

DOKTORI (PHD) ÉRTEKEZÉS TÉZISEI

Török Martina Zsófia

Gödöllő

2020



**SZENT ISTVÁN
EGYETEM**

SZENT ISTVÁN EGYETEM

**KÖNYVVIZSGÁLATI MINŐSÉGÉRTÉLMÉZÉS ÉS ANNAK
EGY LEHETSÉGES MÉRÉSI MODELLJE**

Török Martina Zsófia

Gödöllő

2020

A doktori iskola megnevezése: Gazdaság- és Regionális Tudományi Doktori Iskola

A doktori iskola tudományága: Gazdálkodás- és Szervezéstudományok

A doktori iskola vezetője: Prof. Dr. H.c. Popp József
egyetemi tanár, MTA levelező tagja
Szent István Egyetem
Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar
Agrobiznisz Intézet

Témavezető: Vajna Istvánné Dr. Tangl Anita
egyetemi docens
Szent István Egyetem
Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar
Pénzügyi, Számviteli és Kontrolling Intézet

.....
Az iskolavezető jóváhagyása

.....
A témavezető jóváhagyása

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS.....	1
1.1. Témaválasztás	1
1.2. A téma aktualitása.....	2
1.3. Kutatási célkitűzések és hipotézisek	3
2. ANYAG ÉS MÓDSZER.....	5
2.1. A kutatás alapjául szolgáló adatok.....	5
2.1.1. Vállalati minta jellemzői.....	6
2.1.2. Könyvvizsgálói minta jellemzői	7
2.2. Alkalmazott módszerek	7
2.2.1. Cronbach alfa.....	8
2.2.2. Független mintás t-próba	9
2.2.3. Variancia-analízis, F-próba, Levene-teszt	9
2.2.4. Standardizálás	10
3. EREDMÉNYEK	11
3.1. Új és újszerű tudományos eredmények.....	17
4. KÖVETKEZTETÉSEK, JAVASLATOK.....	19
5. ÖSSZEGZÉS.....	23
IRODALOMJEGYZÉK.....	24
A TÉMÁHOZ KAPCSOLÓDÓ FŐBB PUBLIKÁCIÓK.....	25

1. BEVEZETÉS

1.1. Témaválasztás

Értekezésem témája a könyvvizsgálói tevékenység minőségének értelmezése, vizsgálata és mérése. Dolgozatomban hangsúlyt kap a minőségre ható tényezők beazonosítása, illetve a könyvvizsgálat, mint szolgáltatás minőségének mérési lehetősége, hiszen napjainkban a minőségi könyvvizsgálat a gazdasági élet fontos eleme, és ezen túl a szakma érdekeit is szolgálja. A jogszabályi kötelezettségen alapuló minőségellenőrzés két szinten értelmezhető, egyrészt kamarai, másrészt közfelügyeleti hatósági minőség-ellenőrzés merül fel. A Magyar Könyvvizsgáló Kamara szabályozása alapján a minőségellenőrzés célja annak biztosítása, hogy a könyvvizsgálatot a vonatkozó szakmai előírások szerint hajtotta-e végre az auditor. Dolgozatomban nem a kamarai, jogszabályi minőségértelmezésre fektetek hangsúlyt, hanem szolgáltatás menedzsment szempontjából vizsgálom, értelmezem az audit minőségét. Céljaim között szerepel, hogy a kutatásom során értelmezem a könyvvizsgálat minőségét és választ találjak arra, hogy a könyvvizsgálati szolgáltatás minőség mérésére létezik-e egy hatékony mérési mód. Amennyiben nem létezik, akkor kísérletet teszek egy mérési modell felállítására.

A könyvvizsgálói tevékenység fontosságát jelzi annak széles körben történő elterjedése, amelyhez a gazdaság fejlődése, a vállalkozások számának gyarapodása, valamint a vállalatok tevékenységének egyre komplexebbé válása vezetett. A vállalati vezetők szakmai ismeretekkel rendelkező, külső szakértővel történő felváltása, illetve együttes alkalmazása egyre szükségesebbé vált az évek során. Egy vállalat hosszú távú jövőjét is befolyásoló döntéseket a számviteli beszámolók áttekintése, a vagyoni-pénzügyi helyzet objektív mérlegelése kell, hogy megelőzze. Elengedhetetlen a szakmailag megbízható, a tulajdonos szubjektivitásától mentes, független szakértői vélemény megfogalmazása, amely a könyvvizsgálók feladatköre.

A könyvvizsgálók helyzete, mind a hazai mind a nemzetközi viszonylatot tekintve, az elmúlt években megváltozott és folyamatos változásban van jelenleg is. Ezek a változások visszavezethetők a gazdasági világválságra, a könyvvizsgáló cégek körül kialakult bizalmatlan helyzetre. Megrendült a bizalom a könyvvizsgálói szakmával kapcsolatban, ezért fontos, hogy megfelelő szabályozottság mellett és megfelelő minőséget biztosítva végezzék az auditorok a tevékenységüket. A könyvvizsgálói szakma nagyon fontos szerepet játszik a feketepiac visszaszorításában, az adó elkerülések csökkentésében, emiatt nélkülözhetetlen az utánpótlás biztosítása mellett a könyvvizsgálat minőségének biztosítása is. A könyvvizsgálat minőség-ellenőrzésének arányosnak kell lennie a befektetők kockázatával, és a megbízások nagyságával. Rizikó faktornak tekintendő az alacsony megbízási díj, amely magában hordozhatja a könyvvizsgálat minőségének romlását is, de a nemzetközi beszámolási standardok, illetve más nemzetközi standardok nem kellő mélységű ismerete is komoly veszélyt hordoz magában. Dolgozatom a hazai könyvvizsgálati helyzetjelentésen túl, összefoglalja a témához kapcsolódó

nemzetközi kutatások eredményeit, valamint utat mutat kutatásom alapvető céljának: az audit minőség mérésének és egy saját modell felállításának.

1.2. A téma aktualitása

A téma aktualitását jelzi, hogy az elmúlt években az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság közötti háromoldalú egyeztetés során az érdekeltek gyakran nem tudtak egyezsége jutni az audit reform számos kulcskérdésében. Az egyeztetések során megjelent az audit rotáció kérdésköre és ezzel összefüggésben a könyvvizsgálói tevékenység minőségének kérdése is. A könyvvizsgálói tevékenység szükségességével és a rotációval számos nemzetközi tanulmány foglalkozott az elmúlt években, de hazánkban eddig nem készült olyan kutatás, amely vizsgálta volna a könyvvizsgálat, mint szolgáltatás, az audit rotáció és ezek legfontosabb input tényezőinek (minőség, üzletmenet sikeressége stb.) kapcsolatát. Kutatásom során arra keresem a választ, hogy vajon mennyire van hatással az üzletmenet sikerességre a könyvvizsgálat minősége. Ennek elengedhetetlen követelménye a könyvvizsgálati minőségfogalom értelmezése és definiálása, majd az ehhez kapcsolódó mérési és minősítési rendszer kidolgozása.

Értekezésemben az elvégzett szisztematikus szakirodalomkutatás eredményeit, illetve az eredmények alapján kialakított könyvvizsgálati minőségértelmezési és mérési modellt mutatom be. A modell több témakörben és dimenzióban vizsgálja a könyvvizsgálati minőséget, ami lehetőséget ad a minőség teljes körű mérésére. Ez lehetővé teszi a szolgáltatási minőségrek értelmezését. A modell használatával azonosítani lehet a könyvvizsgálat fejlesztendő területeit, elősegítve a hatékonyabb és eredményesebb könyvvizsgálatot és ezen keresztül a magasabb ügyfél elégedettséget.

Kutatásom újszerűsége a következő tényezőkre vezethető vissza:

- A megváltozott könyvvizsgálói helyzetkép indukálja azt, hogy objektíven mérhető, értékelhető legyen a könyvvizsgálat minősége. A felállítandó könyvvizsgálati minőségértelmezési és mérési modell használatával azonosítani lehet a könyvvizsgálat fejlesztendő területeit, elősegítve a hatékonyabb és eredményesebb könyvvizsgálatot.
- A kutatásom során a szolgáltatás minőségét több dimenzióban vizsgálom: a könyvvizsgáló és a könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalkozás szemszögéből, illetve a szolgáltatással szemben elvárt és a tevékenység során észlelt minőség értékelése is szerepet kap.
- Megközelítésem újszerűnek tekintendő, mivel e témáról szóló publikációk túlnyomó része nem az általam felvetett szolgáltatásminőség eltérés modellben gondolkodott, hanem túlnyomóan a különböző kiemelt tényezők empirikus vizsgálatának eredményeiből, azok korrelációinak vizsgálata alapján vontak le következtetéseket.

1.3. Kutatási célkitűzések és hipotézisek

Az elméleti háttér és a szakirodalom tanulmányozása lehetővé teszi a kutatási célkitűzéseim megfogalmazását. Áttekintve a könyvvizsgálat minőségértelmezésének fogalmi rendszerét kitűzhetővé váltak a kutatási célok és az azoknak megfelelő hipotézisek. A szakirodalom tanulmányozása és az empirikus kutatás eredményei alapján a hipotézisek értékelhetővé váltak, az új és újszerű tudományos eredményeim összegzésre kerülhettek az elemző és értékelő munka után.

Célkitűzéseim a következők:

C1 célkitűzés: A rendelkezésre álló szakirodalom alapján annak vizsgálata, hogy készült-e olyan mérési modell, amely a szolgáltatásokon belül a könyvvizsgálat minőségét méri, illetve annak feltárása, hogy a nemzetközi és hazai publikációk alapján felállítható-e egy ilyen mérési modell.

C2 célkitűzés: Vizsgálni, mind a könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok mind a szolgáltatást nyújtó felek részéről, hogy egymáshoz viszonyítva milyen elvárásaik vannak a szolgáltatással szemben.

C3 célkitűzés: Annak vizsgálata, hogy a könyvvizsgálatra kötelezett vállalatok által elvárt és kapott szolgáltatás minősége mutat-e eltérést.

C4 célkitűzés: Annak vizsgálata, hogy a könyvvizsgálók által elvárt és nyújtott szolgáltatás minősége mutat-e eltérést.

A szakirodalom áttekintése és rendszerbe foglalása után a következő hipotéziseket fogalmaztam meg a célkitűzéseimhez hozzárendelve:

H1 hipotézis: Eddig még nem készült olyan mérési modell, amely hatékonyan és objektíven méri a könyvvizsgálat, mint szolgáltatás minőségét.

H2 hipotézis: A szakirodalom alapján kidolgozható modell a felállított struktúrában képes a könyvvizsgálat minőségének mérésére, értelmezésére.

H3 hipotézis: A könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok és könyvvizsgálók egymáshoz viszonyítva eltérő elvárásokat és tapasztalatokat fogalmaznak meg a könyvvizsgálati szolgáltatással és annak minőségével kapcsolatban.

H4 hipotézis: A könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok magas elvárásokat támasztanak a könyvvizsgálati tevékenység minőségével szemben, de a szolgáltatás közben tapasztalt minőség ennél alacsonyabb, vagyis nem olyan minőségű szolgáltatást kapnak, mint amit elvárnának.

H5 hipotézis: A könyvvizsgálók szolgáltatással szemben támasztott minőség elvárása és a tapasztalt minőség azonos.

A kutatáshoz kapcsolódó célok és hipotézisek kapcsolatát az 1. táblázat mutatja.

1. táblázat: A kutatás hipotézisrendszere

Célkitűzések	Hipotézisek
<p>C1: A rendelkezésre álló szakirodalom alapján annak vizsgálata, hogy készült-e olyan mérési modell, amely a szolgáltatásokon belül a könyvvizsgálat minőségét méri, illetve annak feltárása, hogy a nemzetközi és hazai publikációk alapján felállítható-e egy ilyen mérési modell.</p>	<p>H1: Eddig még nem készült olyan mérési modell, amely hatékonyan és objektíven méri a könyvvizsgálat, mint szolgáltatás minőségét.</p>
	<p>H2: A szakirodalom alapján kidolgozható modell a felállított struktúrában képes a könyvvizsgálat minőségének mérésére, értelmezésére.</p>
<p>C2: Vizsgálni, mind a könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok mind a szolgáltatást nyújtó felek részéről, hogy egymáshoz viszonyítva milyen elvárásaik vannak a szolgáltatással szemben.</p>	<p>H3: A könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok és könyvvizsgálók egymáshoz viszonyítva eltérő elvárásokat és tapasztalatokat fogalmaznak meg a könyvvizsgálati szolgáltatással és annak minőségével kapcsolatban.</p>
<p>C3: Annak vizsgálata, hogy a könyvvizsgálatra kötelezett vállalatok által elvárt és kapott szolgáltatás minősége mutat-e eltérést.</p>	<p>H4: A könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok magas elvárásokat támasztanak a könyvvizsgálati tevékenység minőségével szemben, de a szolgáltatás közben tapasztalt minőség ennél alacsonyabb, vagyis nem olyan minőségű szolgáltatást kapnak, mint amit elvárnának.</p>
<p>C4: Annak vizsgálata, hogy a könyvvizsgálók által elvárt és nyújtott szolgáltatás minősége mutat-e eltérést.</p>	<p>H5: A könyvvizsgálók szolgáltatással szemben támasztott minőség elvárása és a tapasztalt minőség azonos.</p>

Forrás: saját szerkesztés

Összességében foglalkozom a könyvvizsgálat minőségmérésének és értelmezésének kérdésével és definiálom a modellezéshez szükséges szempontrendszert. A feldolgozott hazai és nemzetközi szakirodalom, valamint az elvégzett kérdőíves felmérés segítségével felállíthatóvá válik egy modell, amely a kijelölt témakörökben és dimenziókban vizsgálja a könyvvizsgálati minőséget. A modell használatával azonosítani lehet a könyvvizsgálat fejlesztendő területeit, elősegítve a hatékonyabb és eredményesebb könyvvizsgálatot. A kvalitatív kutatás eredményeként egyfajta legjobb gyakorlatok útmutatót tudunk készíteni, mely vezetői döntéstámogatási eszközként használható. A kvantitatív kutatás eredményeit csakugyan a döntéstámogatásban és a döntés előkészítésben, a gyakorlatban is használhatóvá teszik az eredményeket.

2. ANYAG ÉS MÓDSZER

2.1. A kutatás alapjául szolgáló adatok

A könyvvizsgálat szolgáltatásminőségének kutatását különböző módszerek segítségével, nem kizárólag szakmai oldalról, hanem tudományos irányból is vizsgálom. Egyrészt a téma szempontjából (számvitel, könyvvizsgálat) mértékadó tudományos folyóiratokat tekintetem át (főbb adatbázisok: Scencedirect, Ebesco, JSTOR, Scopus, Web of Science), másrészt pedig kvantitatív adatgyűjtést és kutatást is végeztem. Kvantitatív kutatást a szakirodalmi kutatáson alapuló kérdőívek segítségével végzem el. Az irodalomgyűjtés, a bibliográfiakészítés során először a témakörhöz kapcsolódó elsődleges (primer), illetve másodlagos (szekunder) forrásokat, valamint a tárgykörben korábban készült feldolgozások, monográfiák körét határoztam meg és gyűjtöttem össze. Munkám közben elsősorban a könyvtári állományokat (számítógépes és hagyományos katalógusokat), a szakmai bibliográfiákat, illetve az irodalomgyűjtés folyamán feldolgozott művek, folyóiratcikkek irodalomjegyzékeit használtam fel.

Elmondható, hogy 1996-tól kezdődően összesen, nem csak számviteli folyóiratokat tekintve, ezer körüli olyan cikk található, melyek az audit teljesítménnyel vagy annak minőségével foglalkozik. A kezdetben évenkénti néhány cikk 2014-re megegyezőszaporodott, ami jelzi a téma fontosságát, a trend hasonló, ha kizárólag a számviteli folyóiratok cikkeit tekintjük. Ezeket az ismereteket használtam fel és tartottam szem előtt a kutatás kialakításakor, az empirikus kutatás megtervezésekor is. A könyvvizsgálati szolgáltatás tipikusan olyan, ahol a fogyasztó és a szolgáltatásnyújtó számára a szolgáltatási folyamat különböző elemei eltérő transzparencssal rendelkeznek, ebből fakadóan más tényezők lesznek számukra relevánsak. Ez amiatt is jelentősen befolyásolja a szolgáltatásminőség megítélését, mert az igénybe vevőket a szolgáltatónak rá kell vennie a kisebb-nagyobb mértékben való együttműködésre a megfelelő minőségű szolgáltatásnyújtás érdekében.

A kutatásom célja a könyvvizsgálói munka minőségének mérése és elemzése, annak vizsgálata, hogy hogyan ítéltető meg a könyvvizsgálói szolgáltatás minősége. A kutatás során a számviteli beszámolók könyvvizsgálói tevékenységének elemzésére fektettem hangsúlyt, a könyvvizsgálók által nyújtott egyéb szolgáltatásokra nem terjed ki, azt csak részterületként vizsgálom. A könyvvizsgálat során is, mint minden más szolgáltatás esetében a szolgáltatást nyújtója és az igénybe vevője áll egymással szemben, így nélkülözhetetlen, hogy a kutatás alanyai között a könyvvizsgálói szolgáltatást nyújtó vállalkozások, szakemberek, illetve a könyvvizsgálat alá vont vállalatok egyaránt megjelenjenek.

A szolgáltatások sajátosságai miatt a kérdőív kitöltése során arra kértem a válaszadókat, hogy az egyes állításokat értékelje aszerint, hogy mennyire jellemzőek az állítások rájuk nézve jelenleg, illetve mennyire kellene, hogy jellemzőek legyenek az adott állítások. Ez alapján körvonalazódik

az észlelt állapot, vagyis a jelenlegi állapot az, hogy az adott állítások, véleményük szerint, mennyire jellemzőek rájuk a könyvvizsgálati munka során. Majd ezt követően az egyes állítások elvárt, kívánt állapota is megfogalmazásra kerülhet a kérdőív alapján, ezzel lehetővé téve az eltérések vizsgálatát az észlelt és az elvárt paraméterek között. Mind ezek mellett, ahogy korábban említettem, a kutatás kiterjed a könyvvizsgálati folyamat teljes egészére, mind a könyvvizsgálati tevékenységet nyújtó félre, mind a szolgáltatást igénybe vevő szervezetekre. Ezekből adódóan négy dimenzióban, a nemzetközi szakirodalom által javasolt és alkalmazott könyvvizsgálati minőség-indikátorok alapján tudom mérni a könyvvizsgálati szolgáltatás minőségét, illetve annak eltéréseit a Magyarországon működő könyvvizsgáló vállalkozások és könyvvizsgálók körében.

A kutatási adatbázis felépítéséhez használt kérdőívet elektronikus úton juttattam el az alanyokhoz, a használt platform a SurveyMonkey volt. A lekérdezésre 2018. augusztus és 2019. május között került sor. Először a vállalatoknak került kiküldésre a kérdőív, majd, amikor tőlük visszaérkeztek a válaszok, akkor a könyvvizsgálókra szabott, átfogalmazott kérdőív kiküldése következett. A mintavétel során a válaszadók kiválasztási szempontja véletlenszerű volt, majd ezt követően hólabda-szerűen a válaszadók ajánlottak további kutatási alanyokat. A vállalatok és a könyvvizsgálók is önkéntesen töltötték ki a kérdőívet. A mintavétel során összesen 361 értékelhető kérdőívet sikerült a kutatási alanyoknak kitölteni, ebből 152 vállalat (42,1%), 209 könyvvizsgáló (57,9%).

2.1.1. Vállalati minta jellemzői

A vállalati kérdőívet összesen 152 vállalat töltötte ki. Ezek olyan vállalatok, melyek könyvvizsgálatra kötelezettek. A kérdőívet a vállalkozások azok azon vezetője töltötte ki, aki felelős a könyvvizsgálóval való kapcsolattartásért, illetve aki legjobban rálát a könyvvizsgáló munkájára. Lehetőség szerint ez a személy nem a vállalkozás főkönyvelője, hanem gazdasági igazgatója vagy ügyvezetője volt. A vállalati mintában nincs közérdeklődésre számot tartó gazdálkodó. A vizsgálatba bevont vállalatok fele budapesti székhellyel rendelkezik, 11%-a pest megyei, 39% pedig vidéki. Az árbevétel szerinti megoszlás nagyjából egyenletes eloszlást mutat: körülbelül a minta negyedét teszik ki a legnagyobb vállalatok 5 milliárd forint feletti árbevétellel, valamint hozzávetőlegesen ugyanekkora részt az 1-5 milliárd forint közötti árbevételű vállalatok, míg a maradék 50% a három kisebb csoport között oszlik meg. A létszám szerinti megoszlás tekintetében a minta a legnagyobb részben 11-50 fő közötti és 100 főnél többet foglalkoztató vállalatokat tartalmaz, de 20% körüli a 10 fő alatti és az 51-100 fő közötti vállalatok is. Ez alapján elmondható, hogy kérdőívemet a jogszabályi határértékek szerinti könyvvizsgálati kötelezettség alá vont vállalkozások töltötték ki főként, de a visszaérkezett válaszokból kiderül, hogy van néhány olyan vállalat is, akik bár nem esnek könyvvizsgálati kötelezettség alá, beszámolójukat mégis auditáltatják.

2.1.2. Könyvvizsgálói minta jellemzői

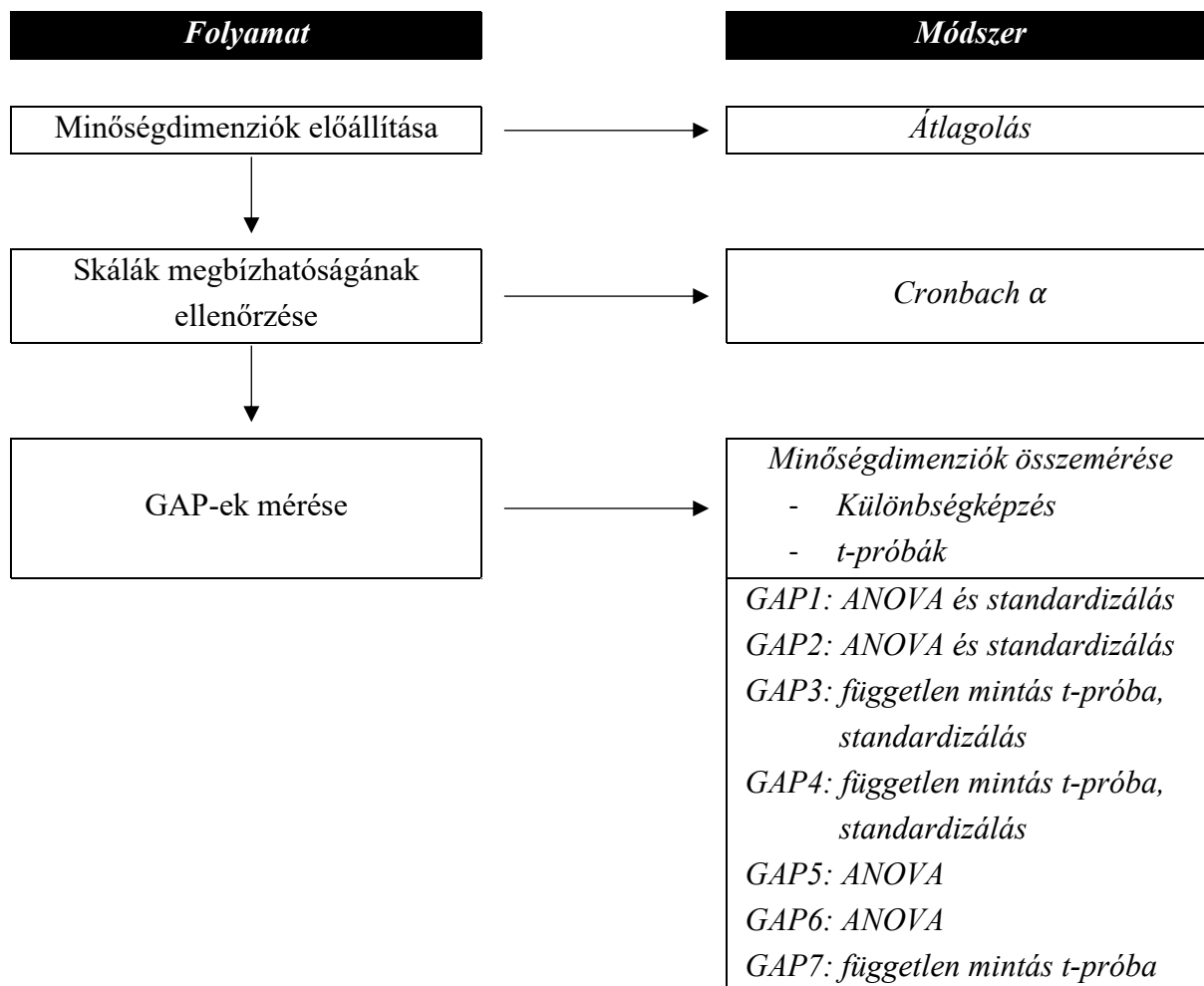
Az auditori kérdőívet összesen 209 válaszadó, könyvvizsgáló töltötte ki. A kitöltők székhely szerinti megoszlása nagyon hasonló a vállalati mintához: 47% budapesti, 19% pest megyei és 34% vidéki székhellyel, illetve működési területtel rendelkeznek. Az auditorok túlnyomó többsége, 92%-a főfoglalkozású könyvvizsgálóként dolgozik, 8% pedig szünetelteti tevékenységét. Ez az arány kedvezőnek tekinthető, hiszen összevetve a teljes taglétszámban megjelenő aktív tagok számával az mondható el, hogy az aktív tagok több mint 9%-a kitöltötte a kérdőívet. A kitöltők 60%-a több, mint 10 auditált partnerrel rendelkezik, míg 40%-uk kevesebb, mint 10 partnernek nyújt szolgáltatást. A kitöltők között változó arányban szerepelnek olyan könyvvizsgálók, akik csak egy, vagy egynél több könyvvizsgálói minősítéssel rendelkeznek.

2.2. Alkalmazott módszerek

A kutatási téma kidolgozásának első lépése egy rendkívül alapos, mély szakirodalom kutatás volt. Ehhez fel kell kutatni a témában releváns, mérvadó, magasabb hatású folyóiratokban publikált cikkeket, tanulmányokat, ezeket megfelelő módszerekkel szintetizálni. Ennek eredménye egy előzetes kutatási modell, befolyásolási térkép lesz, mely alkalmas arra, hogy a kutatás további fázisainak terveit ez alapján alakítsam, finomítsam. Ugyanakkor az is célja a szakirodalom kutatásnak, hogy részletesen feltérképezem a témával aktuálisan foglalkozó kutatókat. A kérdőíves kutatás egy kvantitatív kutatási módszer, egy olyan standard adatgyűjtés, amely során egy formális kérdőív segítségével szerzi meg a kutató a számára releváns információkat a megkérdezettektől, a válaszadók előtt ismeretes a kutatás célja. A kérdőívek visszaérkezését követően a következő lépés a válaszok statisztikai feldolgozása. A kérdőív segítségével gyűjtött adatok felhasználásával statisztikai elemzéseket végeztem, többek között hipotézisvizsgálat, korreláció és regresszió számítás, valamint többváltozós elemzések kapnak helyet. A megfigyelés tárgyát képező egyedek összessége a statisztikai sokaság, az elemzésem során a megkérdezett könyvvizsgáló cégeket és könyvvizsgálókat tekintem alapsokaságnak.

Az adatbázis elemzése és az alkalmazott elemzési módszerek, technikák körét elsősorban a kutatási modell (AUQUAL-6P) határozza meg. Az elemzések során az IBM SPSS Statistics 24-es verzióját használtam.

A kutatási módszereket az 1. ábra mutatja.



1. ábra: Kutatási módszerek

Forrás: saját szerkesztés

2.2.1. Cronbach alfa

A tesztelmélet keretein belül a tesztek megbízhatóságának ellenőrzésére több lehetséges mutató is létezik. Cronbach 1951-es munkájában publikálta azon nézetét, hogy a korábbi egyszerű tesztfelezési eljárás helyett egy annál tökéletesebb mutatót kellene használni a tesztek megbízhatóságának indikátoraként. A Cronbach által javasolt mutató – az alfa – nem egyszerű tesztfelezésen alapul, hanem egyenlő az összes lehetséges tesztfelezéskor kapott együttthatók számtani átlagával. Az egyszerű tesztfelezéseknél ennél nagyobb és kisebb értékek is lehetnek. A Cronbach-féle alfa az ideális esethez képest, mely tökéletesen adná meg a mérőeszköz pontosságát, alulról becsüli a megbízhatóságot (Münnich et.al., 2006).

A kérdőívben alkalmazott 1-4 Likert skálákon mért változókból előállított minőségdimenziók skálák megbízhatóságának elemzésére alkalmas a Cronbach α mutató, mely ilyen formán összegző skálákra kiszámítható megbízhatósági mutató, amely a skála belső konzisztenciáját fejezi ki egy 0 és 1 közötti számmal. Értékét 0,70-0,85 között tartjuk elfogadhatónak: alatta nem elég konzisztens a skála, fölötte viszont már redundáns, azaz fölösleges többletet tartalmaz.

Gyakorlatban a skálaérték 0,6 felett már elfogadhatónak minősíthető (Cronbach, 1951; Freedman et al., 2005), így dolgozatomban én is ezt veszem alapul.

2.2.2. Független mintás t-próba

A kétmintás t-próba egy legalább intervallum változó átlagát hasonlítja össze két, egymástól független csoportban. A próba nullhipotézise, hogy az átlagok megegyeznek a két csoportban.

A próba előfeltételei:

- normális eloszlás – Mivel azonban a teszt meglehetősen robusztus erre nézve, a próba akkor is végrehajtható, ha az eloszlás nem tér el lényegesen a normálistól. Ezt a Kolmogorov-Smirnov-teszttel lehet ellenőrizni.
- szórás egyezés – Ezt a Levene-teszt segítségével ellenőrzöm (Freedman et al., 2005).

A független mintás t-próba eljárása két minta átlaga közötti különbség szignifikanciáját teszteli. A csoportokat már a kutatási tervben rögzítettem (vállalatok; könyvvizsgálók), és a csoportosító változónak egy-egy adott értéke tartozik ilyen módon a két csoporthoz. Ez esetben a csoportképző változó dummy. A teszteknel egységesen kutatásokban megszokott 95%-os szignifikanciaszintet tartom küszöbnek (Maddala, 2004; Székelyi - Barna, 2004).

2.2.3. Variancia-analízis, F-próba, Levene-teszt

A varianciaanalízis számos egyező szórású, normális eloszlású csoport átlagának összevetésére alkalmas statisztikai módszer. Eltérő módon rögzített varianciák segítségével viszonyítja egymáshoz alminták szórásán keresztül az átlagukat. A vizsgálat során előálló teljes adatmennyiség, mint alaphalmaz összvarianciáját vizsgálja és az ingadozás okára keresi a választ. A varianciák számítását és becslését arra a matematikai tényre alapozva vezeti le, hogy a teljes variancia számlálója, azaz a teljes eltérés-négyzetösszeg független elemek összegeként állítható elő, emellett a nevező, azaz a szabadsági fok az adott komponensek szabadsági fokainak összegeként áll elő (Freedman et al., 2005).

A kutatásom során a módszert az elvárt és az észlelt helyzet értékelésében fellelhető különbségek meglétének és irányának vizsgálatára használom. A módszer feltételeit (ti. varianciaegyezés) Levene-teszttel elemzem. A teszteknel egységesen kutatásokban megszokott 95%-os szignifikanciaszintet tartom küszöbnek (Maddala, 2004; Székelyi - Barna, 2004).

2.2.4. Standardizálás

A standardizálás az adatok transzformálásának egy speciális esete, amely során az adatokat mértékegységtől függetlenné tesszük. A standardizálás eredménye a standardizált változók, más néven: *z érték*. Célja annak elérése, hogy egy teljes értékhalmoz rendelkezzen egy bizonyos tulajdonsággal. Ha valamilyen módon különböző változókat szeretnénk kombinálni, akkor gyakran ez a transzformáció szükséges annak elkerülése végett, hogy egy nagy értékekkel rendelkező változó túlsúlyba kerüljön a számítások eredményeiben. Nem csak az elméleti eloszlást standardizálhatjuk, hanem azokat a változókat, amelyekről azt feltételezzük, hogy normális eloszlást követnek (vagy közelítik azt).

Egy mintaelem értékének megadása önmagában nem mond sokat arról, hogy az adott elem hol helyezkedik el az eloszlásban, ilyen módon az elem relatív pozíciója nagyobb információval bír, mint az abszolút. A standard értékek meghatározása a következő képlet szerint történik:

$$z_i = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}}{s_x}, \text{ ahol:}$$

z_i : standard érték

\bar{x}_i : az egyedi értéket tartalmazó adatsor átlaga

\bar{x} : a minta főátlaga

s_x : az egyedi értéket tartalmazó adatsor szórása.

Ilyen módon jól ábrázolható egyes változók (pl. a kutatás szempontjából fontos minőségdimenziók) egy kétdimenziós térben, ha a standardizálást elvégezzük egy-egy statisztikai változó tekintetében mind a kívánt, mint az észlelt értékekre.

3. EREDMÉNYEK

Kutatásom során elsőként a rendelkezésre álló hazai és nemzetközi szakirodalom került feldolgozásra. A szakirodalmi kutatás alapján felállításra került modell (AUQUAL-6P modell) alapvetően meghatározta a kvalitatív és kvantitatív kutatáshoz kapcsolódó kérdőívek felépítését. A kutatásom során a szakirodalmi feldolgozás és az előzetesen felállított modell alapján meghatároztam a kérdőív tartalmi vonulatát. Kulcskérdésként kezeltem a könyvvizsgálat minőségének és az üzletmenetnek, a rotációnak és az üzletmenet sikerességének, valamint a rotáció és a könyvvizsgálat minőségének kapcsolat-vizsgálatát. A téma kidolgozása során elsődleges forrásokat is igénybe vettem, kérdőív összeállításával és kiküldésével mértem fel a könyvvizsgálat minőségét különböző dimenziókban.

A szakirodalom kutatás eredményeként megállapítható, hogy az elmúlt húsz évben fókuszukat tekintve jelentős fejlődésen estek át a szolgáltatásminőség-modellek. Levonható az a következtetés is, hogy a termék alapú logikáról a szolgáltatás alapú logikára való áttérés időszakát éljük, ami mind a szolgáltatásmodellekben, mind a szolgáltatásminőség értelmezésében megmutatkozik. A modellek többsége a GAP-modellből és a SERVQUAL-ból indul ki, a kritikák ellenére is ezeknek van a legnagyobb támogatottságuk a szakirodalomban. Látható, hogy az elmúlt években a szolgáltatások minőségének mérése, értelmezésre előtérbe került, de a könyvvizsgálat, mint szolgáltatás minőségével csak kevesen foglalkoztak, illetve az ilyen témájú cikkek fókusza nem a szolgáltatás minőségének mérése és értelmezése volt. A feldolgozott szakirodalom alapján még nem készült egy olyan mérési modell, amely hatékonyan és objektíven méri a könyvvizsgálat, mint szolgáltatás minőségét, de vannak kidolgozott struktúrák, melyek a szolgáltatásminőség-paraméterek összevetésével próbálják mérni a minőséget. A szakirodalom kutatás alapján a H1 hipotézisem nem igazolható megbízhatóan.

A nemzetközi és hazai szakirodalmak áttekintéséből kitűnik, hogy nincs teljeskörűen elfogadott koncepció a könyvvizsgálati szolgáltatásminőségre, mint ahogy arra sem, hogyan lehet azt hatékonyan mérni, a legtöbb modell az elvárt és tapasztalt szolgáltatásminőség-paraméterek összevetésével próbálja meg mérni a szolgáltatásminőséget.

Ahhoz, hogy a könyvvizsgálati minőség objektíven mérhető és számszerűsíthető legyen, a rendelkezésre álló hazai, de főleg nemzetközi szakirodalom alapján egy olyan szolgáltatásminőség-mérési modellt dolgoztam ki, mely részben a már sokszor tesztelt GAP és SERVQUAL modellek módszertanán alapul. A modell hat kategóriában (6P) méri az auditfolyamat minőségét (AUQUAL), melyek között összesen hat GAP-et definiálhatunk. A feldolgozott nemzetközi és hazai publikációk alapján, azok segítségével elkészíthető egy a könyvvizsgálói tevékenység minőségét mérő modell. Az öt téma hatféle szolgáltatási minőségrék értelmezését teszi lehetővé. A modell használatával azonosítani lehet a könyvvizsgálat fejlesztendő területeit, elősegítve a hatékonyabb és eredményesebb könyvvizsgálatot és ezen keresztül a magasabb ügyfél elégedettséget.

A modell a hat minőségparaméter mérésén alapul. Ezek az alábbiak:

- Q_m *piaci minőség*: milyen az auditor piaci/szakmai megítélése
- Q_p *folyamatminőség*: milyen az auditálási folyamat minősége, mennyire jellemzi profizmus, mennyire sztemderdek a folyamatok.
- Q_r *eredményminőség*: az auditálás eredmények értékelése. Milyen közvetlen előnyt jelent az auditálás
- Q_d *észlelt minőség*: az auditfolyamat közvetlen eredménye, az operatív szintre beépülő eredményekre utal.
- Q_i *közvetített minőség*: ez a legmagasabb szintű, hosszú távú, közvetett eredmény, ami az auditból beépül esetleg a stratégiai szintre is.

A mért minőségparaméterek alapján hat szolgáltatásminőség rést (GAP) tudunk értelmezni:

1. PICTURE = $Q_p - Q_m$: a kialakult kép. A folyamatminőség megítélése és a piaci megítélés közötti rés. Arra utal, hogy a partnerekben milyen kép alakul ki az auditorról az auditálási folyamatot illetően a piaci megítéléséhez képest.
2. PROFICIENCY = $Q_r - Q_p$: az auditálás professzionalizmusára utal. Az eredmények és a folyamat minősége közötti rést méri.
3. PLANTING = $Q_d - Q_r$: az audit közvetlen hatásainak (rövid távú, direkt hatások) és az eredmények közötti rést méri. Arra utal, hogy mennyire jelentenek közvetlen hasznosságot az auditált számára az audit folyamatok. Azaz, közvetlenül érzékelhető eredmények jelentkezését méri.
4. PROMISE = $Q_i - Q_m$: a piaci ígélet és a tényleges, hosszú távú (közvetett) hatások közötti rést méri. Mennyire jellemző, hogy a partner azt kapja, amit a piacon a könyvvizsgáló ígélet neki. Nyilvánvalóan itt az ígélet alatt mind a piaci, mind a jogszabályi elvárásokat is figyelembe kell vennünk.
5. PROFIT = $Q_i - Q_r$: mennyit tud hasznosítani hosszú távon a vállalat a könyvvizsgálat eredményeiből.
6. PERFORMANCE = $Q_i - Q_d$: a közvetlen és közvetett eredmények/hatások közötti különbséget méri.

Célom rámutatni arra, hogy a könyvvizsgálók mennyire vannak tisztában a munkájuk minőségét meghatározó tényezőkkel, azokat hogyan értékeli önmagukra és a könyvvizsgált társaságra nézve. Mindezek tükrében olyan következtetéseket levonására törekszem, amely útmutatóként szolgálhat a könyvvizsgálati munka minőségének javításához. A modell segítségével körvonalazhatók a könyvvizsgálati tevékenység azon területei, melyek fejlesztésre szorulnak. Ez hozzájárulna az eredményesebb szolgáltatáshoz, mellyel az vállalkozások, vagyis az ügyfelek elégedettsége növelhető. A szakirodalmi kutatásaim során tehát megerősítést nyert a könyvvizsgálati minőség mérésre és minőség értelmezésre vonatkozó H2 hipotézisem, vagyis a szakirodalom alapján kidolgozható modell a felállított struktúrában képes a könyvvizsgálat minőségének mérésére, értelmezésére. Ezek alapján megfogalmazásra került a második új kutatási eredmény:

A szakirodalom alapján rendelkezésre álló publikációkra támaszkodva, a szakirodalom-kutatás eredményeinek segítségével felállítható egy könyvvizsgálati minőségértelmezési és mérési modell. Az AUQUAL-6P modell a felállított struktúrában képes a könyvvizsgálat minőségének mérésére, értelmezésére.

1. Felállításra került az AUQUAL-6P könyvvizsgálati minőségértelmezési és mérési modell, mely alkalmas a könyvvizsgálat minőségének mérésére, értelmezésére.

A kutatásom további szakasziban az AUQUAL-6P modell által meghatározott minőségparaméterek mentén történt a könyvvizsgálat minőségének vizsgálata a szolgáltatást igénybe vevő vállalatok és a szolgáltatást nyújtó könyvvizsgálók oldaláról egyaránt. A vállalatoknak és könyvvizsgálóknak kiküldött kérdőív célja tehát a könyvvizsgálói munka minőségének felmérése és elemzése, illetve annak megvizsgálása, hogy hogyan ítélték meg a könyvvizsgáló munkájának minősége. A kérdőív a kötelező, éves beszámoló könyvvizsgálati tevékenységének elemzésére vonatkozik, a könyvvizsgálók által végzett egyéb szolgáltatásokra nem terjed ki. A modell minőség dimenziói alapján megfogalmazott kérdéseket egyszerre két skálán mértem: egy jelenleg észlelt állapotot 1-4 Likert skálán, illetve egy kívánt, elvárt állapotot szintén 1-4 Likert skálán. A kutatási célhoz igazodva minden változót kétféleképpen kellett megfogalmaznom, így két eltérő, de statisztikai változók tartalma tekintetében megegyező kérdőív került kialakításra: egy a vállalatok és egy a könyvvizsgálók számára. A kérdőívben megjelenő demográfiai kérdések a célcsoporthoz igazodnak.

A vizsgált öt minőségdimenzió közül három nem tér el jelentősen a vállalatoknál: hasonlóan, közepes fontosságúnak ítélik meg a közvetített minőséget, az észlelt minőséget és az eredményminőséget. A minőségdimenziók elemzésével látható, hogy a folyamatminőség messze kiemelkedik a másik négy tényezőtől: a folyamatminőség a többi dimenzióhoz képest (figyelembe véve azok átlagát és szórását is) jelentősen fontosabb, mind az észlelésben, mind pedig a kívánatos értékében. Ez azt jelenti, hogy a vállalatok szerint ezt a minőségdimenziót a legfontosabb fejleszteni. A folyamatminőség paraméter az auditálás folyamatára utal, hogy mennyire tudnak hatékonyan együtt dolgozni a felek, az auditor által feltárt hibákat megvitatják-e, illetve, hogy a könyvvizsgáló mennyire és hogyan tervezi meg munkáját. A vizsgálatok alapján elmondható, hogy a vállalatoknál szinte minden minőségdimenzióban alacsonyabb az észlelt minőség az elvárt minőségnél, azaz a vállalatok ezeket a területeket fejlesztendő területekként jelölnék ki.

Ha összevetjük az auditori és a vállalati minőségdimenzió-értékeléseket, akkor eltérések észlelhetők. Kiderül, hogy a folyamatminőség, közvetített minőség és az eredményminőség helye mindkét almintában közel van egymáshoz. Vannak olyan változók, melyekre nézve a feleknek egyaránt magas az értékítélete az elvárásokat és a jelenlegi tapasztalásokat tekintve is. Ezek tekinthetők kedvező tényezőknek, hiszen a magas elvárások mellé magas szintű észlelés társul. Az összevetésből kiderül, hogy ilyen paraméter a folyamatminőség, vagyis mindkét fél szerint megfelelő a könyvvizsgáló folyamata, hatékonyan, jó kommunikáció mellett tudnak együtt dolgozni. Az auditor időt szán a tervezési szakaszra, bekéri a dokumentumokat, amelyet a

vállalatok is pozitívan értékelnek. Azok a tényezők is mutatnak a szolgáltatás minőségére, ahol különbség mutatkozik az elvárt és az észlelt értékek között, mind a vállalatokat, mind a könyvvizsgálókat tekintve. Ha a vállalatok nem érzékelnek magas minőséget a szintén magas elvárásaik mellett, akkor azt jelenti, hogy a könyvvizsgálók nem teljesítenek az elvárásoknak megfelelően. Fejlesztendő területként lehet kiemelni a vizsgálat alapján a könyvvizsgálati munka eredményeinek észlelt minőségét, vagyis azt, hogy az ügyfelek részére a könyvvizsgálat ne csak a törvényi előírásoknak való megfelelést jelentsen. Az összevetésből látszódnak olyan tényezők is, ahol az alacsony elvárások mellé magas észlelt értékek társultak. Ezek azok a területek, amelyek az auditorok szerint nagyobb hangsúlyt kapnak, mint amit igényelnének. A tényezők a piaci minőségparaméter körében jelentkezők. A könyvvizsgálók szerint az észlelt minőség paraméter a legfontosabb fejlesztendő terület, itt alacsonyabb észlelt értékek jelennek meg az elvárásaikhoz képest. Ezek alapján fontos lenne hangsúlyozni azt, hogy a könyvvizsgálat többet jelent, mint a törvényi előírásoknak való megfelelés, hogy az ügyfelek azonosítsák az auditálással együtt járó előnyöket, mint a költségmegtakarítás, illetve a könyvvizsgálat eredményeképp megfogalmazott javaslatok, észrevételek alapján az üzleti folyamatok átszervezésre kerüljenek.

Az eredmények statisztikai összehasonlítása (független mintás t-próba) után láthatóvá válnak a különbségek: valós helyzet koherens érzékelésére utal az, hogy a könyvvizsgálók és vállalatok hasonlóan értékelik a képet: a folyamatminőségen kívül a többi minőségdimenzióban nincs jelentős eltérés, ez utóbbit pedig a vállalatok magasabbra értékelik (az eltérés mértéke 0,439). Ezek az eltérések képezik a 3. számú GAP csoportot. Az elvárások tekintetében teljesen fordított a kép: a folyamatminőség kivételével minden dimenzióban jelentős az eltérés. A könyvvizsgálók jelentősen magasabb értékeket várnának el a 4 minőségdimenzió alakulásában, mint a vállalatok. A vizsgáltak alapján tehát a H3 hipotézis igazolható, a könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok és könyvvizsgálók egymáshoz viszonyítva eltérő elvárásokat és is tapasztalatokat fogalmaznak meg a könyvvizsgálati szolgáltatással és annak minőségével kapcsolatban. Megfogalmazhatók a következő új kutatási eredmények:

2. Statisztikai (független mintás t-próba és standardizálás) módszerekkel bizonyítást nyert, hogy a könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok és könyvvizsgálók egymáshoz viszonyítva eltérően értékelik a könyvvizsgálati szolgáltatás minőségét. A vállalatok minőségészlelése magasabb, jobbnak ítélik meg az auditálás folyamatát, a hatékony együttműködést, mint a könyvvizsgálók.

3. A kutatás bizonyította, hogy a könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok és a könyvvizsgálók eltérő elvárásokat fogalmaznak meg, így a vállalatok minőségelvárása a folyamatminőség paraméter kivételével minden területen alacsonyabb.

A további vizsgálatok során kiderült, hogy a hat minőség-GAP közül öt szignifikánsan nem nulla a vállalatok esetében: ez azt jelenti, hogy a vállalatoknál nem jelenik meg a PLANTING GAP, azaz audit közvetlen hatásai (rövid távú direkt hatások) és az eredmények között a vállalatok nem érzékelnek jelentős különbséget. A legnagyobb GAP a PROFICIENCY esetében mérhető. Ez arra

utal, hogy jelentős a különbség az audit eredmények és az audit folyamatának a minőségészlelése között. Mivel a GAP értéke pozitív, ez arra utal, hogy a vállalatok szerint az audit hozza az eredményeket, professzionális, de a folyamat minősége ettől elmarad az eredményektől. A PICTURE esetében szinten nagy a GAP, de ez negatív. Ez arra utal, hogy az auditáló partner minőségének a piaci megítélése jóval elmarad a folyamatminőség érzékeléstől. Ez arra utal, hogy a vállalatok körében az auditorok piaci minőségének megítélése alacsonyabb, mint az észlelt folyamatminőség. Ezek az eltérések a GAP-ek 5. csoportja. A vizsgálat alapján a H4 hipotézis igazolást nyert, a könyvvizsgálattal szemben támasztott minőség elvárás és a szolgáltatás közben tapasztalt minőség eltér a könyvvizsgálatra kötelezett vállalatok esetén, vagyis nem olyan minőségű szolgáltatást kapnak, mint amit elvárnának. Megfogalmazásra került a következő eredmény:

4. Variancia- analízis vizsgálattal igazolásra került, hogy a könyvvizsgálatra kötelezett vállalatok elvárásai a könyvvizsgálati szolgáltatás minőségével kapcsolatban egyaránt magasak a „PROFICIENCY, PROMISE, PROFIT és PERFORMANCE” minőség dimenziókban, ezzel szemben a szolgáltatás során tapasztalt minőség ettől elmarad.

5. Statisztikai (variancia- analízis) módszerekkel bizonyítást nyert, hogy a „PICTURE” minőség dimenzió kivételével a vállalatok által tapasztalt minőség elmarad az elvárt minőségtől.

A legtöbb minőség dimenziót tekintve nem azonos a könyvvizsgálattal szemben támasztott minőség elvárás és a szolgáltatás közben tapasztalt minőség az auditorok szerint. A könyvvizsgálati szolgáltatást nyújtó felek elvárásai a könyvvizsgálati szolgáltatással kapcsolatban egyaránt magasak a „PROFICIENCY, PLANTING, PROMISE, PROFIT és PERFORMANCE” minőség dimenziókban. Ugyan ezekben a dimenziókban a könyvvizsgálók által tapasztalt minőség elmarad a kívántaktól. A „PICTURE” minőség dimenzió esetében viszont magasabb minőségű szolgáltatást nyújtanak, mint amilyen elvárást megfogalmaznak. A vizsgálatok alapján a H5 hipotézis nem igazolható, vagyis a könyvvizsgálattal szemben támasztott minőség elvárás és a szolgáltatás közben tapasztalt minőség nem azonos a könyvvizsgálókat tekintve, tehát nem olyan minőségű szolgáltatást nyújtanak, mint szeretnének.

A kutatás hipotéziseit, illetve az alkalmazott módszereket a 2. táblázat szemlélteti. A kutatásom célkitűzéseit és hipotéziseit, valamint azok igazolását a 3. táblázat tartalmazza.

2. táblázat: A kutatás hipotézisei

Hipotézisek	Módszer
H1: Eddig még nem készült olyan mérési modell, amely hatékonyan és objektíven méri a könyvvizsgálat, mint szolgáltatás minőségét.	Szakirodalom kutatás
H2: A szakirodalom alapján kidolgozható modell a felállított struktúrában képes a könyvvizsgálat minőségének mérésére, értelmezésére.	Szakirodalom kutatás
H3: A könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok és könyvvizsgálók egymáshoz viszonyítva eltérő elvárásokat és tapasztalatokat fogalmazznak meg a könyvvizsgálati szolgáltatással és annak minőségével kapcsolatban.	Független mintás t-próba, standardizálás
H4: A könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok magas elvárásokat támasztanak a könyvvizsgálati tevékenység minőségével szemben, de a szolgáltatás közben tapasztalt minőség ennél alacsonyabb, vagyis nem olyan minőségű szolgáltatást kapnak, mint amit elvárnának.	Variancia-analízis
H5: A könyvvizsgálók szolgáltatással szemben támasztott minőség elvárása és a tapasztalt minőség azonos.	Variancia-analízis

Forrás: saját kutatás

3. táblázat: Célkitűzések és hipotézisek vizsgálata

Célkitűzések	Hipotézisek	Igazolás
C1: A rendelkezésre álló szakirodalom alapján annak vizsgálata, hogy készült-e olyan mérési modell, amely a szolgáltatásokon belül a könyvvizsgálat minőségét méri, illetve annak feltárása, hogy a nemzetközi és hazai publikációk alapján felállítható-e egy ilyen mérési modell.	H1: Eddig még nem készült olyan mérési modell, amely hatékonyan és objektíven méri a könyvvizsgálat, mint szolgáltatás minőségét.	Nem igazolt
	H2: A szakirodalom alapján kidolgozható modell a felállított struktúrában képes a könyvvizsgálat minőségének mérésére, értelmezésére.	Igazolt
C2: Vizsgálni, mind a könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok mind a szolgáltatást nyújtó felek részéről, hogy egymáshoz viszonyítva milyen elvárásaik vannak a szolgáltatással szemben.	H3: A könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok és könyvvizsgálók egymáshoz viszonyítva eltérő elvárásokat és tapasztalatokat fogalmazznak meg a könyvvizsgálati szolgáltatással és annak minőségével kapcsolatban.	Igazolt
C3: Annak vizsgálata, hogy a könyvvizsgálatra kötelezett vállalatok által elvárt és kapott szolgáltatás minősége mutat-e eltérést.	H4: A könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok magas elvárásokat támasztanak a könyvvizsgálati tevékenység minőségével szemben, de a szolgáltatás közben tapasztalt minőség ennél alacsonyabb, vagyis nem olyan minőségű szolgáltatást kapnak, mint amit elvárnának.	Igazolt
C4: Annak vizsgálata, hogy a könyvvizsgálók által elvárt és nyújtott szolgáltatás minősége mutat-e eltérést.	H5: A könyvvizsgálók szolgáltatással szemben támasztott minőség elvárása és a tapasztalt minőség azonos.	Nem igazolt

Forrás: saját kutatás

3.1. Új és újszerű tudományos eredmények

1. Felállításra került az AUQUAL-6P könyvvizsgálati minőségértelmezési modell, mely alkalmas a könyvvizsgálat minőségének mérésére, értelmezésére.
2. Statisztikai (független mintás t-próba és standardizálás) módszerekkel bizonyítást nyert, hogy könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok és könyvvizsgálók egymáshoz viszonyítva eltérően értékelik a könyvvizsgálati szolgáltatás minőségét. A vállalatok minőségészlelése magasabb, jobbnak ítélik meg az auditálás folyamatát, a hatékony együttműködést, mint a könyvvizsgálók.
3. A kutatás bizonyította, hogy a könyvvizsgálati szolgáltatást igénybe vevő vállalatok és a könyvvizsgálók eltérő elvárásokat fogalmazznak meg, így a vállalatok minőségelvárása a folyamatminőség paraméter kivételével minden területen alacsonyabb.
4. Variancia-analízis vizsgálattal igazolásra került, hogy a könyvvizsgálatra kötelezett vállalatok elvárásai a könyvvizsgálati szolgáltatás minőségével kapcsolatban egyaránt magasak a „PROFICIENCY, PROMISE, PROFIT és PERFORMANCE” minőség dimenziókban, ezzel szemben a szolgáltatás során tapasztalt minőség ettől elmarad.
5. Statisztikai (variancia-analízis) módszerekkel bizonyítást nyert, hogy a „PICTURE” minőség dimenzió kivételével a vállalatok által tapasztalt minőség elmarad az elvárt minőségtől.

4. KÖVETKEZTETÉSEK, JAVASLATOK

Kutatásom során megvizsgáltam a könyvvizsgálói szolgáltatás minőségének értelmezését és annak lehetséges mérési megközelítését, különböző, a tevékenységre ható dimenziók mentén. Az elmúlt években egyre inkább előtérbe került mind hazai mind nemzetközi szinten az audit rotáció és azzal összefüggésben a könyvvizsgálat minőségének kérdése, így szükségesnek tartom a témával foglalkozni. Kutatásomban vizsgáltam az audit, mint szolgáltatás minőségét és az azt befolyásoló tényezőket, mint az inputok, a folyamatok és eljárások, a körülmények és az outputok.

Dolgozatomban bemutatásra került a szolgáltatásminőség modellek csoportosítása és azok alkalmazhatósága az audit minőség kutatásban. Kutatásom eredményeként megállapítható, hogy az elmúlt pár évtizedben fókuszukat tekintve jelentős fejlődésen estek át a szolgáltatásminőség-modellek, a termék alapú logikáról a szolgáltatás alapú logikára való áttérés következett be. A nemzetközi szakirodalom áttekintéséből kiderült, hogy a szolgáltatás modellekre és a szolgáltatás minőség értelmezésére vonatkozó újabb modellek a korábbi modellek folytatásai és azok megállapításait, javaslatait is figyelembe veszik. A nemzetközi és hazai szakirodalmak feldolgozásából kiderült, hogy nincs egy olyan elfogadott koncepció, amely hatékonyan mérné a könyvvizsgálói szolgáltatás minőségét. A legtöbb modell az elvárt és tapasztalt szolgáltatásminőség-paraméterek összevetésével próbálja meg mérni a szolgáltatásminőséget.

Értekezésemben a könyvvizsgálat, mint szolgáltatás minőségét a GAP-modellen és SERVQUAL-modellen keresztül közelítettem meg, annak érdekében, hogy a könyvvizsgálói minőség objektíven mérhető és számszerűsíthető legyen. A feldolgozott nemzetközi és hazai publikációk alapján, azok segítségével elkészíthető egy a könyvvizsgálói tevékenység minőségét mérő és értelmező modell. Az AUQUAL-6P modell öt téma hatféle szolgáltatási minőségre értelmezését teszi lehetővé. A modell használatával azonosítani lehet a könyvvizsgálat fejlesztendő területeit, elősegítve az eredményesebb könyvvizsgálatot és ezen keresztül a magasabb ügyfél elégedettséget. A modell segítségével beazonosítható öt szolgáltatás minőségi paraméter, amelyek mentén mind a könyvvizsgálói szolgáltatást igénybe vevő vállalatok, mind a könyvvizsgálók oldaláról vizsgálható az audit minősége.

Az empirikus kutatásom során egyrészt a modell tesztelése, másrészt a minőségre ható tényezők pontosítása történt kérdőíves felmérés segítségével. A vállalatoknak és könyvvizsgálóknak kiküldött kérdőív célja a könyvvizsgálói munka minőségének felmérése és elemzése, illetve annak vizsgálása, hogy hogyan ítélik meg a könyvvizsgáló munkájának minősége. A kérdőívet kitöltőket arra kértem, hogy az egyes kérdéskörökbe tartozó állításokat két szempont szerint értékeljék, aszerint, hogy mennyire jellemzőek a megfogalmazott állítások rájuk nézve, illetve mennyire kellene, hogy jellemzőek legyenek az adott állítások. Ez alapján körvonalazódik az észlelt állapot, a jelenlegi állapot, vagyis az, hogy az adott állítások, véleményük szerint, mennyire jellemzőek rájuk a könyvvizsgálói munka során. Másrészt választ kértem arra is, hogy ugyanazok az állítások mennyire kellene, hogy megjelenjenek a könyvvizsgálat során, vagyis, hogy milyen

elvárásaik vannak, mit tartanak kívánatos állapotnak. Ezek alapján körvonalazódnak azok a változók, melyek esetében eltérés van az észlelt és az elvart értékek között.

A vizsgálat következményeképp létrejött öt minőség dimenzió a piaci minőség, folyamat minőség, eredmény minőség, észlelt minőség és közvetített minőség. A piaci minőség paraméter segít beazonosítani, hogy mely tényezők játszanak szerepet a könyvvizsgálati szolgáltatást nyújtó személy, társaság kiválasztásánál. A folyamatminőség paraméter az auditálás folyamatára utal, vagyis arra, hogy mennyire hatékonyan tudnak együtt dolgozni, az esetlegesen feltárt hibákat megvitatják-e. Az eredményminőség paraméter a könyvvizsgálati tevékenység közvetlen minőségére utal. A munkája során a könyvvizsgáló tesz-e javaslatokat a vizsgált szervezet számviteli, pénzügyi vagy üzleti folyamatainak javítására, illetve, hogy ezeket az észrevételeket a szervezet beépíti-e a folyamatainak javítása érdekében. Az észlelt minőségparaméter azt jelenti, hogy mit gondolnak az elvégzett könyvvizsgálatról, többet jelent-e, mint a törvényi előírásoknak való megfelelés. Azonosítják-e az auditálással együtt járó előnyöket, mint a költségmegtakarítás, illetve a könyvvizsgálat eredményeképp megfogalmazott javaslatok, észrevételek alapján az üzleti folyamatok átszervezésre kerülnek-e. A közvetített minőségparaméter a könyvvizsgálati munka hosszú távú hasznait határozza meg, azt, hogy az elvégzett munkának van-e hosszú távon mérhető haszna, az auditálás eredményei hosszú távon beépülnek-e a vállalatok gazdálkodásába, stratégiájába átszervezéseken, innováción vagy szervezetfejlesztésen keresztül. A vizsgált öt minőségdimenzió mindegyike kiszámítható észlelt és kívánt viszonylatban is. Az egyes minőség dimenziók között szerepel a könyvvizsgáló piaci megítélése különböző tényezők mentén; a könyvvizsgáló által nyújtott szolgáltatás szakmaiságának megítélése; a könyvvizsgálati munka eredményeinek hasznosítása, átültetése a vállalatok folyamatiba; a könyvvizsgáló által ígért és nyújtott szolgáltatás közötti eltérés; a könyvvizsgálati munka hosszú távú hasznai; a könyvvizsgálati munka közvetlen és közvetett eredményeinek különbsége.

Az empirikus kutatás következtetéseként, ha összevetjük a könyvvizsgálói és a vállalati minőségdimenzió értékeléseket, akkor láthatóvá válnak az eltérések. Vannak olyan változók, melyekre nézve a feleknek egyaránt magas az értékítélete az elvárásokat és a jelenlegi tapasztalásokat tekintve is. Ezek tekinthetők kedvező tényezőknek, hiszen a magas elvárások mellé magas szintű észlelés társul. Az összevetésből kiderül, hogy ilyen paraméter a folyamatminőség, vagyis mindkét fél szerint megfelelő a könyvvizsgálat folyamata, hatékonyan, jó kommunikáció mellett tudnak együtt dolgozni. Az auditor időt szán a tervezési szakaszra, bekéri a dokumentumokat, amelyet a vállalatok is pozitívan értékelnek. Azok a tényezők, ahol különbség mutatkozik az elvart és az észlelt értékek között szintén fontos tényezőként azonosíthatók. Ha a vállalatok nem érzékelnek magas minőséget a szintén magas elvárásaik mellett, akkor azt jelenti, hogy a könyvvizsgálók nem teljesítenek az elvárásoknak megfelelően. Fejlesztendő területként lehet kiemelni a vizsgálat alapján az könyvvizsgálati munka eredményeinek észlelt minőségét, vagyis azt, hogy az ügyfelek részére a könyvvizsgálat ne csak a törvényi előírásoknak való megfelelést jelentsen. Az összevetésből látszódnak olyan tényezők is, ahol az alacsony elvárások mellé magas észlelt értékek társultak, ezek azok a területek, amelyek nagyobb hangsúlyt kapnak, mint amit igényelnének. A könyvvizsgálók szerint az észlelt minőség paraméter a legfontosabb

fejlesztendő terület, itt alacsonyabb észlelt értékek jelennek meg az elvárásaikhoz képest. Ezek alapján fontos lenne hangsúlyozni azt, hogy a könyvvizsgálat többet jelent, mint a törvényi előírásoknak való megfelelés, hogy az ügyfelek azonosítsák az auditálással együtt járó előnyöket, mint a költségmegtakarítás, illetve a könyvvizsgálat eredményeképp megfogalmazott javaslatok, észrevételek alapján az üzleti folyamatok átszervezésre kerüljenek.

Összességében az látható, hogy a könyvvizsgálók és az ügyfelek jellegében hasonlóan ítélik meg a könyvvizsgálat minőségét, azonban sok tekintetben a vállalatok szélsőségesebben látják a helyzetet. Az is jól látható az elemzésekből, hogy a könyvvizsgálói társadalom (legalábbis a mintával reprezentált része) homogén és nagyjából hasonlóan látják szolgáltatásaik minőségét, tehát nincsenek jelentős különbségek demográfiai ismérvek tekintetében. Ez arra utal, hogy a piac erősen szabályozott, és ezek a szabályozók jól működnek.

A kutatás eredményei kapcsán a következő javaslatokat fogalmazom meg:

- A könyvvizsgálói tevékenység sok esetben csak a törvényi előírásoknak való megfelelést jelenti a vállalatok számára, ez fejlesztendő területeként fogalmazható meg. Ha mindkét félnél erősödik annak felismerése, hogy az auditálással együtt milyen előnyök járnak, akkor az javíthatná a szolgáltatást is. Hasznok lehetnének a feltárt hibák és kockázatok beazonosítása után a folyamatok átszervezése és javítása, így az esetleges költségmegtakarítás. Illetve a könyvvizsgálat eredményeképp megfogalmazott javaslatok, észrevételek alapján az üzleti folyamatok átszervezése a vállalatok oldaláról.
- A vizsgálatokból kiderült, hogy a vállalatok véleménye szerint a kelleténél nagyobb hangsúlyt kap a piaci minőség dimenzió (vagyis a kiválasztásuknak. körülményei és a piaci megítélésük). Javaslom, hogy a könyvvizsgálók ennek a dimenzióknak szánjanak kevesebb figyelmet és az itt megmaradó erőforrásokat a folyamatok javítására fordítsák.
- Mind a könyvvizsgálók mind a vállalatok szempontjából megfelelő szinten van az audit folyamat minősége, megfelelőnek tartják az egymással való kapcsolattartást, kommunikációt. A könyvvizsgáló időt szán a munka tervezésére és elvégzésére is. A vizsgálatok alapján nem azonosítható fejlesztendő területeként, javaslom, hogy ennek a dimenzióknak is szánjanak figyelmet a továbbiakban is.
- A vizsgálat eredményeiből kiderült, hogy a könyvvizsgálók nem tesznek elég javaslatot a vállalatok számviteli, pénzügyi vagy üzleti folyamatainak javítására. Javaslom, hogy a könyvvizsgálók ennek a területnek is szánjanak figyelmet, illetve segítsék a vállalatokat abban, hogy ezeket az észrevételeket hogyan építhetik be a folyamatainak javítása érdekében.

További kutatási irányként jelölhető ki a könyvvizsgálók és a vállalatok körében készíthető mélyinterjú. A mélyinterjúk során egyrészt további kutatási kérdéseket pontosíthatok, amelyek további célokat adhatnak jövőbeni kutatásomnak. Másrészt a mélyinterjúk segítségével tesztelném a könyvvizsgálók és a vállalatok körében is a felállított modellt a kérdőívre érkezett válaszok eredményeként megfogalmazott következtetéseket, GAP-eket. A szakértői mélyinterjúk során a

célszemélyek a könyvvizsgálók és a könyvvizsgálói szolgáltatási igénybe vevő vállalatok lennének. A mélyinterjúkat, a vállalati oldalról, olyan vállalkozásoknál folytatnám, ahol a könyvvizsgálattal megbízott vállalkozást rotálják és olyan vállalkozásoknál is, ahol a könyvvizsgáló személye állandó. Ennek segítségével kiterjeszhetném és mélyebben vizsgálhatnám az audit rotáció és a könyvvizsgálat minőségének összefüggését. A jövőbeli, további kutatási eredményként célom egyfajta útmutató készítése, mely vezetői döntéstámogatási eszközként használható, a döntéstámogatásban és a döntés előkészítésben, a gyakorlatban is használhatóvá teszi az eredményeket.

5. ÖSSZEGZÉS

Dolgozatomban a könyvvizsgálati szolgáltatás minőségével, annak értelmezésével és mérésével foglalkoztam. Kutatásom a hazai könyvvizsgálati helyzet elemzésen túl összefoglalja a témához kapcsolódó nemzetközi kutatások eredményeit, valamint utat mutat kutatásom alapvető céljának: az audit minőség mérésének és egy saját modell felállításának. Bemutattam a szisztematikus szakirodalomkutatás eredményeit a szolgáltatás minőség mérési modellekre vonatkozóan, illetve az ezen eredmények alapján felállítottam egy könyvvizsgálati minőségértelmezési és mérési modellt. Az AUQUAL-6P modell öt minőség dimenzióban, hat minőségparaméter mentén vizsgálja a könyvvizsgálati minőséget, ami lehetőséget ad annak teljes körű mérésére, lehetővé téve a szolgáltatási minőségrések értelmezését. A modell használatával azonosítani lehet a könyvvizsgálat fejlesztendő területeit, elősegítve a hatékonyabb és eredményesebb könyvvizsgálatot és ezen keresztül a magasabb ügyfél elégedettséget.

Összességében a dolgozat eredményeképp foglalkoztam a könyvvizsgálat minőségmérésének és értelmezésének kérdésével és definiáltam a modellezéshez szükséges szempontrendszer. A kérdőív segítségével meghatároztam a minőséget befolyásoló tényezőket az auditálásban részt vevő szereplők szempontjából. A feldolgozott hazai is nemzetközi szakirodalom, valamint az elvégzett kérdőíves felmérés segítségével felállíthatóvá vált egy modell, amely a kijelölt témakörökben és dimenziókban vizsgálja a könyvvizsgálati minőséget. A modell használatával azonosítani lehet a könyvvizsgálat fejlesztendő területeit, elősegítve a hatékonyabb könyvvizsgálatot. A kutatási eredményeim kettős célt szolgálnak. A kvalitatív kutatás eredményeként egyfajta legjobb gyakorlatok útmutatót készíthető, mely vezetői döntéstámogatási eszközként használható. A kvantitatív kutatás eredményeit csakugyan a döntéstámogatásban és a döntés előkészítésben, a gyakorlatban is használhatóvá teszik az eredményeket.

IRODALOMJEGYZÉK

1. CRONBACH, L. J. (1951): Coefficient alpha and the internal structure of tests, *Psychometrika*, Vol. 16, No. 3, 297–334.
2. FREEDMAN, D. - PISANI, R. - PURVES, R. (2005): *Statisztika*, Typotex, Budapest
3. MADDALA, G. S. (2004): *Bevezetés az ökonometriába*, Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest
4. MÜNNICH, Á. - NAGY, Á. - ABARI, K. (2006): *Többváltozós statisztika pszichológus hallgatók számára*. Bölcsész Konzorcium, Debrecen, 2006.
5. SZÉKELYI, M. - BARNA, I. (2004): *Túlélőkészlet az SPSS-hez*, Typotex, Budapest

A TÉMÁHOZ KAPCSOLÓDÓ FŐBB PUBLIKÁCIÓK

Tudományos publikációk

Idegen nyelvű folyóiratok

Martina Zsófia Török, Mónika Pónusz PhD, Karabassov Rassul PhD, Róbert Tóth PhD: Measuring and evaluating service quality, Economics & Working Capital, London, 2020. ISSN: 2398-9491

Andrea Madarasiné Szirmai PhD, Ágnes Siklósi PhD, **Martina Zsófia Török**: Audit quality interpretation and one of the possible measurement models, RESEARCH PAPERS of Wrocław University of Economics, 2018, 166-173. pp. ISSN 1899-3192

Martina Zsófia Török: Mainstream economics: with or without you?, Economics and Business Review, EBR_2017_03., Poznań, Poland, 2017. ISSN: 2335-4216

Magyar nyelvű folyóiratok

Török Martina Zsófia, Lukács, László István: A magyar könyvvizsgálat történetének mérföldkövei a középkortól napjainkig, Polgári Szemle: Gazdasági és Társadalmi Folyóirat, 2019, 15: 4-6 pp. 212-223., 12 p.

Török Martina Zsófia, Vajna Istvánné dr. Tangl Anita: A könyvvizsgálat minőségének mérése, Acta Carolus Robertus, 2018, 8. évfolyam, 2. szám. ISSN 2062-8269

Kása Richárd, Siklósi Ágnes, Madarasiné Szirmai Andrea, **Török Martina Zsófia**, Veress Attila: Könyvvizsgálati helyzetkép, a könyvvizsgálat minőségének mérése: nemzetközi kitekintés, Taylor: Gazdálkodás- és Szervezéstudományi Folyóirat: A Virtuális Intézet Közép-Európa Kutatására Közleményei, Szeged, 2016/1. pp. 51-59. ISSN 2064-4361

Kása Richárd, Siklósi Ágnes, **Török Martina Zsófia**, Veress Attila: Könyvvizsgálati helyzetkép, a könyvvizsgálat minőségének mérése, Controller Info, Budapest, 2015. 30-33 p. ISSN 2063-9309

Tudományos konferenciákon elhangzott előadások konferencia kiadványban megjelentetve

Idegen nyelvű konferencia kiadványok

Török Martina Zsófia, Lukács László István: Historical review of the audit and the main stages of its development in Hungary

In: Bálint, Horváth; András, Borbély; Eszter, Fodor-Borsos; Péter, Földi; Amelita, Kata Gódor; Zsombor, Kápolnai (szerk.) V. Winter Conference Of Economics PhD Students And Researchers : Book of Abstracts, Gödöllő, Magyarország : Doktoranduszok Országos Szövetsége, (2019) p. 86, 1 p.

Török Martina Zsófia: Könyvvizsgálati minőségértelmezés, Conference on Business and Management Sciences: New Challenges in Theory and Practice, 25th Anniversary of the Doctoral School of Management and Business Administration, Konferencia helye, ideje: Gödöllő, Szent István University, 2018. október 25-26. 125 p. ISBN 978-963-269-781-9

Andrea Madarasiné Szirmai PhD, Ágnes Siklósi PhD, **Martina Zsófia Török**: Audit quality interpretation and one of the possible measurement models, 3rd International Research Symposium – Global Challenges of Management Control and Reporting, Konferencia helye, ideje: Wroclaw, PRACE NAUKOWE UNIWERSYTETU EKONOMICZNEGO WE WROCLAWIU / RESEARCH PAPERS OF WROCLAW UNIVERSITY OF ECONOMICS, 2018: 515 pp. 166-173. , 8 p. (2018)

Magyar nyelvű konferencia kiadványok

Török Martina Zsófia, LukácsLászló István: A könyvvizsgálat történeti áttekintése és hazai fejlődésének főbb szakaszai, In: Horváth, Bálint; Kápolnai, Zsombor; Földi, Péter (szerk.) Közgazdász Doktoranduszok és Kutatók V. Nemzetközi Téli Konferenciája: Konferenciakötet, Gödöllő, Magyarország: Doktoranduszok Országos Szövetsége, (2019) pp. 387-395. 9 p.

Török Martina Zsófia, Lukács László István: A könyvvizsgálat történeti áttekintése és a hazai szabályozás és oktatás fejlődésének főbb szakaszai In: Németh, Katalin (szerk.) Tavaszi Szél Konferencia 2019: Nemzetközi Multidiszciplináris Konferencia: Absztraktkötet, Budapest, Magyarország: Doktoranduszok Országos Szövetsége, (2019) p. 372

Török Martina Zsófia: A könyvvizsgálat egy lehetséges mérési modellje, audit rotáció, Közgazdász Doktoranduszok és Kutatók IV. Téli Konferenciája, Konferenciakötet. 761 p. Konferencia helye, ideje: Gödöllő, 2018.02.02-2018.02.03. Budapest: Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2018. pp. 520-528.
ISBN:978-963-269-768-0