Znaczenie etyki zawodowej dla jakości usług księgowych

Zuzanna Gabriela Ozygała

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, Wydział Nauk Ekonomicznych

e-mail: 164914@student.uwm.edu.pl

Renata Burchart

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, Wydział Nauk Ekonomicznych

e-mail: rena@uwm.edu.pl

DOI: 10.65731/az-2026-0016

Streszczenie

Celem badania było określenie zależności między etyką zawodową a jakością usług księgowych z perspektywy klientów biur rachunkowych. Analiza koncentrowała się na ocenie znaczenia zasad etycznych, relacji interpersonalnych, kompetencji merytorycznych oraz sposobu wdrażania nowoczesnych technologii w kształtowaniu poziomu zaufania i ogólnej jakości obsługi. Badanie wypełnia lukę w dotychczasowych rozważaniach, w których rzadko uwzględniano ocenę wskazanych zależności z punktu widzenia odbiorców usług księgowych. Uzyskane wyniki potwierdziły, że klienci uznają przestrzeganie zasad etyki zawodowej za kluczowy element jakości usług, a rzetelność, uczciwość i transparentność stanowią dla nich podstawowe kryteria profesjonalizmu. Wykazano również, że etyczne postępowanie księgowych pozytywnie koreluje z poziomem zaufania klientów, choć nie jest jego jedynym źródłem. Badanie ujawniło ponadto, że jakość usług jest postrzegana jako nierozerwalnie związana z etycznością działań, a istotną rolę w jej ocenię odgrywają relacje interpersonalne, obejmujące sposób komunikacji, dostępność i kulturę współpracy. Wysoko oceniane jest także wdrażanie nowoczesnych technologii, pod warunkiem że odbywa się w sposób odpowiedzialny i zgodny z zasadami etyki. Wnioski wskazują, że jakość usług księgowych ma charakter wielowymiarowy i kształtowana jest przez współdziałanie etyki zawodowej, kompetencji merytorycznych, relacji interpersonalnych oraz odpowiedzialnego wykorzystania technologii.

Słowa kluczowe

zaufanie klientów, jakość usług, etyczne zachowanie

Wstęp

Etyka zawodowa stanowi istotny element pracy księgowych, szczególnie w warunkach globalizacji oraz rosnącej złożoności procesów gospodarczych. Zasady etyczne odgrywają ważną rolę w podejmowaniu decyzji finansowych, rozwiązywaniu dylematów zawodowych oraz kształtowaniu norm postępowania w codziennej praktyce. Jednocześnie jakość usług księgowych zależy od wielu czynników, w tym kompetencji personelu, organizacji pracy oraz rozwoju technologicznego.

Celem badań była ocena wpływu przestrzegania zasad etyki zawodowej przez księgowych na jakość świadczonych usług z perspektywy klientów biur rachunkowych. W ramach realizacji celu głównego wyodrębniono cele szczegółowe obejmujące: identyfikację oczekiwań klientów wobec etycznego postępowania księgowych, ocenę związku między etyką a poziomem zaufania, analizę postrzegania jakości usług w kontekście zasad etycznych, określenie znaczenia relacji interpersonalnych oraz ocenę roli nowoczesnych technologii w świadczeniu usług księgowych przy zachowaniu standardów etycznych. Cele te stanowiły podstawę do sformułowania hipotez badawczych dotyczących relacji między etyką zawodową a oceną jakości usług.

1. Przegląd literatury

1.1. Etyka zawodowa w działalności księgowych

Etyka zawodowa to, zgodnie z definicją zawartą w Encyklopedii PWN, ogół norm, które wyznaczają obowiązki moralne związane z zawodem i społecznymi stosunkami zawodowymi [https://interviewme.pl/blog/etyka-zawodowa, 17.04.2026]. Można więc jednoznacznie wskazać, że w odniesieniu do księgowości, wyznacza zasady oraz wytyczne postępowania, warunkując tym samym należytą jakość [Hyży, 2021, s. 29]. Wspomniane zasady to m. in. uczciwość, poufność, obiektywizm. Kolejną niezwykle istotną kwestią jest niezależność w kwestii presji na manipulację danych zgodnie z czyim interesem [Chen, 2024, s. 54 – 55; Czerniawska i Szydło, 2020; 2021; Szydło i in, 2023; Remiszewska i in., 2025]. Wielokrotnie podkreśla się, że etyka zawodowa jest bezpośrednio związana z ponoszeniem ciężaru odpowiedzialności za prowadzenie ksiąg rachunkowych oraz tworzenie sprawozdań finansowych [Huterski i in, 2020, s. 722]. Sprawia to, że księgowość, w powszechnym dyskursie społecznym, jest często zestawiana obok zagadnienia jakim jest zawód zaufania publicznego [Kłobukowska i Wachulak, 2024, s. 47].

Czynnikami niejako destrukcyjnymi w kwestii przestrzegania zasad etyki zawodowej jest szybkie pojawianie się nowych rozwiązań i metod obliczeniowych, które nie zawsze są w pełni uregulowane przepisami prawa [Sendor i Strojny, 2024, s. 82-83]. Niezwykle pomocne w tej kwestii okazuje się ustandaryzowanie norm etycznych w kodeksach zawodowych [Poje i Zaman Groff, 2022, s. 451]. Wielokrotnie wskazuje się, że są one rodzajem zobowiązania, kontraktu między księgowymi a społeczeństwem, co do wykonywania obowiązków w sposób należyty – zgodny z zasadami etyki i prawa [Ayu Toga Juliantini i in, 2024, s. 5080]. W praktyce zawodowej księgowych szczególne znaczenie mają następujące kodeksy etyczne:

- Kodeks Zawodowej Etyki w Rachunkowości opracowany przez Stowarzyszenie księgowych w Polsce,
- Międzynarodowy kodeks etyki zawodowych księgowych (w tym Międzynarodowe standardy niezależności).

Kodeks Zawodowej Etyki w Rachunkowości stanowi instrument określający standardy profesjonalnego wykonywania zawodów powiązanych z rachunkowością. Jego zakres obejmuje więc zarówno księgowych, jak i osoby uczestniczące w procesach zarządzania oraz oddziałujące na powstawanie produktów rachunkowości [Kodeks etyki zawodowej w rachunkowości jako przykład zbioru zasad etycznego postępowania w zawodzie księgowego, 2017, s. 177]. Międzynarodowy kodeks etyki zawodowych księgowych (w tym Międzynarodowe standardy niezależności) to kolejne opracowanie, które zostało opracowane w celu jednolicenia międzynarodowych oraz krajowych standardów etycznych [https://sprytnebiuro.pl/zasady-etyki-ksiegowego/, 18.04.2026]. Obok kodeksów etycznych funkcję regulacyjną pełni również Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości. Określa ona zasady prowadzenia ksiąg czy sporządzania sprawozdań finansowych [https://taxsafe.pl/co-to-jest-ustawa-o-rachunkowosci/, 18.04.2026].

Etyka zawodowa stanowi podstawę odpowiedzialnego wykonywania zawodu księgowego, a jej znaczenie podkreślają zarówno obowiązujące zasady, jak i kodeksy etyczne. W praktyce jednak księgowi często stają wobec sytuacji wymagających rozstrzygnięcia kwestii niejednoznacznych, w których osobiste wartości mogą zderzać się z wymogami etyki zawodowej. Literatura wskazuje, że trudności te dotyczą m.in. oceny zasadności ujawnienia określonych danych finansowych [Czerny, 2022, s. 35]. Szczególnie narażone na występowanie takich dylematów są obszary operacyjne i finansowe, gdzie ryzyko niewłaściwej interpretacji zasad rachunkowości jest najwyższe [Cygańska i Bartoszewicz, 2024, s. 83]. Zestawienie tych zagadnień pokazuje, że etyka, wraz z systemem norm i kodeksów, pełni kluczową rolę w zapewnianiu rzetelności i profesjonalizmu w pracy księgowych.

1.2. Jakość usług księgowych

Jakość jest najczęściej rozumiana jako stopień doskonałości oceniany subiektywnie, w zależności od doświadczeń i oczekiwań jednostki [Kowalik i Klimecka – Tatar, 2018, s. 31 - 32]. W odniesieniu do usług, jej definiowanie i ocena są szczególnie wymagające, co wynika z ich specyfiki – niematerialności, nierozłączności oraz indywidualnego charakteru świadczenia [Chrąchol i Peszko, 2015, s. 37-38].

W odniesieniu do usług księgowych, jakość nabiera szczególnego znaczenia, ponieważ zależy od wielu współzależnych czynników. Są to zarówno organizacja pracy, kompetencję personelu, jak i uwarunkowania prawne, technologiczne czy rynkowe. Kluczowym jej elementem są wiarygodne i rzetelne informacje dotyczące działalności przedsiębiorstwa oraz jego sytuacji finansowej, które stanowią podstawę podejmowania decyzji gospodarczych [Błażyńska, 2016, s. 41-42]. Istota jakości usług księgowych przejawia się w szeregu cech, takich jak: terminowość, dyspozycyjność, aktualna znajomość przepisów, doświadczenie zawodowe oraz dbałość o prawidłowe rozliczenia podatkowe [https://hubkolektyw.pl/6-cech-dobrej-ksiegowej/, 18.04.2026]. Na postrzeganie jakości wpływają jednak nie tylko kompetencje techniczne, lecz także czynniki interpersonalne — poczucie komfortu psychicznego, utrzymanie dobrych relacji z księgowym oraz stałe podnoszenie kwalifikacji, które klienci uznają za elementy kluczowe [Azzari i in., 2023, s. 1-3].

Dynamiczny rozwój cyfryzacji znacząco przekształca sposób świadczenia usług księgowych, wprowadzając nowoczesne narzędzia i systemy informatyczne, które stopniowo zastępują tradycyjne modele ewidencji [Gawrońska, 2021, s. 31, 40]. Technologie te usprawniają pozyskiwanie i przetwarzanie danych, zwiększając rzetelność informacji finansowych, choć ich wdrożenie wymaga znacznych nakładów czasu i kapitału [Kotowska, 2022, s. 96 – 97]. Coraz większe znaczenie zyskuje również automatyzacja procesów, w tym rozwiązania oparte na RPA (ang. Robotic Process Automation), które przejmują rutynowe czynności księgowe i pozwalają na podniesienie efektywności pracy [Łada i Martinek – Jaguszewska, 2024, s. 116]. Postępująca transformacja cyfrowa wpływa także na profil kompetencyjny księgowych, którzy, aby utrzymać konkurencyjność, muszą rozwijać umiejętności cyfrowe oraz dbać o bezpieczeństwo przetwarzanych danych, szczególnie w obliczu rosnących zagrożeń cybernetycznych [Karczewska, 2023, s. 81; Siemieniuk, 2022, s. 80-91].

Skuteczne zarządzanie jakością usług księgowych ma zasadnicze znaczenie, ponieważ to właśnie informacje zawarte w sprawozdaniach finansowych stanowią podstawę procesów decyzyjnych w przedsiębiorstwie. Rzetelność danych księgowych

bezpośrednio przekłada się na wiarygodność sprawozdań oraz efektywność ekonomiczną jednostki [Yu i Jia, 2024, s. 2]. W literaturze podkreśla się również, że wysoka jakość usług sprzyja budowaniu trwałych relacji z klientami, gdyż jest ona oceniana poprzez stopień zgodności między oczekiwaniami a faktycznym poziomem wykonania usługi [Azzari i in, 2020, s. 80].

2. Metodyka badań

W badaniu zastosowano metodę CAWI, opartą na elektronicznym kwestionariuszu ankietowym przygotowanym w formie online. Narzędzie badawcze zostało skonstruowane tak, aby umożliwić pozyskanie danych dotyczących postrzegania etyki zawodowej oraz jakości usług księgowych z perspektywy klientów biur rachunkowych. Kwestionariusz obejmował pytania zamknięte i półotwarte, co pozwoliło na zebranie zarówno danych ilościowych, jak i jakościowych.

Dobór respondentów miał charakter celowy i obejmował osoby korzystające z usług księgowych — klientów indywidualnych oraz przedsiębiorców. Ankieta była dostępna w pierwszym kwartale 2026 roku, a jej dystrybucja odbywała się za pośrednictwem platform internetowych oraz kanałów komunikacji elektronicznej. Do analizy zakwalifikowano 200 kompletnych i poprawnie wypełnionych kwestionariuszy.

Kwestionariusz składał się z kilku części obejmujących: dane metryczkowe respondentów, ocenę etycznych aspektów pracy księgowych, postrzeganie jakości usług, relacje interpersonalne oraz ocenę wdrażania nowoczesnych technologii w kontekście zasad etyki zawodowej. Taki układ umożliwił kompleksową analizę czynników wpływających na ocenę usług księgowych.

W celu określenia zależności między analizowanymi zmiennymi zastosowano współczynnik korelacji rang Spearmana. Pozwoliło to na ocenę relacji między postrzeganą etyką zawodową, jakością usług, poziomem zaufania, relacjami interpersonalnymi oraz oceną etycznych aspektów wdrażania technologii. Zastosowane podejście umożliwiło uzyskanie rzetelnych danych empirycznych stanowiących podstawę dalszej analizy.

3. Wyniki badań

W badaniu wzięło udział 203 respondentów, z czego 66% stanowiły kobiety, a 34% mężczyźni. Najliczniejszą grupę wiekową tworzyły osoby w wieku 26-35 lat (36%), natomiast najmniej liczną – respondenci w wieku 46-55 lat (14%). Uczestnicy reprezentowali zróżnicowany poziom wykształcenia, przy czym dominowały

osoby z wykształceniem wyższym licencjackim/inżynierskim (47%). Respondenci zamieszkiwali głównie miasta powyżej 100 tys. mieszkańców (41%). Większość stanowili klienci indywidualni (80%), a 20% osoby prowadzące działalność gospodarczą. Zróżnicowany był również czas współpracy z biurem rachunkowym, najczęściej wynoszący 1-3 lata (36%) (tab. 1).

Tab. 1. Charakterystyka respondentów

Kryterium		Respondenci [os.]	Respondenci [%]
Płeć	Kobieta	134	66
	Mężczyzna	69	36
Wiek	25 lat i mniej	62	31
	26-35 lat	73	36
	36-45 lat	39	19
	46-55 lat	29	14
	Powyżej 55 lat	0	0
Wykształcenie	Średnie	82	40
	Wyższe licencjackie/ inżynierskie	96	47
	Wyższe magisterskie	25	12
Miejsce zamieszkania	Wieś	52	26
	Miasta powyżej 100 tys. mieszkańców	68	33
	Miasta poniżej 100 tys. mieszkańców	83	41
Status	Klient indywidualny	162	80
	Przedsiębiorca	41	20
Długość współpracy z obecnym biurem rachunkowym	Krócej niż 1 rok	43	21
	1-3 lat	73	36
	4-6 lat	49	24
	Powyżej 6 lat	38	19

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Wyniki badania jednoznacznie wskazują, że etyka zawodowa księgowych jest dla respondentów elementem o wysokim znaczeniu. Aż 86% badanych uznało ją za ważną lub bardzo ważną, co potwierdza, że klienci oczekują od księgowych nie tylko kompetencji merytorycznych, lecz także odpowiedzialności i wysokich standardów moralnych. Analiza odpowiedzi w podziale na grupy wiekowe pokazuje, że znaczenie etyki jest wysoko oceniane we wszystkich kategoriach, choć widoczne są różnice w intensywności ocen. Najczęściej wybieraną odpowiedzią we wszystkich

grupach było „raczej ważne", jednak odpowiedź „bardzo ważne" najczęściej wskazywały osoby w wieku 26–35 lat, co może świadczyć o szczególnie wysokich oczekiwaniach tej grupy wobec standardów etycznych w usługach księgowych. Odpowiedzi negatywne były marginalne i nie przekraczały 10% w żadnej kategorii wiekowej (tab. 2).

Zestawienie wyników ogólnych i danych w podziale na wiek wskazuje, że niezależnie od etapu życia respondenci traktują etyczność księgowych jako fundament jakości usług, a różnice między grupami dotyczą jedynie stopnia podkreślania jej znaczenia, nie zaś kierunku ocen.

Tab. 2. Ważność przestrzegania zasad etyki zawodowej przez księgowych

Kategoria	25 lat i mniej		26-35 lat		36-45 lat		46-55 lat		Ogółem	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bardzo ważne	14	23	16	22	8	20	5	17	43	21
Raczej ważne	35	56	49	67	28	72	20	69	132	65
Ani ważne ani nieważne	8	13	3	4	3	8	1	4	15	7
Raczej nieważne	4	6	3	4	0	0	3	10	10	5
Zupełnie nieważne	1	2	2	3	0	0	0	0	3	2

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Wyniki badania wskazują, że respondenci generalnie postrzegają księgowych jako osoby działające etycznie. Aż 90% badanych oceniło etyczność księgowych pozytywnie („raczej etyczne" lub „bardzo etyczne"), przy czym dominowała odpowiedź „raczej etyczne". Odpowiedzi negatywne były marginalne, co potwierdza, że w świadomości klientów zawód księgowego kojarzy się z przestrzeganiem zasad etyki zawodowej. Jednocześnie zdecydowana większość respondentów dostrzega wyraźny wpływ etycznego postępowania księgowego na jakość świadczonych usług. Aż 86% badanych uznało, że etyka wpływa na jakość w znacznym lub bardzo dużym stopniu. Odpowiedzi wskazujące na niewielki lub brak wpływu pojawiały się sporadycznie. Zestawienie obu wykresów pokazuje więc spójną zależność: klienci nie tylko oceniają księgowych jako osoby działające etycznie, ale także uznają etyczność za jeden z kluczowych czynników kształtujących jakość usług księgowych. Oznacza to, że w percepcji klientów etyka zawodowa nie jest elementem dodatkowym, lecz integralną częścią profesjonalizmu i podstawą budowania zaufania do biura rachunkowego (tab. 3, tab. 4).

Tab. 3. Ocena etycznego postępowania księgowego

Kategoria	N	%
Bardzo etyczne	44	22
Raczej etyczne	138	68
Ani etyczne, ani nieetyczne	16	8
Raczej nieetyczne	5	2
Bardzo nieetyczne	0	0
Suma:	203	100

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Tab. 4. Ocena wpływu etycznego postępowania na jakość usług

Kategoria	N	%
Ma decydujący wpływ	138	68
Ma duży wpływ	49	24
Ma umiarkowany wpływ	9	4
Ma niewielki wpływ	4	2
Wcale nie wpływa	3	2
Suma:	203	100

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Respondenci najczęściej wskazywali, że kluczowym działaniem łączącym wysoką jakość usług z etycznym postępowaniem księgowych jest rzetelne informowanie o potencjalnych problemach lub ryzykach finansowych – odpowiedź tę wybrało 48% badanych. Na kolejnych miejscach znalazły się: konsultowanie decyzji mogących wpływać na interes klienta (45%) oraz udzielanie porad zgodnych z obowiązującymi przepisami i zasadami etyki (27%). Pozostałe działania, takie jak edukowanie klientów w zakresie regulacji i dobrych praktyk, przejrzyste udostępnianie dokumentów czy regularne raportowanie wykonanych czynności, były wskazywane rzadziej. Uzyskane wyniki pokazują, że badani najwyżej cenią te elementy pracy księgowego, które wzmacniają rzetelność, transparentność i ochronę interesów klienta, zwłaszcza w obszarach obarczonych ryzykiem finansowym. Mniejszą wagę przypisują natomiast działaniom o charakterze informacyjnym lub administracyjnym (tab. 5).

Tab. 5. Praktyki kluczowe dla zapewnienia wysokiej jakości usług przy zachowaniu etyki zawodowej

Kategoria	N	%
Regularne raportowanie wykonanych czynności	40	20
Udostępnianie dokumentów księgowych w przejrzysty sposób	34	17
Rzetelne zgłaszanie problemów lub ryzyk finansowych	98	48
Udzielanie doradztwa zgodnego z prawem i zasadami etyką	54	27

Konsultowanie decyzji, które mają wpływ na interes klienta	92	45
Edukowanie klienta w zakresie przepisów i dobrych praktyk księgowych	45	22
Suma:	363	100

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Respondenci deklarują wysoki poziom zaufania do księgowych, z którymi współpracują. 66% badanych ocenia zaufanie jako bardzo wysokie, a kolejne 23% jako wysokie, co potwierdza dominację pozytywnych ocen. Podobny obraz widoczny jest zarówno wśród przedsiębiorców, jak i klientów indywidualnych – w obu grupach najczęściej wskazywano najwyższy poziom zaufania, przy czym wśród przedsiębiorców odsetek ten był jeszcze wyższy (76%). Oceny neutralne lub negatywne pojawiały się sporadycznie i nie przekraczały kilku procent. Wyniki jednoznacznie wskazują, że wysoki poziom zaufania do księgowych jest charakterystyczny dla wszystkich badanych grup (tab. 6).

Tab. 6. Ocena poziomu zaufania do księgowego

Kategoria	Klient indywidualny		Przedsiębiorca		Ogółem	
	N	%	N	%	N	%
Bardzo wysoki	103	64	31	76	134	66
Wysoki	39	24	7	17	46	23
Umiarkowany	15	9	2	5	17	8
Niski	4	2	1	2	5	2
Bardzo niski	1	1	0	0	1	1

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Respondenci wyraźnie dostrzegają wpływ zaufania na jakość usług księgowych. Aż 68% badanych uznało, że zaufanie ma decydujący wpływ, a kolejne 24% wskazało na duży wpływ. Odpowiedzi sugerujące umiarkowane lub niewielkie znaczenie pojawiały się sporadycznie. Wyniki te pokazują, że dla zdecydowanej większości klientów zaufanie stanowi podstawowy element profesjonalnej współpracy z księgowym (tab. 7). Równocześnie ogólna jakość usług księgowych została oceniona bardzo wysoko. 62% respondentów określiło ją jako wysoką, a 23% jako bardzo wysoką. Oceny przeciętne pojawiały się rzadziej (13%), natomiast niskie – marginalnie. Oznacza to, że doświadczenia klientów z biurami rachunkowymi są w przeważającej mierze pozytywne (tab. 8). Zestawienie obu wykresów wskazuje na spójną zależność: klienci nie tylko wysoko oceniają jakość usług, lecz także uznają, że to właśnie zaufanie jest jednym z głównych czynników ją kształtujących.

Tab. 7. Wpływ zaufania na ocenę jakości usług

Kategoria	N	%
Ma decydujący wpływ	138	68
Ma duży wpływ	49	24
Ma umiarkowany wpływ	9	4
Ma niewielki wpływ	4	2
Wcale nie wpływa	3	2
Suma:	203	100

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Tab. 8. Ocena ogólnej jakości usług księgowych

Kategoria	N	%
Bardzo wysoka	47	23
Wysoka	125	62
Przeciętna	26	13
Niska	5	2
Bardzo niska	0	0
Suma:	203	100

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Respondenci bardzo wysoko oceniają współpracę z księgowym – 69% określa ją jako bardzo dobrą, a kolejne 20% jako dobrą. Oceny neutralne lub negatywne pojawiają się sporadycznie. Jednocześnie większość badanych uważa, że relacje z księgowym mają istotne znaczenie dla jakości usług: 70% wskazuje na duży wpływ, a 17% na bardzo duży, kluczowy wpływ. Odpowiedzi sugerujące mniejsze znaczenie relacji stanowią niewielki odsetek. Połączenie obu wyników pokazuje wyraźną zależność – wysoka jakość współpracy idzie w parze z przekonaniem, że dobra komunikacja jest kluczowa dla jakości usług księgowych (tab. 9, tab. 10).

Tab. 9. Ocena relacji z księgowym

Kategoria	N	%
Bardzo dobre	141	69
Dobre	41	20
Przeciętne	16	8
Złe	3	2
Bardzo złe	2	1
Suma:	203	100

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Tab. 10. Ocena wplywu relacji interpersonalnych na jakość usług

Kategoria	N	%
Bardzo duży, kluczowy wpływ	35	17
Duży wpływ	142	70
Umiarkowany wpływ	14	7
Niewielki wpływ	9	4
Brak wpływu	3	2
Suma:	203	100

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Większość respondentów zgadza się, że biuro rachunkowe, z którego korzystają, wdraża nowoczesne technologie w sposób zgodny z zasadami etyki zawodowej. 65% badanych wybrało odpowiedź „raczej się zgadzam", a kolejne 15% „zdecydowanie się zgadzam", co wskazuje na wyraźną dominację ocen pozytywnych. Około 15% respondentów pozostało neutralnych, natomiast odpowiedzi negatywne stanowiły jedynie marginalny odsetek (5%). Wyniki te sugerują, że klienci mają wysokie zaufanie do etyczności procesów związanych z wdrażaniem technologii – takich jak automatyzacja, cyfryzacja czy korzystanie z nowych systemów (tab. 11).

Tab. 11. Stopień zgodności ze stwierdzeniem

Kategoria	N	%
Zdecydowanie się zgadzam	31	15
Raczej się zgadzam	132	65
Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	30	14
Raczej się nie zgadzam	8	4
Zdecydowania się nie zgadzam	2	1
Suma:	203	100

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Większość respondentów uważa, że wdrażanie nowoczesnych technologii w biurze rachunkowym wyraźnie poprawia jakość usług. 67% badanych wskazało, że technologie poprawiają jakość w dużym stopniu, a kolejne 13%, że w pełni ją poprawiają. Odpowiedzi neutralne lub sugerujące niewielką poprawę pojawiały się rzadziej, a brak wpływu deklarowano sporadycznie. Analiza wyników w podziale na czas współpracy pokazuje dodatkową zależność: im dłużej klienci korzystają z usług biura rachunkowego, tym częściej dostrzegają dużą lub pełną poprawę jakości dzięki technologiom. Osoby współpracujące krócej niż rok częściej wybierały odpowiedzi umiarkowane, natomiast klienci z dłuższym stażem, zwłaszcza powyżej

czterech lat, znacznie częściej podkreślali wyraźne korzyści wynikające z technologicznego usprawnienia procesów. Odpowiedzi negatywne pozostawały marginalne we wszystkich grupach. Wyniki jednoznacznie wskazują, że klienci dostrzegają pozytywny wpływ nowoczesnych technologii na jakość usług księgowych, a przekonanie to wzmacnia się wraz z długością współpracy (tab. 12).

Tab. 12. Ocena wpływu nowoczesnych technologii na jakość usług

Kategoria	Krócej niż 1 rok		1 – 3 lat		4 – 6 lat		Powyżej 6 lat		Ogółem	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
W pełni poprawia	4	9	11	15	7	14	5	13	27	13
Poprawia w dużym stopniu	26	60	47	64	38	78	25	66	136	67
Umiarkowanie poprawia	7	16	8	11	3	6	6	16	24	12
Poprawia w niewielkim stopniu	4	9	6	8	1	2	1	3	12	6
Wcale nie poprawia	2	5	1	1	0	0	1	3	4	2

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

W celu pogłębienia wyników badań przeprowadzono analizę korelacji rang Spearmana, obejmującą zmienne dotyczące etyczności działań księgowych, poziomu zaufania klientów, jakości usług, relacji interpersonalnych oraz oceny etyczności i wpływu wdrażanych technologii. Uzyskane współczynniki korelacji ujawniają zróżnicowaną siłę zależności między badanymi obszarami, co pozwala lepiej zrozumieć mechanizmy kształtujące ocenę usług księgowych.

Najbardziej umiarkowaną, choć statystycznie istotną zależność odnotowano między postrzeganiem etycznego postępowania księgowych a poziomem zaufania klientów ($r = 0{,}1549$; $p < 0{,}05$). Wynik ten wskazuje, że etyka stanowi jeden z elementów budujących zaufanie, lecz nie jest jego głównym źródłem. Klienci opierają je również na jakości relacji, doświadczeniach praktycznych czy kompetencjach merytorycznych.

Silniejsze zależności dotyczą już bezpośrednio jakości usług. Umiarkowana korelacja między przestrzeganiem zasad etyki zawodowej a oceną jakości usług ($r = 0{,}4293$; $p < 0{,}001$) potwierdza, że etyczność jest dla klientów integralnym elementem profesjonalizmu. Podobną siłę związku odnotowano między jakością relacji interpersonalnych a oceną jakości usług ($r = 0{,}4231$; $p < 0{,}001$), co podkreśla znaczenie komunikacji, dostępności i umiejętności wyjaśniania złożonych kwestii w budowaniu pozytywnego doświadczenia klienta.

Najsilniejszą zależność wykazano w obszarze technologii. Postrzeganie zgodności wdrażania nowoczesnych rozwiązań z zasadami etyki silnie koreluje z oceną ich pozytywnego wpływu ($r = 0{,}6189$; $p < 0{,}001$). Oznacza to, że akceptacja technologii przez klientów jest w dużej mierze uzależniona od tego, czy ich stosowanie odbywa się w sposób odpowiedzialny, transparentny i bezpieczny.

4. Dyskusja wyników

Uzyskane wyniki potwierdzają znaczenie etyki zawodowej jako fundamentu pracy księgowego, co jest zgodne z ujęciami przedstawionymi w literaturze. Autorzy tacy jak Hyży, Huterski czy Chen podkreślają, że uczciwość, poufność, obiektywizm oraz odpowiedzialność za sprawozdawczość stanowią kluczowe elementy profesjonalizmu w rachunkowości [Hyży, 2021, s. 29, Huterski i in, 2020, s. 722, Chen, 2024, s. 54-55]. W badaniu respondenci również wskazywali, że przestrzeganie zasad etycznych wpływa na ocenę jakości usług, co potwierdza teoretyczne założenia dotyczące roli etyki w budowaniu rzetelności i wiarygodności informacji.

Wyniki rozszerzają jednak dotychczasowe ujęcia o dwa istotne obszary. Po pierwsze, badanie wykazało, że jakość relacji interpersonalnych – obejmująca komunikację, dostępność i sposób wyjaśniania złożonych kwestii – ma siłę oddziaływania porównywalną z etyką zawodową. W literaturze dotyczącej jakości usług księgowych relacje są wspominane, lecz zwykle jako element uzupełniający kompetencje techniczne [Azzari i in., 2023, s. 1–3]. Wyniki wskazują natomiast, że czynniki interpersonalne stanowią dla klientów realny wyznacznik jakości, co uzupełnia dotychczasowe podejścia koncentrujące się głównie na terminowości, znajomości przepisów czy rzetelności danych.

Po drugie, badanie ujawniło silną zależność między etycznością wdrażania technologii a oceną ich pozytywnego wpływu. Literatura opisuje dynamiczny rozwój cyfryzacji, automatyzacji i narzędzi informatycznych w księgowości, zwracając uwagę na ich efektywność oraz konieczność zapewnienia bezpieczeństwa danych [Gawrońska, 2021, s. 31, 40, Kotowska, 2022, s. 96-97]. Nie analizuje jednak szerzej, w jaki sposób klienci postrzegają etyczny wymiar technologii. Wyniki badania wskazują, że akceptacja nowoczesnych rozwiązań zależy przede wszystkim od tego, czy ich stosowanie odbywa się w sposób transparentny i odpowiedzialny. Jest to istotne uzupełnienie dotychczasowych rozważań, podkreślające, że technologia w usługach księgowych nie jest neutralna – jej odbiór jest ściśle związany z zaufaniem i poczuciem bezpieczeństwa klientów.

Najbardziej zaskakującym wynikiem okazała się stosunkowo słaba zależność między etycznością a zaufaniem. Literatura często wskazuje, że etyka stanowi fundament zawodu zaufania publicznego, jednak wyniki badania sugerują, że zaufanie klientów ma charakter wielowymiarowy i opiera się również na doświadczeniach praktycznych, kompetencjach merytorycznych oraz jakości relacji [Kłobukowska i Wachulak, 2024, s. 47].

Łącznie wyniki potwierdzają znaczenie etyki i jakości usług opisane w literaturze, a jednocześnie wnoszą nowe obserwacje dotyczące roli relacji interpersonalnych oraz etycznego wymiaru technologii w kształtowaniu doświadczeń klientów biur rachunkowych.

Podsumowanie

Przeprowadzone badanie pokazuje, że jakość usług księgowych jest kształtowana przez współdziałanie etyki zawodowej, jakości relacji interpersonalnych, poziomu zaufania oraz odpowiedzialnego wdrażania technologii. Wyniki korelacji wskazują, że etyczność i relacje mają istotny wpływ na ocenę usług, natomiast akceptacja technologii zależy przede wszystkim od tego, czy ich stosowanie odbywa się w sposób transparentny i bezpieczny. Zaufanie klientów okazuje się zjawiskiem wielowymiarowym – choć powiązane z etycznością, nie wynika wyłącznie z niej, lecz także z doświadczeń praktycznych i kompetencji księgowego.

Z praktycznego punktu widzenia wyniki sugerują, że biura rachunkowe powinny konsekwentnie wzmacniać standardy etyczne, dbać o wysoką jakość komunikacji oraz jasno wyjaśniać klientom korzyści wynikające z wdrażania technologii. Transparentność, rzetelność i odpowiedzialne stosowanie narzędzi cyfrowych mogą realnie podnosić satysfakcję klientów i budować trwałe relacje oparte na zaufaniu.

Z naukowego punktu widzenia badanie dostarcza nowych obserwacji dotyczących współzależności między etyką, relacjami, zaufaniem i technologią w kontekście usług księgowych – obszaru, który dotychczas nie był szeroko analizowany. Wyniki mogą stanowić punkt wyjścia do dalszych badań nad rolą etyczności i technologii w kształtowaniu jakości usług profesjonalnych.

ORCID iD

Renata Burchart: https://orcid.org/0000-0003-1382-6517

Literatura

1. Ayu Toga Juliantini D. , Ayu Nyoman Budiasih G., Wirakusuma M. G., Asrama Putra N. W. (2024), *Discourse Analysis: Arthasastra Values in the Accountants' Code of Ethics*, Journal of Economics, Finance and Management Studies 7 (8), pp. 5080-5086.
2. Azzari V., Mainardes E. W., Beiruth A. X. (2023), *Accountqual: a scale for measuring accounting service quality*, Journal of Accounting & Organizational Change 20 (3), pp. 1-37.
3. Azzari V., Mainardes E.W., Moraes da Costa F. (2020), *Accounting services quality: a systematic literaturę review and bibliometric analysis*, Asian Journal of Accounting 6 (1), pp. 80-94.
4. Błażyńska J. (2016), *Jakość informacji o sytuacji finansowej jednostek gospodarczych*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach Nr 284, pp. 41-50.
5. Bronka B., Kowalczyk D. (2017), *Kodeks etyki zawodowej w rachunkowości jako przykład zbioru zasad etycznego postępowania w zawodzie księgowego*. w: Śnieżek E., Piłacik J., Doroba S. (red.) *Różne kraje - ta sama rachunkowość*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, s. 177-186.
6. Chen J. (2024), *Research on the Construction of Professional Ethics of Accounting Personnel*, Advances in Economics Management and Political Sciences 116 (1), pp. 54-60.
7. Chrąchol U., Peszko K. (2015), *Jakość usług i metody jej pomiaru*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego 850 (37), pp. 33-43.
8. Cygańska M., Bartoszewicz A. (2024), *Socio-ethical determinants of operational and accounting manipulation. Empirical research results*, Zeszyty Teoretyczne Rachunkowości 48 (1), pp. 81-97.
9. Czerniawska M., Szydło J. (2020), *Conditions for Attitudes towards Native Culture, Religion and Church and Religiously Motivated Ethics*, European Research Studies Journal 23(4), pp.123-134.
10. Czerniawska M., Szydło J. (2021), *Do Values Relate to Personality Traits and if so, in What Way? – Analysis of Relationships*, Psychology Research and Behavior Management14, pp. 511-527.
11. Czerny M. (2022), *Sens i możliwość zastosowania elementów buddyjskiej edukacji etycznej w nauczaniu etyki rachunkowości w chrześcijańskim kręgu kulturowym*, Zeszyty Teoretyczne Rachunkowości 46 (2), pp. 27-48.
12. Gawrońska Z. (2021), *Wpływ programów komputerowych na efektywność pracy pracowników biurowych w oparciu o program InsERT nexo*, Współczesne Problemy Zarządzania 9 (1), pp. 31-42.
13. https://hubkolektyw.pl/6-cech-dobrej-ksiegowej/ [18.04.2026]
14. https://interviewme.pl/blog/etyka-zawodowa [17.04.2026]

15. https://sprytnebiuro.pl/zasady-etyki-ksiegowego/ [18.04.2026].
16. https://taxsafe.pl/co-to-jest-ustawa-o-rachunkowosci/ [18.04.2026].
17. Huterski R., Voss G., Huterska A. (2020) *Professional Ethics in Accounting as Assessed by Managers of Economic Units*, European Research Studies Journal 23 (1), pp. 720-731.
18. Hyży M. L., Grabowska-Kaczmarczyk E., Jędruczyk E., Obrzeżgiewicz D. (2021), *Rachunkowość i zawód księgowego wobec zmian w podatkach i automatyzacji*, Wydawnictwo IUS PUBLICUM, Katowice.
19. Karczewska M. (2023), *Rozwój kompetencji księgowych w dobie cyfryzacji*, Rynek Pracy 186 (3), pp. 69-84.
20. Kłobukowska J., Wachulak E. (2024), *Zawód księgowego w Polsce w dobie wyzwań gspodarczych i finansów zrównoważonego rozwoju*, Nauki Ekonomiczne 39 (3), pp. 43-65.
21. Kotowska B. (2022), *Cyfryzacja i digitalizacja w rachunkowości mikro i małych przedsiębiorstw*, Przestrzeń, Ekonomia, Społeczeństwo 22 (92), pp. 85-116.
22. Kowalik K., Klimecka-Tatar D. (2018), *Model zarządzania jakością usług w kontekście satysfakcji klienta*, Quality Production Improvement 1 (8), pp. 31-41.
23. Łada M., Martinek-Jaguszewska K. (2024), *Rachunkowość wirtualnych robotów*, Zeszyty Teoretyczne Rachunkowości 48 (3), pp. 115-132.
24. Remiszewska D., Remiszewska A., Szydło J.(2025), *Etyczne aspekty zarządzania*, Akademia Zarządzania 9(4), s. 51–67.
25. Sendor P., Strojny K. (2024) *Percepcja pojęcia rachunkowość kreatywna i agresywna w świetle badań*, Zeszyty Naukowe ZPSB FIRMA i RYNEK 1 (65), pp. 79-91.
26. Siemieniuk T. (2022), *Bezpieczeństwo informatycznych systemów finansowo – księgowych*, Przedsiębiorstwo & Finanse 32, pp. 77-93.
27. Szydło J., Czerniawska M., Rzepka A., Fariñas B. A. (2023), *Inclusive management in a diversified cultural environment*, Economics and Environment 87(4), pp. 1-29.
28. Yu D., Jia D. (2024), *Research on Accounting Qulity Management of Enterprises under Financial Sharing Mode*, Applied Mathematics and Nonlinear Sciences 9 (1), pp. 1-13.
29. Zaman Groff M., Poje T. (2022), *Mapping Ethics Education in Accounting Research: A Bibliometric Analysis*, Journal of Business Ethics 179 (3), pp. 451-472.

The Importance of Professional Ethics for the Quality of Accounting Services

Abstract

The aim of the study was to determine the relationship between professional ethics and the quality of accounting services from the perspective of accounting firm clients. The analysis focused on assessing the importance of ethical principles, interpersonal relationships, professional competence, and the implementation of modern technologies in shaping trust levels and overall service quality. The study fills a gap in previous research, which rarely considered the assessment of these relationships from the perspective of accounting service recipients.

The results confirmed that clients consider adherence to professional ethics to be a key element of service quality, and that reliability, honesty, and transparency are fundamental criteria for professionalism. It also demonstrated that ethical conduct among accountants positively correlates with client trust, although it is not its sole source. The study also revealed that service quality is perceived as inextricably linked to ethical conduct, and that interpersonal relationships, including communication methods, accessibility, and a culture of collaboration, play a significant role in its assessment. Implementation of modern technologies is also highly valued, provided it is conducted responsibly and ethically.

The conclusions indicate that the quality of accounting services is multidimensional and shaped by the interaction of professional ethics, substantive competence, interpersonal relations, and responsible use of technology. This means that modern accountants should combine high ethical standards with professionalism and communication skills to meet client expectations.

Key words

customer trust, quality of service, ethical behavior