçimde ortaya koymaktadır. En yüksek frekansa sahip alt tema olan “platforma erişim sorunları” (f=29), çevrim içi eğitime erişimin sürekliliğini tehdit eden sistemsel aksaklıkları temsil etmektedir. Katılımcılar ders günlerinde veya kayıt sonrası ilk girişlerinde sistemin hata vermesi, kullanıcı hesaplarının çalışmaması ya da oturum açamama gibi sorunlar nedeniyle eğitim sürecine katılamadıklarını ifade etmektedir. Bu durum, sadece bilgiye erişimi değil, aynı zamanda öğrencinin motivasyonunu ve güven algısını da doğrudan etkilemektedir. İkinci sırada yer alan “video oynatma ve içerik yüklenmeme” (f=25) alt teması, eğitimin teknik sunumu ile ilgili önemli bir eksikliği yansıtmaktadır. Asenkron video içeriklerin açılmaması, donması veya sistemin içerikleri yüklememesi gibi teknik arızalar, öğrencinin öğrenme sürecinde süreklilik sağlayamamasına yol açmaktadır. Bu eksiklik, özellikle kendi hızında öğrenen bireyler için ciddi bir dezavantaj oluşturmaktadır. Video içerikler sadece bilgi aktarımı değil, aynı zamanda konu takibi ve örnek çözümü açısından da hayati öneme sahiptir. “Mobil uyumsuzluk ve cihaz sorunu” (f=18) alt teması, özellikle çağdaş öğrenme ortamlarının gerektirdiği çoklu cihaz desteği konusundaki eksikliklere işaret etmektedir. Katılımcılar mobil cihazlardan platformlara erişim sağlayamadıklarını, sistemlerin sadece masaüstü versiyonlarda stabil çalıştığını ifade etmiştir. Bu durum, zaman ve mekân bağımsız öğrenme fırsatlarını sınırlandırmakta; özellikle çalışan bireyler veya hareket hâlinde eğitim alan kursiyerler açısından önemli bir dezavantaja dönüşmektedir. Bu üç alt tema birlikte değerlendirildiğinde, teknik altyapı sorunlarının sadece geçici aksaklıklar değil, öğrenme ortamının yapısal niteliğini zedeleyen sistematik sorunlar olduğu anlaşılmaktadır. Nitel veriler, teknik problemlerin sadece yazılım veya donanım boyutunda kalmadığını, doğrudan öğrencinin öğrenme motivasyonu, erişim kolaylığı ve süreklilik beklentilerini sekteye uğrattığını göstermektedir. Genel olarak, Tablo 3’te yer alan veriler; çevrim içi muhasebe eğitiminin dijital altyapı bileşenlerinin tutarlılık, işlevsellik ve kapsayıcılık açısından yetersiz olduğunu ortaya koymaktadır. Bu yetersizliklerin sadece teknik departmanlara ait bir sorun değil; öğrenme çıktılarının niteliğini doğrudan etkileyen bir eğitim kalitesi meselesi olduğu açıktır. Eğitimde fırsat eşitliğini sağlamak için dijital sistemlerin erişilebilir, cihaz bağımsız, hızlı ve sürdürülebilir olması gerekmektedir.

3.2.3. Öğitmen Niteliği ve Etkileşim Eksikliği

Araştırmada analiz edilen şikâyet metinlerinin önemli bir kısmında, öğretmenlerin ders sunumundaki yeterlilik düzeyine ve öğrenciyle kurduğu iletişime dair ciddi eleştiriler tespit edilmiştir. Katılımcılar, öğreticilerin konuları yüzeysel geçtiklerini, anlatımda yeterli açıklık sağlamadıklarını ve öğrencilerin sorularına ya hiç yanıt vermediklerini ya da geçici, otomatik mesajlarla dönüş yaptıklarını belirtmiştir. Bu durum, çevrim içi ortamlarda öğreticiyle bireysel etkileşimin sınırlı olduğunu ve öğrencinin öğrenme sürecinde yalnız bırakıldığını göstermektedir. Muhasebe gibi kavramsal ve işlem temelli bir alanda, öğretmen niteliği yalnızca bilgi aktarımı değil, aynı zamanda kavramları

örneklendirme, öğrenciyi yönlendirme ve süreci pedagojik olarak yapılandırma sorumluluğunu da içerir. Ancak analiz edilen veriler, öğretici-öğrenci etkileşiminin çoğunlukla tek yönlü, sorgulamaya kapalı ve otomatikleşmiş bir formatta gerçekleştiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 4. Alt Temalar ve Kodlanma Sıklıkları (Eğitmen Niteliği ve Etkileşim Eksikliği)

Alt Tema	Frekans (f)	Problem Türü	Tematik Bağlam	Öğrenme Üzerindeki Etki
Soru-cevap ve geri bildirim eksikliği	22	Etkileşimsel	Canlı/çevrim içi iletişim kopukluğu	Öğrenme boşluklarının giderilememesi
Yetersiz açıklama – ezberci sunum	20	Pedagojik sunum	Bilgi aktarımı – kavramsal zayıflık	Anlam kurma güçlüğü, yüzeysel kavrama
Eğitmenin ilgisizliği ve ulaşılabilirliği	19	Davranışsal – ilişki	Eğitici desteği – yanıt verme eksikliği	Öğrencinin yalnızlaşması, motivasyon kaybı

Tablo 4, “Eğitmen Niteliği ve Etkileşim Eksikliği” ana temasına bağlı olarak belirlenen üç temel alt temanın, farklı boyutlardan betimlenmesini içermektedir. Tablo, eğitmenin dijital eğitimdeki işlevinin yalnızca bilgi aktarımıyla sınırlı kalmadığını; aynı zamanda öğrenme sürecine yön verme, anlam kurmayı destekleme ve etkileşimsel bağ kurma gibi çok yönlü rolleri içerdiğini göstermektedir. En yüksek frekansa sahip alt tema olan “soru-cevap ve geri bildirim eksikliği” ($f=22$), çevrim içi ortamlarda öğrencilerin eğitmenle kurmak istedikleri etkileşimin çoğunlukla karşılıksız kaldığını ve geri bildirim mekanizmasının çalışmadığını göstermektedir. Öğrenciler, ders sırasında ya da sonrasında sordukları sorulara yanıt alamadıklarını; aldıkları yanıtların da çoğunlukla otomatik, kalıplaşmış ifadeler olduğunu belirtmiştir. Bu durum, öğrenciye öğrenme sürecinde eşlik edilmediği hissini yaratmakta, bilişsel destek beklentisinin karşılanamamasına yol açmaktadır. “Yetersiz açıklama – ezberci sunum” ($f=20$) alt teması, eğitmenlerin anlatım stratejilerine yönelik eleştirilerin yoğunlaştığını ortaya koymaktadır. Katılımcılar, muhasebe gibi işlem ve kavram yoğunluklu bir alanda, sadece metin okumaya dayalı anlatımların yeterli olmadığını vurgulamıştır. Konuların örneklendirilmemesi, nedensel bağların kurulmadan aktarılması ve ezbere dayalı sunumlar, öğrenme derinliğini zayıflatmakta; öğrencinin anlam kurma becerisi zarar görmektedir. “Eğitmenin ilgisizliği ve ulaşılabilirliği” ($f=19$) alt teması ise eğitmenlerin öğrencilere karşı tutumuna ilişkin önemli bir eksikliği göstermektedir. Katılımcılar, eğitmenlerin canlı derslere katılmaması, doğrudan iletişim kanallarına yanıt vermemesi veya öğrenciyle ilgilenmemesi gibi durumlardan rahatsızlık duyduklarını ifade etmiştir. Bu bağlamda öğreticinin varlığı, teknik olarak sistemde bulunmakla sınırlı kalmakta; öğrenme sürecine duygusal veya yönlendirici katkı sağlayamamaktadır. Bu üç alt tema birlikte değerlendirildiğinde, çevrim içi muhasebe eğitimlerinde öğretici figürünün etkinliğinin azaldığı ve etkileşime dayalı öğrenme ortamının yeterince oluşturulmadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Nitelikli öğrenme, sadece bilgi aktarımıyla değil; o bilginin nasıl aktarıldığı, nasıl açıklandığı ve öğrencinin nasıl desteklendiği ile doğrudan ilişkilidir. Oysa bu temada, öğrenme sürecinde desteksizlik, yalnızlık ve katılım eksikliği gibi durumların baskın olduğu görülmektedir.

3.2.4. Sertifika Süreci ve Belge Güvenirliği

Muhasebe eğitimi alan bireylerin önemli bir bölümü, eğitim sonunda elde etmeyi bekledikleri sertifikalara ilişkin çeşitli belirsizlikler yaşadıklarını ifade etmektedir. Bu tema altında toplanan şikâyetlerin büyük kısmı; sertifikaların geç ulaşması, hiç gönderilmemesi, vadeli koşullara rağmen ücret talep edilmesi ya da belgenin yasal geçerliliği konusunda şüphe duyulması gibi sorunlara odaklanmaktadır. Katılımcılar, sunulan sertifikaların “MEB onaylı” ya da “resmi geçerliliği olan” belgeler şeklinde tanıtıldığını, ancak eğitim sürecinin sonunda bu beklentilerin karşılanmadığını belirtmiştir. Sertifika süreci yalnızca bir eğitim çıktısı değil, aynı zamanda eğitimin kurumsal güvenirliliği ve hizmet kalitesiyle doğrudan ilişkili bir unsurdur. Bu bağlamda yaşanan her tür aksaklık, öğrencinin yalnızca belgelenmiş kazanım beklentisini değil, aynı zamanda kuruma ve eğitime duyduğu güveni de olumsuz etkilemektedir.

Tablo 5. Alt Temalar ve Kodlanma Sıklıkları (Sertifika Süreci ve Belge Güvenirliği)

Alt Tema	Frekans (f)	Problem Türü	Tematik Bağlam	Öğrenme Üzerindeki Etki
Sertifikanın geç ulaşması veya hiç ulaşmaması	18	Süreçsel aksaklık	Eğitim sonrası belge teslimi	Belgelendirme hakkının ihlali, güvensizlik
Belge geçerliliği konusunda belirsizlik	16	Yasal-tanıtımsal	Sertifika içeriği – resmi uyum	Kariyer planlarında belirsizlik, mağduriyet
Yanıltıcı tanıtım ve reklam ifadeleri	10	Etik ihlal – pazarlama	MEB onayı, resmiyet vurgusu	Eğitim kurumuna duyulan güvenin kaybı

Tablo 5, muhasebe eğitimi alan bireylerin sertifika süreçlerine dair yaşadığı sorunları üç ana boyutta kategorize etmektedir: teslim sorunu, geçerlilik belirsizliği ve etik tanıtım problemleri. Her bir alt tema, yalnızca sayısal sıklığı bakımından değil; aynı zamanda sorunların yapısal niteliği, eğitimin kurumsal sorumlulukla ilişkisi ve öğrencinin eğitime yüklediği beklentiler düzeyinde de çok katmanlı biçimde

değerlendirilmiştir. En sık rastlanan alt tema olan “sertifikanın geç ulaşması veya hiç ulaşmaması” ($f=18$), belgelendirme sürecinin temel lojistik fonksiyonlarının dahi sağlıklı biçimde işletilmediğini göstermektedir. Katılımcıların çoğu, eğitim tamamlandıktan sonra aylarca belge beklediklerini veya belgeye hiç ulaşamadıklarını ifade etmektedir. Bu durum, öğrencilerin emeğinin somut karşılığını alamadığı algısına yol açmakta ve eğitim hizmetine olan güveni doğrudan zedelemektedir. İkinci en yaygın alt tema olan “belge geçerliliği konusunda belirsizlik” ($f=16$), daha ciddi bir soruna işaret etmektedir. Katılımcıların çoğu, kendilerine verilen belgenin hukuki veya mesleki geçerliliği olup olmadığını sorgulamakta; hatta bazı durumlarda bu belgelerin iş başvurularında kabul edilmediğini belirtmektedir. Bu tür şüpheler, eğitimin uzun vadeli yararını ve öğrencinin kariyer planlamasında belgelendirmeye dayalı beklentilerini doğrudan olumsuz etkilemektedir. Üçüncü alt tema olan “yanıltıcı tanıtım ve reklam ifadeleri” ($f=10$) ise yalnızca idari değil, aynı zamanda etik bir problem alanına işaret etmektedir. “MEB onaylı”, “resmi geçerliliği olan”, “her kurumda kabul edilen” gibi pazarlama ifadeleriyle yapılan yönlendirmelerin belgede karşılık bulmaması, öğrencilerde aldatılmışlık hissi yaratmaktadır. Bu durum, eğitim kurumlarının yalnızca eğitim içeriği değil; kurumsal sorumluluk ve şeffaflık açısından da değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

3.2.5. Ödeme, Kayıt ve İade Süreçlerine İlişkin Sorunlar

Araştırmada elde edilen veriler, çevrim içi muhasebe eğitim hizmeti alan bireylerin önemli bir kısmının kayıt, ödeme ve iade süreçlerinde mağduriyet yaşadığını göstermektedir. Katılımcılar; ücret ödemelerine rağmen eğitime erişemediklerini, kursu iptal ettirmekte zorlandıklarını, iade taleplerinin yanıtsız kaldığını ya da ücret iadelerinin çeşitli gerekçelerle engellendiğini ifade etmiştir. Bu durum yalnızca idari bir işlem aksaklığı değil; aynı zamanda eğitimin bir tüketici hizmeti olarak sunulmasında karşılaşılan etik ve sistemsel yetersizlikleri de işaret etmektedir. Temaya ait şikâyetler, bireysel memnuniyetsizlikle sınırlı kalmamakta; eğitim kurumlarının sözleşme yükümlülükleri, hizmet taahhütleri ve hak teslimi konularındaki kurumsal sorumluluklarını sorgulanabilir hâle getirmektedir. Katılımcı ifadeleri, ödeme yapılmasına rağmen ne sunulan hizmetten yararlanabildiklerini ne de iade taleplerine tatmin edici geri dönüş alabildiklerini ortaya koymaktadır.

Tablo 6. Alt Temalar ve Kodlanma Sıklıkları (Ödeme, Kayıt ve İade Sorunları)

Alt Tema	Frekans (f)	Problem Türü	Tematik Bağlam	Öğrenme Üzerindeki Etki
Ödeme yapılmasına rağmen hizmet sunulmaması	15	Sözleşme ihlali	Kayıt sonrası erişim engeli	Eğitime erişememe, güven kaybı
Ücret iadesinin reddedilmesi veya ertelenmesi	14	Finansal mağduriyet	Tüketici hakkı – hizmet iadesi	Kuruma duyulan güvenin zedelenmesi
Kayıt iptali ve süreç bilgilendirmesi eksikliği	10	Bilgi eksikliği	Süreç yönetimi – iletişim hatası	Belirsizlik, çaresizlik, duygusal yüklenme

Tablo 6, muhasebe eğitimi alan bireylerin çevrim içi platformlarda karşılaştığı ödeme, kayıt ve iade temelli sorunların, çok boyutlu bir yapı içerisinde nasıl sınıflandırıldığını göstermektedir. Bu temada yer alan üç alt tema, hizmet sunum sürecinde önceden öngörülmesi gereken ancak çoğu zaman ihmal edilen yapısal eksiklikleri açığa çıkarmaktadır. En yüksek sıklıkla kodlanan “ödeme yapılmasına rağmen hizmet sunulmaması” ($f=15$) alt teması, kullanıcıların karşılaştığı en kritik mağduriyet alanlarından biridir. Eğitim için ücret ödemesi yapılmasına karşın sistem erişimi sağlanamaması, kullanıcı hesabı oluşturulmaması veya ders içeriklerine ulaşımın engellenmesi gibi durumlar, doğrudan sözleşme ihlali niteliğindedir. Bu, yalnızca akademik bir hizmet aksaklığı değil; aynı zamanda tüketici hukukunu ilgilendiren bir kurumsal güven sorunu olarak değerlendirilmelidir. İkinci sırada gelen “ücret iadesinin reddedilmesi veya ertelenmesi” ($f=14$) alt teması, eğitimin bir tüketim hizmeti olarak sunulması durumunda ortaya çıkan mali sorumlulukların yerine getirilmemesine işaret etmektedir. Bu sorun, tüketici hakları açısından etik olmayan uygulamaları ortaya koymakta; öğrencilerin hem maddi hem duygusal olarak mağduriyet yaşamasına neden olmaktadır. Katılımcılar, memnuniyetsizlik sonucu hizmetten ayrılmak istemelerine rağmen iade işlemlerinin sürüncemeye bırakıldığını veya keyfi gerekçelerle reddedildiğini belirtmiştir. “Kayıt iptali ve süreç bilgilendirmesi eksikliği” ($f=10$) alt teması ise kullanıcıların sistemden ayrılma süreçlerinde yaşadıkları şeffaflık eksikliğini ve iletişim yetersizliğini göstermektedir. Katılımcıların ifadelerine göre, kayıt iptali talebinde bulunduklarında açık ve erişilebilir bir yönlendirme yapılmamakta; talepleri yanıtsız bırakılmakta veya karmaşık prosedürlerle süreç uzatılmaktadır. Bu durum, yalnızca hizmet deneyimini değil; aynı zamanda öğrenci psikolojisini ve güven duygusunu da olumsuz etkilemektedir. Bu üç alt tema birlikte değerlendirildiğinde, çevrim içi muhasebe eğitim platformlarının sadece pedagojik değil; idari, mali ve etik sorumluluklar bağlamında da yeniden yapılandırılması gerektiği ortaya çıkmaktadır. Veriler, kullanıcıların büyük ölçüde yalnız bırakıldığını, şeffaf bilgilendirme yapılmadığını ve hak arama süreçlerinin işletilmediğini göstermektedir.

3.2.6. Kurumsal Şeffaflık ve Güven Eksikliği

Çevrim içi muhasebe eğitime yönelik şikâyetlerin önemli bir kısmı, yalnızca eğitim içeriği ya da teknik altyapı eksiklikleriyle sınırlı kalmamakta; doğrudan hizmeti sunan kurumun kurumsal kimliği, yasal mevcudiyeti ve iletişim şeffaflığına yönelmektedir. Bu tema altında sınıflandırılan kullanıcı ifadeleri, eğitim sunan bazı kurumların internet sitelerinde açık adres, vergi numarası, sabit telefon hattı ya da tüzel kişilik beyanı gibi temel bilgileri paylaşmadıklarını ortaya koymaktadır. Katılımcılar, bu durumun şikâyetlerin iletilmemesi veya hukuki hak arayışlarının sonuçsuz kalması gibi olumsuzluklara yol açtığını ifade etmiştir. Kuruma duyulan güven, yalnızca eğitim hizmetinin içeriği ve sunum kalitesi ile sınırlı değildir. Aynı zamanda hizmeti sunan kurumun yasal temsiliyeti, açık iletişim kanalları sunması ve kamusal sorumluluğu şeffaf biçimde üstlenmesi, kullanıcı memnuniyetini doğrudan etkileyen faktörler arasında yer almaktadır. Elde edilen veriler, birçok öğrencinin hizmet sürecinde yalnızca bilgi eksikliği değil; aynı zamanda somut bir muhatap yoksunluğu yaşadığını ve bu durumun kurumsal yabancılaşmayı artırdığını göstermektedir.

Tablo 7. Alt Temalar ve Kodlanma Sıklıkları (Kurumsal Şeffaflık ve Güven Eksikliği)

Alt Tema	Frekans (f)	Problem Türü	Tematik Bağlam	Öğrenme Üzerindeki Etki
Firma kimliğine ilişkin bilgi eksikliği	18	Kurumsal yetersizlik	Tüzel kimlik – yasal görünürlük	Güvensizlik, şikâyet süreci başlatamama
İletişim kanallarının işlevsiz olması	13	İletişim kopukluğu	Destek – geri bildirim eksikliği	Yalnızlık hissi, çaresizlik, sürece yabancılaşma

Tablo 7, çevrim içi muhasebe eğitime katılan bireylerin kurumlara duyduğu güven düzeyini zedeleyen ve çoğu zaman sistem dışına ittiği iki temel eksikliği bütünsel biçimde ortaya koymaktadır: kurumsal kimlik belirsizliği ve iletişim kanallarının işlevsizliği. Her iki alt tema da yalnızca yönetsel bir zafiyetin değil; aynı zamanda öğrencinin eğitim sürecindeki duygusal ve yönetsel bağlarının kopmasına neden olan yapısal sorunların yansımasıdır. En sık karşılaşılan alt tema olan “firma kimliğine ilişkin bilgi eksikliği” ($f = 18$), hizmeti sunan kurumun internet sitesinde açık adres, sabit telefon, vergi numarası, ticaret sicil kaydı gibi temel yasal tanımlara yer verilmemesi ile ilgilidir. Bu eksiklik, katılımcılar açısından kurumun güvenilirliği konusunda ciddi kuşklara yol açmakta; şikâyet ya da hukuki hak arama sürecinde ise bir muhataba ulaşamaması nedeniyle sistemsel çaresizlik yaratmaktadır. Bu durum, öğrenciye sadece hizmete değil, hizmetin kaynağına da erişememe gibi temel bir güvenlik açığı sunmaktadır. İkinci alt tema olan “iletişim kanallarının işlevsiz olması” ($f = 13$), eğitim sürecinde ortaya çıkan sorunlara yanıt alınamaması, otomatik mesaj sistemlerinin kullanılması, sabit hatların çalışmaması ya da e-posta yazışmalarının sonuçsuz kalması gibi kullanıcı deneyimini doğrudan olumsuz etkileyen durumlardır. Öğrenciler, yalnızca teknik veya içerik sorunlarını değil, iletişim düzeyindeki kopukluğu da şikâyet etmektedir. Bu kopukluk, öğrencinin sadece “öğrenme sürecinden değil, kurumdan da dışlandığı” bir deneyim yaşamasına yol açmaktadır.

4. Sonuç ve Tartışma

Bu çalışmada, çevrim içi muhasebe eğitimi alan öğrencilerin www.sikayetvar.com platformunda kamuya açık biçimde paylaştıkları şikâyet metinleri aracılığıyla, dijital eğitim deneyimlerine ilişkin yaşadıkları sorunlar tematik içerik analizi yoluyla sistematik olarak değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular, dijital muhasebe eğitiminin yalnızca pedagojik boyutuyla sınırlı kalmadığını; aynı zamanda teknik altyapı, eğitmen etkileşimi, belge süreçleri, ödeme-iade mekanizmaları ve kurumsal güvenilirlik gibi çok katmanlı yapısal alanlarda da ciddi iyileştirme gereklilikleri taşıdığını ortaya koymuştur.

Araştırmanın temel bulgularından biri, eğitimin içeriğine ilişkin pedagojik yetersizliklerin öğrencilerin derin öğrenme düzeyine ulaşmalarını engellediğidir. Katılımcıların yüzeysel ders anlatımları, sınırlı materyal desteği ve uygulama eksiklikleriyle ilgili şikâyetleri, öğrenme çıktılarının kalitesizleştiğine işaret etmektedir. Watty'nin (2005a) muhasebe mezunlarının eğitim kalitesine ilişkin beklentilerini değerlendirdiği çalışması, bu bağlamda öğrencinin yalnızca teknik donanım değil, aynı zamanda eleştirel düşünme ve karar verme yeterliliği kazanma talebini vurgulamaktadır. Nitekim Biggs (2003) ve Ramsden (2003) gibi öğrenme kuramcıları, etkili öğrenme ortamlarının yapılandırılmış öğretim tasarımı ve öğrenci katılımını esas alan etkileşimli süreçlerle mümkün olduğunu belirtmektedir. Bu yaklaşımı destekleyen şekilde, Millî Eğitim Bakanlığı'nın (2024) yayımladığı Türkiye Yüzyılı Maarif Modeli de, öğrenciyi merkeze alan, eleştirel düşünme ve uygulamalı öğrenmeye dayalı bir pedagojik vizyon ortaya koymaktadır.

Teknik altyapı ve erişim sorunları, çevrim içi eğitimin sürdürülebilirliğini tehdit eden kritik bir engel olarak öne çıkmaktadır. Araştırma kapsamında dile getirilen bağlantı kesintileri, içerik erişim sorunları ve sistemsel çökmeler, öğrencinin öğrenme motivasyonunu ve eğitime devamlılığını olumsuz yönde etkilemektedir. Anderson'un (2008) dijital öğrenme kuramına göre, teknik destek süreçleri çevrim içi eğitimin başarısında temel bir bileşendir. Bununla birlikte, Chen, Jones ve Moreland (2010) tarafından vurgulanan “öğrenci katılımını sınırlandıran teknolojik engeller” olgusu, bu çalışmada gözlemlenen bulgularla doğrudan örtüşmektedir.

Eğitmen niteliği ve öğrenciyle kurulan etkileşim düzeyi, çevrim içi öğrenmenin başarısında belirleyici bir faktördür. Katılımcıların eğitmenlere yönelik eleştirileri, bilgi aktarımının yüzeysel kaldığı, öğrenci sorularına yanıt verilmediği ve rehberlik rolünün yeterince üstlenilmediği yönündedir. Salmon'un (2000) e-moderatörlük modeli, çevrim içi eğitmenlerin yalnızca bilgi sunan değil, aynı zamanda öğrencinin öğrenmesini yapılandırmasına rehberlik eden aktörler olması gerektiğini savunmaktadır. Bu bağlamda, öğrenciyle kurulan iki yönlü iletişimin eksikliği, öğrenme sürecinin yalnızlaşmasına ve pasifleşmesine neden olmaktadır.

Sertifika süreçlerine yönelik güvensizlikler ise, eğitimin çıktısal değerine ve kurumsal güvenilirliğe doğrudan zarar vermektedir. Belge gönderimindeki gecikmeler, geçerlilikle ilgili belirsizlikler ve ücretlendirme tutarsızlıkları, öğrencinin kurumla kurduğu sözleşmesel ilişkinin şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleriyle çeliştiğini göstermektedir. Reich'in (2008) dijital platformların etik yönetim çerçevesinde şeffaflık ve güven ilkelerini öncelemesi gerektiğine dair vurgusu, bu bağlamda dikkat çekicidir.

Ödeme, kayıt ve iade süreçlerine dair şikâyetler ise, dijital eğitim hizmetlerinin sadece eğitim değil aynı zamanda tüketici hakları perspektifinden de değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. OECD (2021) raporunda, dijital öğrenme sağlayıcılarının tüketici memnuniyetine dayalı hizmet kalite standartlarını sağlaması gerektiği belirtilmiştir. Araştırma bulguları, bazı katılımcıların ücret ödemesine rağmen hizmete erişemediğini, iptal taleplerine geri dönüş alamadığını veya hak ettiği iadenin yapılmadığını göstermektedir. Bu durum, etik eğitim hizmeti sunumuna ilişkin ciddi zaafı gözler önüne sermektedir.

Son olarak, kurumsal şeffaflık eksikliği ve yasal temsil sorunları, öğrencilerin sadece eğitim sürecine değil, hizmeti sunan kuruma karşı da güvensizlik geliştirmesine neden olmaktadır. Açık iletişim kanallarının sunulmaması, yasal temsiliyetin belirsizliği ve tüzel kişilik bilgilerinin eksikliği, öğrencilerin yaşadıkları sorunlara çözüm arayışlarını da çıkmaza sokmaktadır. Bu tür yapısal eksiklikler, yalnızca bireysel memnuniyetsizlik değil; aynı zamanda dijital eğitim alanında kurumsal itibar ve yasal hesap verebilirlik açısından da ciddi riskler doğurmaktadır. Bu tür risk algılarının kurumsal güveni zedelemesi, toplumsal düzeyde de karşılık bulmaktadır (Karabağ, 2020). Sonuç olarak, çevrim içi muhasebe eğitiminin mevcut uygulama biçimi, öğrenci merkezli kalite, teknik bütünlük, etik yönetim ve şeffaflık gibi alanlarda yeniden değerlendirilmelidir (TTKB, 2020). Eğitim kurumlarının bu çalışmada ortaya konan çok katmanlı bulguları dikkate alarak, pedagojik tasarımı güçlendirmesi, teknik altyapıyı sürdürülebilir kılması, eğitmen rollerini yeniden tanımlaması ve kurumsal süreçlerde şeffaflık ilkesine bağlı kalması, dijital muhasebe eğitiminin niteliğini artırmak açısından bir zorunluluk hâline gelmiştir.

5. Kaynakça/References

- Anderson, T. (2008). *The theory and practice of online learning* (2nd ed.). Athabasca University Press.
- Apostolou, B., Dorminey, J. W., Hassell, J. M., & Rebele, J. E. (2017). Accounting education literature review (2016). *Journal of Accounting Education*, 39, 1–31.
- Biggs, J., & Tang, C. (2011). *Teaching for quality learning at university: What the student does* (4th ed.). McGraw-Hill Education.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Garrison, D. R., Anderson, T., & Archer, W. (2000). Critical inquiry in a text-based environment: Computer conferencing in higher education. *The Internet and Higher Education*, 2(2–3), 87–105.
- Karabağ, S. (2020). *Risk jeopolitiği*. Pegem Yayıncılık.
- Kavak, E., & Gökçen, Y. (2020). Uzaktan muhasebe eğitimi uygulamalarının değerlendirilmesi: Öğrenci görüşleri üzerine bir araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 86, 125–140. <https://doi.org/10.25095/mufad.828422>
- Kozinets, R. V. (2020). *Netnography: The essential guide to qualitative social media research* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Martin, F., Polly, D., Jokiah, A., May, B., & Ritzhaupt, A. D. (2020). A systematic review of research on online teaching and learning from 2009 to 2018. *Computers & Education*, 159, 104009.
- MEB. (2024). *Türkiye Yüzyılı Maarif Modeli öğretim programları ortak metni*. Millî Eğitim Bakanlığı.
- Merriam, S. B. (2018). Nitel araştırma: Desen ve uygulama için bir rehber (S. Turan, Çev.). Nobel Akademik Yayıncılık. (Orijinal eser 2009)
- OECD. (2021). The state of higher education: One year into the COVID-19 pandemic. OECD Publishing.
- Reich, J. (2008). Reworking the web: The ethics and governance of digital education platforms. *Educational Policy*, 22(2), 232–254.
- Salmon, G. (2000). E-moderating: The key to teaching and learning online. Kogan Page.
- Stewart, J., & Williams, R. (2005). The wrong trousers? Beyond the design fallacy: Social learning and the user. In N. Oudshoorn & T. Pinch (Eds.), *How users matter: The co-construction of users and technology* (pp. 195–216). MIT Press.
- Turan, S. (2019a). Öğrenci merkezli eğitimde geri bildirim kültürü. *Eğitimde Kuram ve Uygulama*, 15(2), 90–102.
- Turan, S. (2019b). Kalite güvencesi bağlamında öğrenci geri bildirimlerinin önemi. *Yükseköğretim ve Kalite Dergisi*, 1(1), 22–36.
- TTKB.(2020). Öğretim programlarını değerlendirme raporu. https://ttkb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2020_08/24113242_ogretimprogramlari_dr.pdf adresinden elde edilmiştir.
- Watty, K. (2005a). Quality in accounting education and assessing learning outcomes: The case of accounting graduates. *Quality in Higher Education*, 11(2), 191–206.
- Watty, K. (2005b). Quality in accounting education and the role of student feedback. *Quality Assurance in Education*, 13(2), 116–125.
- Yalçın, R. (2022). Dijitalleşme sürecinde muhasebe eğitiminde karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri. *Uluslararası Muhasebe ve Finans Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 45–62.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2021). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (12. Baskı). Seçkin Yayıncılık.