



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

TILITOIMISTOPALVELUT ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

Case: Tilipalvelu Irja Malin

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syksy 2013
Outi Hirvonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

HIRVONEN, OUTI:

Tilitoimistopalvelut asiakkaan
näkökulmasta
Case: Tilipalvelu Irja Malin

Liiketalouden opinnäytetyö, 47 sivua, 2 liitesivua

Syksy 2013

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Tilipalvelu Irja Malinin asiakkaiden tyytyväisyys käyttämiensä palveluiden laatuun. Lisäksi kartoitettiin asiakkaiden tarvetta saada sellaisia lisäpalveluita, joita heillä ei vielä ollut käytössään. Vastausten avulla on tarkoitus kehittää tilitoimiston palvelun laatua ja palveluvalikoimaa.

Opinnäytetyön teoriaosuuden ensimmäisessä osassa käsitellään taloushallintoalaa, sen nykypäivää ja tulevaisuutta. Lisäksi käydään läpi tilitoimistoalaa sekä sen palveluiden laatua. Toisessa osassa perehdytään palveluun ja sen laatuun sekä asiakastyytyväisyyteen.

Tutkimuksen empiriaosuus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tutkimuksen aineiston hankkimiseen käytettiin asiakastyytyväisyyskyselylomaketta. Lomake lähetettiin postitse neljällekymmenelle Tilipalvelu Irja Malinin asiakkaalle.

Tutkimustulosten perusteella voidaan päätellä, että Tilipalvelu Irja Malinin asiakkaat ovat pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Tarvetta lisäpalveluille ei ole tällä hetkellä, vaan asiakkaat ovat tyytyväisiä nykyiseen palveluvalikoimaan.

Asiasanat: taloushallintoala, palvelu, palvelun laatu, asiakastyytyväisyys

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

HIRVONEN, OUTI: Services of an Accounting Firm from a
Customer's Perspective
Case: Tilipalvelu Irja Malin

Bachelor's Thesis in Business Studies 47 pages, 2 pages of appendices

Autumn 2013

ABSTRACT

The objective of this thesis was to explore the satisfaction of the quality of service the customers of Tilipalvelu Irja Malin have when using the case company's services. Furthermore, the study charted customer needs for additional services which were not yet utilized. The aim of study, through received responses, was to develop the quality of an accounting firm's services and its range of services offered.

The first part of the theoretical section of the study deals with the financial management industry, its present situation and future. It also goes through the accounting firm industry and the quality of its services. The second part focuses on the service and the quality of service and customer satisfaction.

The empirical section of this thesis was executed as a quantitative study. The data was obtained by a questionnaire of customer satisfaction. The questionnaire was sent by post to the forty customers of Tilipalvelu Irja Malin.

Based on the results of this study, it seems that the customers of Tilipalvelu Irja Malin are generally very satisfied with their services. At this moment there is no need for additional services. The customers are satisfied with the present range of services. Key words: financial management industry, service, service quality, customer satisfaction

Key words: financial management industry, service, service quality, customer satisfaction

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimusongelmat	3
1.2	Tutkimusmenetelmät ja aiheen rajaus	3
1.3	Opinnäytetyön rakenne	6
2	TALOUSHALLINTOALA	8
2.1	Toimialan rakenne ja kehitys	8
2.2	Toimialan tulevaisuus	11
2.3	Digitaalinen taloushallinto	12
2.4	Tilitoimistoala	14
2.4.1	Tilitoimiston vastuu	15
2.4.2	Palvelun laatu tilitoimistoalalla	16
3	PALVELUN LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS	21
3.1	Palvelun määritelmä	21
3.2	Palvelun laatu	22
3.3	Asiakastyytyväisyys	24
4	CASE: TILIPALVELU IRJA MALIN	27
4.1	Yritysesittely	27
4.2	Tutkimuksen toteutus	28
4.3	Vastaajien taustatiedot	29
4.4	Käytössä olevat palvelut ja lisäpalveluiden tarve	30
4.5	Asiakkaiden tyytyväisyys nykytilanteeseen	31
4.5.1	Asiakaspalvelu	32
4.5.2	Palveluympäristö	34
4.5.3	Informaation ja neuvonnan saanti	36
4.5.4	Palveluiden hinnoittelu	37
4.6	Johtopäätökset	38
5	YHTEENVETO	41
	LÄHTEET	43
	LIITTEET	48

1 JOHDANTO

Taloushallintoliiton tutkimuksen mukaan monet tilitoimistot keskittyvät edelleen asiakkaiden lakisääteisten palveluiden hoitamiseen. Perinteiset tilitoimistopalvelut, esimerkiksi kirjanpito, perustuvat historiatietoihin eli jo tapahtuneeseen. Nykyään tilitoimistojen pitäisi kuitenkin pyrkiä tarjoamaan myös asiakkaan tulevaisuuden suunnitteluun ja ongelmien ratkaisuun liittyviä palveluita. Taloushallinnon sähköistyminen tehostaa tilitoimistojen rutiinien hoitamista ja vapauttaa resursseja palveluiden kehittämiseen. Tämä mahdollistaa erilaisten lisäarvoa tuovien palveluiden tarjoamisen asiakkaille. (Ahvenniemi 2008, 59.)

Yksi merkittävimmistä taloushallinnon käytäntöihin vaikuttaneista tekijöistä on tietotekniikan kehittyminen. Tämän lisäksi niihin ovat vaikuttaneet muun muassa kansainvälistyminen, tuotantoteknologian kehittyminen ja konsultoinnin lisääntyminen. Tietotekniikan kehittyminen on mahdollistanut taloushallinnon organisoinnin, toimenkuvien ja laskentatekniikoiden kehittämisen. Monia töitä voidaan nykyään tehdä nopeammin ja tehokkaammin. Rutiinien automatisoinnin myötä taloushallinnon tehtävät ovat muuttuneet analyyttisimmiksi. Kustannustehokkuus on noussut tärkeäksi tekijäksi taloushallinnon informaation tuottamisessa. Kustannustehokkuus ei saisi kuitenkaan vaikuttaa tuotetun tiedon virheettömyyteen. (Granlund & Malmi 2004, 13 – 16.)

Tilitoimistoalalla käytössä ollut Hyvä tilitoimistotapa – ohjeistus on vuodelta 2005. Sen tilalle on vuonna 2012 tullut uusi toimialastandardi TAL-STA, joka auttaa tilitoimistoja tuottamaan laadukkaita palveluita asiakkailleen ja tuottamaan oikeanlaista tietoa eri sidosryhmille. Sen mukaan yksi taloushallinnon palveluita tuottavan yrityksen menestystekijä on asiakkaiden tunteminen. Kehittääkseen liiketoimintaansa, yritys tarvitsee tyytyväisiä asiakkaita, jotka saavat hyvän palvelukokemuksen ja ovat valmiita ostamaan lisää palveluita. Jotta asiakkaalle osattaisiin tarjota oikeanlaisia palvelukokonaisuuksia, on hänet tunnettava hyvin. Asiakasta tulisi auttaa laskennan tulosten hyväksikäytössä, mutta hänelle ei pitäisi kuitenkaan tuottaa sellaisia raportteja, joita hän ei tarvitse tai osaa hyödyntää toiminnassaan. (Lyytinen 2012, 58.)

Pk-yrityksistä tilitoimistolle taloushallintonsa on ulkoistanut yli yhdeksänkymmentä prosenttia (Ahvenniemi 2008, 59). Periteisesti pienet yritykset ovat käyttäneet ulkoistettuja taloushallinnon palveluita, mutta nykyään myös monet suuryritykset ja jopa julkinen sektori ulkoistaa taloushallintoaan. Tämä vaikuttaa sekä ulkoistamispalveluiden markkinoiden kasvuun että osaamisen vaatimuksiin. (Alhola 2010, 41.)

Noin 130 000 yrityksen taloushallinnon hoitaa Taloushallintoliiton auktorisoima tilitoimisto. Auktorisoidut tilitoimistot ovat sitoutuneet noudattamaan liiton sääntöjä, esimerkiksi huolehtimaan riittävästä ja ajantasaisesta koulutuksesta ja osaamisesta. Lainsäädäntö ei aseta tilitoimiston henkilökunnalle mitään vaatimuksia, joten koulutustaso liittoon kuulumattomissa tilitoimistoissa on melko vaihtelevaa. Pelkästään koulutus ei riitä takaamaan ammattitaitoa, vaan siihen tarvitaan myös työkokemusta. Jotta henkilöä voitaisiin pitää tilitoimistoalan asiantuntijana, tulisi hänen työskennellä alalla vähintään kahdeksasta kymmeneen vuotta. (Ahvenniemi 2008, 59 – 60.)

Tilitoimistoille on tehty monia niiden palveluihin liittyviä tutkimuksia. Liisa Mälkiä ja Sohvi Teräväinen ovat tutkineet opinnäytetyössään kahden tilitoimiston ja näiden pienasiakkaiden tarpeiden kohtaamista. Tutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä sen hetkisiin palveluihin sekä mahdollista kiinnostusta lisäpalveluihin. Suurin osa asiakkaista oli tyytyväisiä saamiinsa palveluihin eikä nähnyt tarvetta lisäpalveluille. (Mälkiä & Teräväinen 2011, 5, 84.)

Katri Suikkanen tutki opinnäytetyössään, minkälaisia ovat tutkimukseen osallistuneen tilitoimistokonsernin emoyhtiön asiakkaat ja heidän suhtautumisensa konsernin palveluihin. Tutkimuksen mukaan tyypillisin asiakas oli osakeyhtiö, joka toimi tukku- ja vähittäiskaupan alalla tai autonkorjausalalla ja sijaitsi Uudellamaalla. Liikevaihto oli useimmiten alle 500 000 euroa ja yritys oli toiminut alalla yli kymmenen vuotta. Palveluista neuvonnalla ja konsultoinnilla on tulevaisuudessa kasvava rooli. Palvelun laadussa asiakkaat arvostivat eniten luotettavuutta ja ammattitaitoa. Osa asiakkaista koki, että palvelun laatu oli heikentynyt kiireestä ja henkilökunnan vaihtuvuudesta johtuen. Tämän vuoksi tutkijan mielestä yrityksen tulisi panostaa henkilöstön perehdytykseen ja työhyvinvointiin. (Suikkanen 2010, 3, 40 – 42.)

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimusongelmat

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Tilipalvelu Irja Malinin asiakkaiden tyytyväisyyttä saamiensa palveluiden laatuun. Tarkoituksena on myös selvittää onko asiakkailla tarvetta lisäpalveluille. Tilipalvelu Irja Malin on toiminut Orimattilassa jo yli 20 vuotta. Tämä on ensimmäinen sinne tehty asiakastyytyväisyystutkimus.

Opinnäytetyön tutkimusongelmat ovat:

- Kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat saamiinsa palveluihin?
- Tarvitsevatko asiakkaat sellaisia palveluita, joita tällä hetkellä ei ole tarjolla?

1.2 Tutkimusmenetelmät ja aiheen rajaus

Tämän opinnäytetyön empiirinen osuus toteutetaan pääasiassa kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena, mutta siinä on myös kvalitatiivisia eli laadullisia piirteitä. Ne ovat erilaisia tapoja lähestyä tutkittavia asioita, mutta niiden erottaminen toisistaan tarkkarajaisesti on usein hankalaa. Monesti niitä käytetään tutkimuksissa rinnakkain, jolloin ne tukevat toisiaan. (Mattila, Ruusunen & Uola 2008, 97 - 98.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käsitellään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä seikkoja. Tutkimuksen edellytyksenä on riittävän suuri ja edustava otos. Aineistoa tutkimukseen kerätään yleensä standardoiduilla tutkimuslomakkeilla, joissa vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi. Asioiden kuvaamiseen käytetään numeerisia suureita ja tuloksien havainnollistamiseen taulukoita tai kuvioita. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan tarkastella jo olemassa olevia tilanteita, mutta sen avulla ei kyetä selvittämään tarkasti niiden syitä. (Heikkilä 2008, 16.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan ymmärtää tutkimuksen kohdetta sekä selittää tämän käyttäytymiseen ja päätöksiin liittyviä syitä. Tutkimus rajoittuu yleensä pieneen määrään tapauksia, jotka analysoidaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Aineistoa tutkimukseen kerätään vähemmän järjestelmällisesti

kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa ja se on yleensä tekstimuodossa. Aineistona tutkimuksessa voidaan käyttää joko valmista aineistoa tai tutkimusta varten, esimerkiksi havainnoimalla tai haastatteleamalla, kerättyä aineistoa. Tyypillisiä valmiita aineistoja ovat kirjeet, päiväkirjat ja omaelämäkerrat. (Heikkilä 2008, 16 - 17.)

Tutkimusstrategioina käytetään sekä survey- että tapaustutkimusta. Survey-tutkimuksessa joukolta ihmisiä kerätään etukäteen määritellyssä muodossa tietoja, joiden avulla pyritään kuvailemaan, vertailemaan ja selittämään tutkimuksen kohteena olevia ilmiöitä. Tapaustutkimuksessa (case study) tutkitaan yksityiskohtaisesti jotain tiettyä tapausta, tilannetta tai pientä joukkoa toisiinsa liittyviä tapauksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 134.) Tässä tutkimuksessa tutkitaan Tilipalvelu Irja Malin asiakkaita.

Tutkimusstrategiana käytetään survey-tutkimusta lähettämällä asiakkaille kyselylomake, jossa on monivalintakysymyksiä, asteikkoihin perustuvia kysymyksiä ja avoin kysymys. Monivalintakysymyksissä vastaaja joko rengastaa tai rastittaa yhden tai useampia vastauksia valmiista vastausvaihtoehdoista. Asteikkoihin perustuvissa kysymyksissä vastaaja valitsee sen mukaan, kuinka samaa tai eri mieltä hän on esitetyn väittämän kanssa. Likertin asteikko on yleisesti käytetty asteikko kyselyissä. Siinä käytetään yleensä viisi- tai seitsemänportaista asteikkoa, jossa vaihtoehdot ovat joko nousevassa tai laskevassa järjestyksessä. Avoimeen kysymykseen vastaaja voi vastata omin sanoin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 198 – 200.)

Kysely on keskeinen survey-tutkimuksen aineiston keruun tapa. Survey on englanninkielinen termi, jolla tarkoitetaan sellaista kyselyn, havainnoinnin ja haastattelun muotoa, jonka aineisto kerätään siten, että kaikille vastaajille kysymykset esitetään täsmälleen samalla tavalla. Tutkimuksen kohteena olevat henkilöt, muodostavat joko otoksen tai näytteen jostakin tietystä perusjoukosta. Surveyn avulla kerätty aineisto käsitellään useimmiten kvantitatiivisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193 – 194.)

Kyselytutkimuksen hyvänä puolena voidaan pitää sitä, että sen avulla voidaan koota laaja tutkimusaineisto, koska siihen voidaan ottaa mukaan useita henkilöitä,

joilta voidaan kysellä lukuisia asioita. Se on menetelmänä tehokas, koska sen avulla kerätty aineisto voidaan tallentaa nopeasti ja analysoida tietokonetta apuna käyttäen, mikä helpottaa aikataulutusta ja kustannusten arviointia.

Kyselytutkimuksen huonoina puolina voidaan pitää seuraavia asioita:

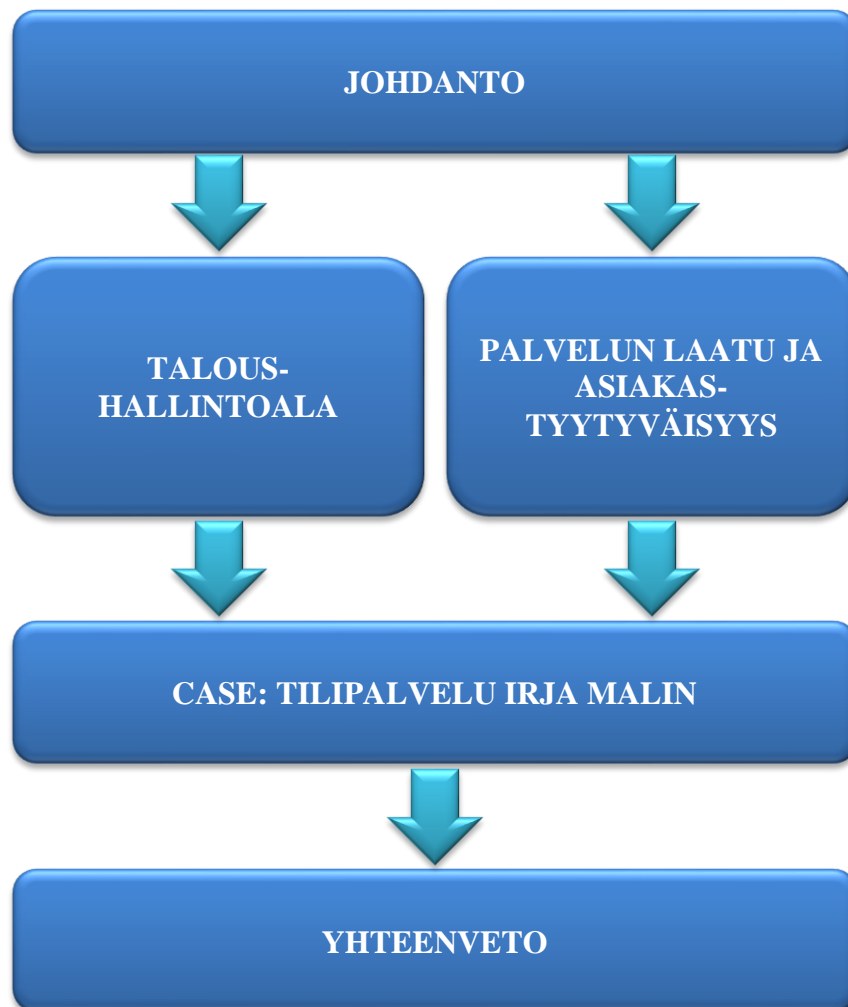
- Ei voida varmistaa, että vastaajat ovat huolellisia ja vastaavat rehellisesti.
- Vastaajat saattavat ymmärtää vastausvaihtoehdot väärin.
- Vastaajien asiantuntemus ei riitä vastaamiseen.
- Hyvän kyselylomakkeen laatiminen vie paljon aikaa ja vaatii laatijalta asiantuntemusta.
- Vastausmäärät saattavat jäädä pieniksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.)

Tämän opinnäytetyön kysely on muodoltaan postikysely. Vastaavanlainen kysely voidaan suorittaa myös verkkokyselynä. Tämän opinnäytetyön kyselylomakkeet, saatekirjeet ja palautuskuoret lähetetään asiakkaille kirjanpitolaskun mukana. Erotuksena tavalliseen postikyselyyn vastauskuoren postimaksua ei makseta, koska tarkoituksena on, että asiakas palauttaa kyselylomakkeen täytettynä seuraavan kuukauden kirjanpitositteiden mukana. Postikyselyn etuna on nopeus ja helppo aineiston keruu. Sen heikkous on, että vastausmäärät voivat jäädä pieniksi varsinkin suurille valikoimattomille joukoille tehdyissä kyselyissä. Toinen kyselyn muoto on kontrolloitu kysely, jossa tutkija joko jakaa tai noutaa henkilökohtaisesti kyselylomakkeet. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 196 - 197.)

Kyselylomakkeet lähetetään ainoastaan sellaisille asiakkaille, jotka asioivat Tilipalvelu Irja Malinilla kuukausittain. Harvemmin asioiville kyselylomakkeita, saatekirjeitä ja palautuskuoria ei voida lähettää laskun yhteydessä, koska heillä ei ole kuukausittaista laskutusta. Lisäksi heille pitäisi laatia erilainen saatekirje, koska he eivät myöskään toimita kirjanpitositteita kuukausittain. Rajauksen ulkopuolelle jäävät muun muassa yhdistykset ja sellaiset asiakkaat, joille täytetään vain veroilmoitus.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Tämä opinnäytetyö on jaettu viiteen päälukuun ja niiden alalukuihin. Se koostuu teoriaosuudesta ja empiriaosuudesta.



KUVIO 1. Opinnäytetyön rakenne

Kuviosta 1 selviää opinnäytetyön rakenne. Ensimmäisenä lukuna on johdanto, jossa käydään läpi tutkimuksen taustaa, tavoitteita ja tutkimusongelmia. Lisäksi selvitetään tutkimuksessa käytettyjä menetelmiä, strategioita ja aiheen rajausta. Lopuksi tarkastellaan opinnäytetyön rakennetta.

Toisessa luvussa tarkastellaan taloushallintoalan rakennetta, kehitystä ja tulevaisuutta. Tässä luvussa tarkastellaan myös yhtä taloushallintoalan alaluokkaa, tilioimistoalaa, ja käydään läpi alan kehitystä sekä palvelun laatua alalla.

Kolmannessa luvussa määritellään, mitä on palvelu ja sen laatu. Seuraavaksi käsitellään asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi selvitetään, miten asiakastyytyväisyyttä tulisi mitata.

Neljäs luku sisältää opinnäytetyön empiriaosuuden. Siinä käydään ensiksi läpi tutkimuksen kohteena olevan yrityksen tietoja. Tämän jälkeen siirrytään tutkimuksen toteutukseen ja tarkastellaan sen tuloksia. Lopuksi tehdään johtopäätökset tutkimuksesta.

Viimeisenä lukuna on yhteenveto. Siinä kerrataan hieman sekä tutkimuksen teoriaa että tutkimuksen tuloksia. Lisäksi pohditaan tutkimuksen luotettavuutta. Viimeisenä aiheena käsitellään jatkotutkimusehdotusta.

2 TALOUSHALLINTOALA

TOL 2008 toimialaluokituksen mukaan toimialaluokka 6920: laskentatoimi, kirjanpito, tilintarkastus ja veroneuvonta, voidaan jakaa kolmeen alaluokkaan:

- kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelut
- tilintarkastuspalvelut
- muut laskentatoiminnon palvelut. (Metsä-Tokila 2011.)

Kirjapidon ja tilipäätösten laadinnan lisäksi ensimmäiseen alaluokkaan sisältyvät palkanlaskenta, verolaskelmat ja reskontrien hoito. Toiseen alaluokkaan eli tilintarkastuspalveluihin kuuluvat tilinpäätöksen, kirjanpidon ja hallinnon tarkastaminen ja näiden pohjalta laadittujen raporttien antaminen. Muut laskentatoimen palvelut muodostuvat veroilmoitusten laadinnasta, verotukseen liittyvästä neuvonnasta ja asiakkaan edustamisesta asioitaessa veroviranomaisten kanssa. (Metsä-Tokila 2011.)

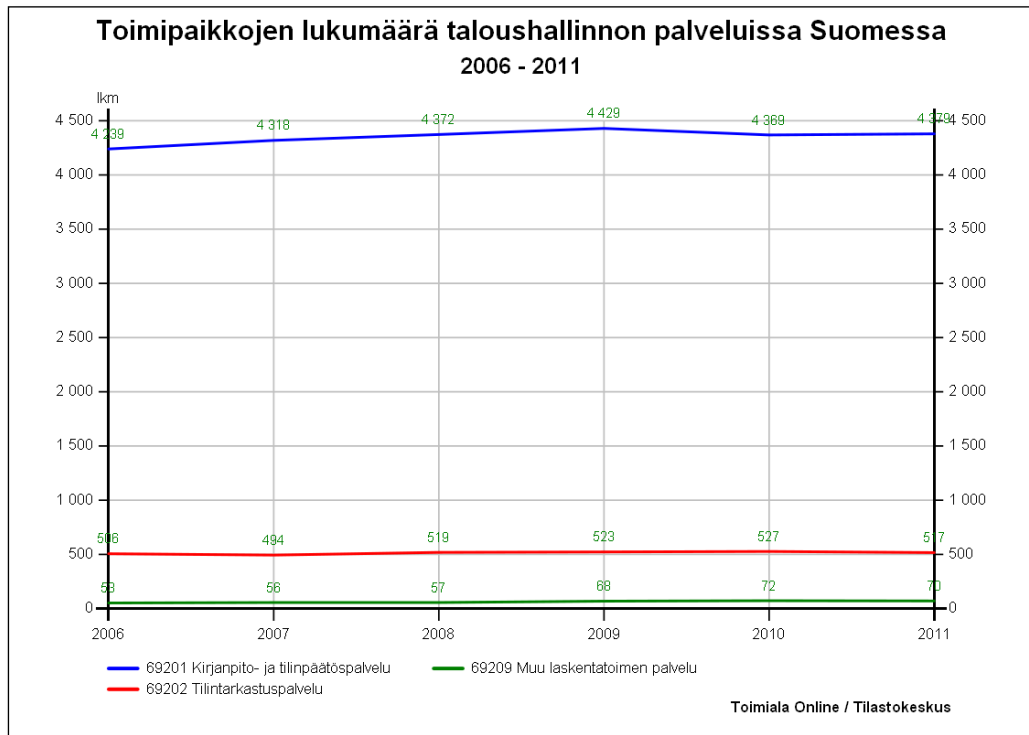
Pääsääntöisesti kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluja tarjoavat tilitoimistot ja tilintarkastuspalveluita tilintarkastustoimistot. Muita laskentatoiminnon palveluita voivat tilitoimistojen ja tilintarkastustoimistojen lisäksi tarjota myös muiden alojen yritykset, esimerkiksi lakiasiaintoimistot. (Metsä-Tokila 2011.)

2.1 Toimialan rakenne ja kehitys

Suurin osa taloushallintoalalla toimivista yrityksistä on pienyrityksiä, jotka työllistävät alle kymmenen henkilöä. Vuonna 2009 yli 250 henkilön yrityksiä oli Suomessa vain kolme. (Metsä-Tokila 2011.)

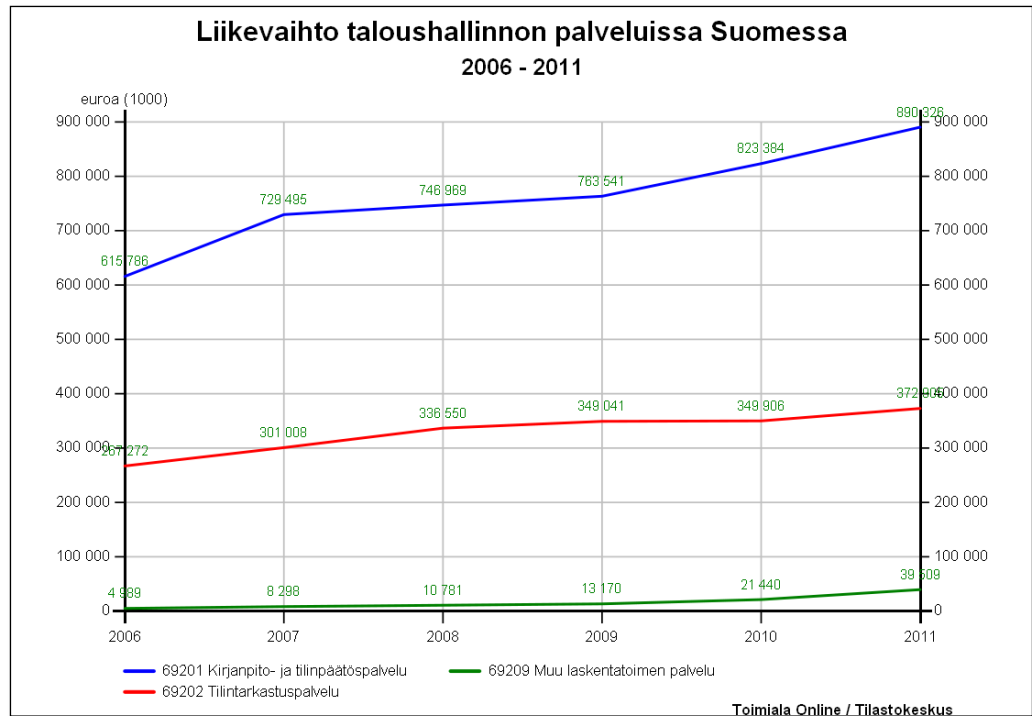
Alaluokista selkeästi suurin on kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelut vertailtaessa toimipaikkojen, liikevaihdon, tai henkilöstön määriä. Pienimpänä on muut laskentatoiminnan palvelut, mikä johtunee siitä, että se usein sisältyy tilitoimistojen ja tilintarkastustoimistojen palveluihin, eikä se ole usein ensisijainen yrityksen toimiala. Määrällisesti kasvua on tapahtunut eniten kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluissa. Suhteellisesti kasvua on ollut eniten muissa laskentatoimen palveluissa, sen jäädessä kuitenkin pienimmäksi alaluokaksi.

Tarkasteltaessa koko toimialaa on suhteellisesti eniten kasvanut liikevaihto, noin kolmekymmentä prosenttia. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013.)



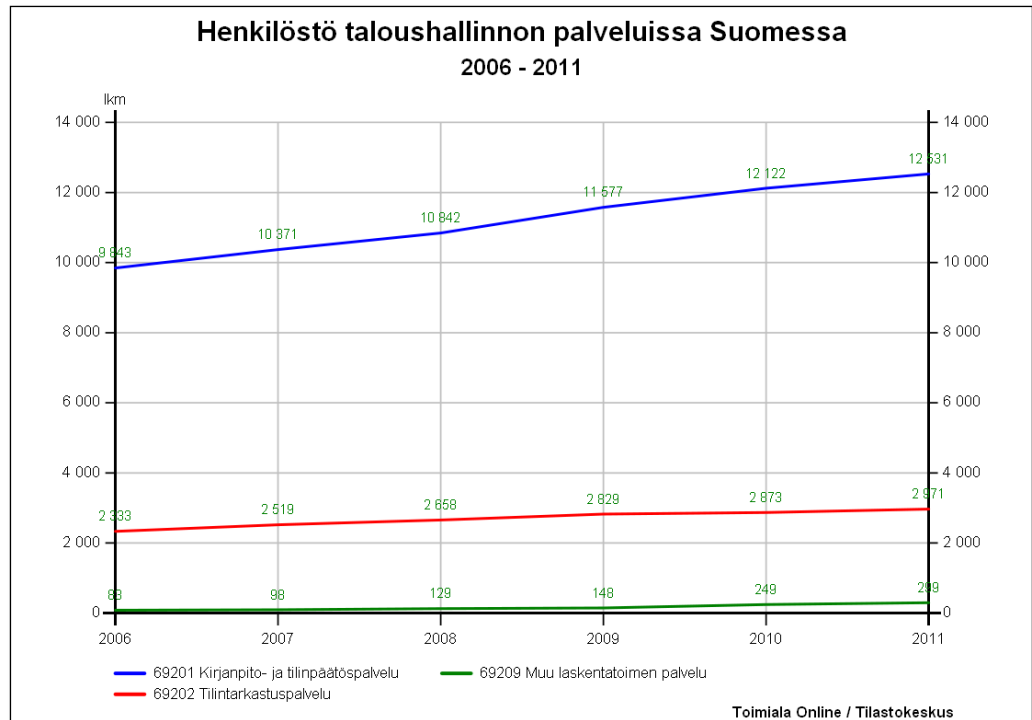
KUVIO 2. Taloushallinnon toimipaikkojen lukumäärä 2006 – 2011 (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013)

Kuten kuviosta 2 voidaan nähdä, suurinta kasvua on ollut kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluissa, tarkasteltaessa taloushallinnon toimipaikkojen kehitystä lukumäärien perusteella. Sen toimipaikkojen lukumäärä on kasvanut vuosien 2006 ja 2011 välillä 140 toimipaikalla. Vastaavat luvut tilintarkastuspalveluissa olivat 11 ja muissa laskentatoiminnan palveluissa 17 toimipaikkaa. Kokonaisuudessaan taloushallintoalan toimipaikkojen kasvu tarkasteluajanjaksona oli 168 toimipaikkaa.



KUVIO 3. Taloushallinnon liikevaihto 2006 – 2011 (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013)

Kuviossa 3 näkyy taloushallinnon liikevaihdon kehitys vuosina 2006 – 2011. Tarkasteltaessa euromääräistä liikevaihtoa on kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelut kasvaneet taloushallintoalan alaluokista eniten. Vuodesta 2006 vuoteen 2011 sen liikevaihto kasvoi 274 540 eurolla. Tilintarkastuspalvelut kasvoivat tarkasteluajanjaksona 105 633 eurolla ja muut laskentatoimen palvelut 34 520 eurolla. Euromääräisen liikevaihdon kasvu koko toimialalla tarkasteluajanjaksona oli 414 693 euroa.



KUVIO 4. Taloushallinnon henkilöstön määrä 2006 – 2011 (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013)

Kuviosta 4 nähdään taloushallinnon henkilöstön määrän kehitys aikavälillä 2006 – 2011. Taloushallinnon henkilöstömäärä on lisääntynyt eniten kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluissa. Vuodesta 2006 vuoteen 2011 lisäystä on ollut 2 688 henkilöä. Tilintarkastuspalveluiden henkilöstön määrä kasvoi 638 henkilöllä ja muissa laskentatoimen palveluissa lisäystä oli 216 henkilöä. Koko toimialalla henkilöstön määrä lisääntyi tarkasteluajanjakson aikana 3 542 henkilöllä.

2.2 Toimialan tulevaisuus

Sähköistyvä taloushallinto kasvattaa taloushallinnon ammattilaisten osaamisvaatimuksia. Se on tuonut mukanaan kirjanpityön lisäksi paljon uusia tehtäviä. Enää ei riitä pelkkä laskennan osaaminen vaan lisäksi vaaditaan kielitaitoa, neuvottelutaitoa, johtamista, kykyä ymmärtää kokonaisuuksia ja asiakasyrityksen toimintaa. (Salo 2012, 31.)

Sähköisessä taloushallinnossa tieto syötetään järjestelmään vain kerran ja se kulkee koko prosessin läpi sähköisesti. Parikymmentä vuotta sitten uskottiin monien kirjanpitäjien jäävän työttömiksi, koska koneet ja ohjelmat hoitaisivat

kirjapidon. Näin ei kuitenkaan ole käynyt vaan kirjanpitäjien työtehtävät ovat monipuolistuneet ja lisääntyneet. (Salo 2012, 31.)

Tietotekniikan kehittyminen edistää taloushallinnon ulkoistamista ja sovellusvuokrausta. Yritys voi internetin välityksellä lähettää suoraan tilitoimistoon, esimerkiksi kirjanpitoonsa liittyvät tiedot. Tämän jälkeen tilitoimisto suorittaa sovitut taloushallinnon prosessit ja lähettää yritykselle sovitut raportit. Ulkoistamisen myötä myös sovellusvuokrauspalvelut ovat lisääntyneet. Sovellusvuokrauksessa ei osteta ohjelmistolisenssiä eikä käytettävää ohjelmaa myöskään asenneta omalle tietokoneelle. Yritys vuokraa käyttöoikeuden ohjelmistoon ja käyttää sitä internetin kautta. Tämä mahdollistaa ohjelmiston käytön missä vaan ja vähentää sen ylläpitokuluja. (Granlund & Malmi 2004, 20 – 21.) Palvelinten ja ohjelmistojen ylläpidosta huolehtii palveluntarjoaja (Fredman 2010, 45).

Yritys voi ostaa myös kirjapidon arkistoinnin ulkoistettuna palveluna, jolloin tiedot tallennetaan sähköisesti. Yrityksen on varmistettava, että kirjanpitoaineistoa päästään lukemaan myös silloin, kun sopimus ja järjestelmän käyttöoikeus ovat päättyneet. Kirjanpitoaineisto kannattakin tuottaa tiedostoon valmiiksi pää- ja päiväkirjamuotoisena. Laskut ja muut tositteet arkistoidaan joko XML-tiedostoina tai kuvatiedostoina. (Fredman 2010, 47.)

2.3 Digitaalinen taloushallinto

Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki tietovirrat ja käsittelyvaiheet on automatisoitua ja ne käsitellään digitaalisessa muodossa. Automatisoinnilla pyritään poistamaan turhat ja päällekkäiset työvaiheet digitaalisessa muodossa olevien tietojen käsittelystä. Sähköinen taloushallinto eroaa digitaalisesta siten, että siinä osa materiaalista, esimerkiksi lasku, voi olla alun perin paperisessa muodossa. Digitaalisen taloushallinnon ominaisuuksia ovat seuraavat seikat:

- Taloushallinnon kaikki materiaalit ovat sähköisessä muodossa.
- Tieto eri osapuolien, järjestelmien ja osaprosessien välillä siirtyy sähköisesti.
- Tiedot arkistoidaan sähköiseen muotoon.

- Tiedot ovat saatavissa sähköisesti.
- Rutiininomaiset työt on automatisoitu.
- Eri sidosryhmien järjestelmät on integroitu. (Lahti & Salminen 2008, 19 – 22.)

Suomessa sähköinen taloushallinto ja paperiton kirjanpito mahdollistettiin lainsäädännöllä jo vuonna 1997. Vaikka Suomessakin digitaalinen taloushallinto on yleistynyt oletettua hitaammin, on Suomi kuitenkin edelläkävijä maa. Suurin este nopeammalle kehitykselle on ollut se, että sopivia taloushallinnonjärjestelmiä ei ole ollut saatavilla. Lisäksi siihen on vaikuttanut käyttäjien asenteet ja tekniikoiden monimutkaisuus. Tilanne on pikkuhiljaa helpottumassa ohjelmistojen ominaisuuksien ja lähetysohjelmien kehittymisen myötä. Pisimmillään digitaalinen taloushallinto on suuryrityksillä, joista suurimmalla osalla on jo käytössään jonkinlainen sähköinen ostolaskujen käsittelyjärjestelmä. Ne myös yleensä käyttävät verkkolaskutusta. (Lahti & Salminen 2008, 23 - 25.)

Verkkolaskutus on oleellinen osa digitaalista taloushallintoa. Siinä laskujen tiedot siirtyvät laskuttajan myyntilaskujen käsittelyjärjestelmästä suoraan laskutettavan ostolaskujen käsittelyjärjestelmään. Joko lähettäjä tai vastaanottaja voi muodostaa datamuotoisesta aineistosta laskun kuvan, jota voidaan hyödyntää laskun arkistoinnissa, tarkastuksessa ja hyväksynnässä. (Lahti & Salminen 2008, 22.)

Digitaalisen taloushallinnon hyötyjä ovat tehokkuus, nopeus, joustavuus, helppous ja ekologisuus. Sen avulla voidaan vähentää resursseja ja arkistointitiloja sekä parantaa toiminnan laatua ja vähentää virheitä. (Lahti & Salminen 2008, 27.)

Digitaaliseen taloushallintoon siirtyneet yritykset ovat tehostaneet toimintojaan jopa viidelläkymmenellä prosentilla. Tämä tuo yritykselle säästöjä kustannuksiin. Kun kaikki aineistot ovat digitaalisessa muodossa, ovat ne helposti siirrettävissä, varastoitavissa ja käyttöönotettavissa. Taloushallinnon digitalisointi nopeuttaa sen prosesseja. Esimerkiksi, kun prosessi tilauksesta maksuun voidaan hoitaa lyhyemmässä ajassa, saatetaan välttää maksujen viivästysseuraamukset. Taloushallinnon automatisointi mahdollistaa reaaliaikaisen raportoinnin, mikä mahdollistaa yrityksen toiminnan johtamisen tämän hetkisten tietojen pohjalta ja nopeamman asioihin reagoimisen. Järjestelmien hoitaessa suuren osan

työvaiheista, vähenevät inhimilliset tallennus- ja laskuvirheet. Digitaalinen taloushallinto säästää luontoa muun muassa paperin ja kuljetusten tarpeen vähentyessä. (Lahti & Salminen 2008, 27 - 29.)

2.4 Tilitoimistoala

Tilitoimistoalalla käynnistyneen rakennemuutoksen myötä, tulee aiempien toimintojen tilalle uusia työtehtäviä. Keskeisin muutos tilitoimistoalalla tulee olemaan paperittomaan taloushallintoon siirtyminen. Ohjelmistojen puutteellinen standardointi ja pienten yritysten huono tietotekniikan hyödyntäminen hidastavat muutosta. Koska suuret yritykset, jotka ovat jo siirtyneet paperittomaan kirjanpitoon, vaativat paperittomia laskuja, joutuvat myös pienyritykset mukautumaan muutokseen. (Metsä-Tokila 2011.) On kuitenkin pienyrittäjiä, esimerkiksi kampaajat ja taksikuskit, joilla ei ole tarvetta eikä välttämättä halukkuuttakaan siirtyä paperittomaan kirjanpitoon. Heidän asiakkaansa ovat useimmiten yksityisiä kuluttajia.

Perinteisesti tilitoimistojen asiakkaat ovat olleet pk-yrityksiä. Rutiinitöiden vähentymisen myötä ovat tilitoimistot pystyneet kehittämään palveluitaan siten, että ne pystyvät hoitamaan myös suurten yritysten taloushallintoa. Suurten yritysten taloushallintojen ulkoistamisten uskotaankin lisääntyvän tulevaisuudessa, mikä korvaa tietotekniikan aiheuttamaa työn vähenemistä suurissa tilitoimistoissa. Tietotekniikan tuoma muutos kasvattaa isojen ja pienten tilitoimistojen eroja, koska pienet tilitoimistot eivät pysty tarjoamaan yhtä monipuolisia palveluita kuin isot. Jotta pienetkin tilitoimistot selviytyisivät, on niiden kehitettävä palveluitaan ja mahdollisesti erikoistuttava pieniin ammattinharjoittajiin, joiden kaikki taloushallintoon liittyvät tehtävät ne hoitavat. (Metsä-Tokila 2011.) Monesti ammattinharjoittajat keskittyvät oman ammattinsa harjoittamiseen ja jättävät kaikki talousasiat tilitoimiston hoidettavaksi. Tämä vaatii kirjanpitäjältä luotettavuutta ja ammattitaitoa, jotta asiakkaan talousasiat pysyisivät kunnossa.

Tilitoimistojen työtapojen muutokset vaikuttavat myös henkilöstön osaamisvaatimukseen. Enää ei riitä pelkkä laskennan ja siihen liittyvän ohjeistuksen hallitseminen, vaan täytyy myös ymmärtää prosesseja

kokonaisuutena, osata laatia raportteja ja käyttää kirjanpidon ohjelmia ja neuvoa asiakkaita. Asiakasyritysten kansainvälistyminen asettaa vaatimuksia myös kielitaidon suhteen, jolloin tilitoimiston henkilöstöltä saatetaan vaatia vieraan kielen, esimerkiksi englannin, osaamista. (Metsä-Tokila 2011.)

2.4.1 Tilitoimiston vastuu

Tilitoimiston olisi hyvä laatia asiakkaansa kanssa toimeksiantosopimus, jossa sovitaan osapuolten vastuista. Sähköinen taloushallinto korostaa vastuunjaon tärkeyttä, koska virheet voivat johtua myös asiakkaan toiminnasta. Asiakas saattaa hoitaa, esimerkiksi osto- ja myyntireskontran itse, jolloin paperisia tositteita ei lähetetä tilitoimistoon vaan tieto siirtyy sähköisesti tilitoimistossa hoidettavaan kirjanpitoon. Asiakkaan toimittamassa aineistossa saattaa kuitenkin olla virheitä. Jos virheitä ei havaita ajoissa ja niistä aiheutuu, esimerkiksi veronkorotuksia, on tärkeää, että on jo etukäteen sovittu vastuunjaosta. Vastuunjaon lisäksi toimeksiantosopimuksessa on sovittava myös muista tilitoimiston ja asiakkaan välisistä asioista, esimerkiksi aikatauluista. (Koskela 2012, 38 – 39.)

Virheiden varalta tilitoimiston kannattaa ottaa itselleen vastuuvakuutus. Taloudellinen vastuuvakuutus korvaa sekä tilitoimiston että sen henkilökunnan ulkopuoliselle taholle aiheuttamat taloudelliset vahingot. Vahingon tulee olla sellainen, josta tilitoimisto on korvausvastuussa voimassaolevan oikeuskäytännön mukaan. Sen on tapahduttava silloin kun tilitoimisto suorittaa oman toimialansa tehtäviä. (If 2005.) Tilitoimistolla on asiantuntijavastuu, joka syntyy otettaessa vastaan toimeksianto ja solmittaessa sopimus (Lyytinen 2012, 60).

Rikoslain mukaan sekä kirjanpitovelvollinen että kirjanpidon laatija voivat joutua vastuuseen kirjanpitorikoksesta, jos he toiminnallaan vääristävät kirjanpitovelvollisen tulosta tai taloudellista asemaa. He voivat, esimerkiksi jättää liiketapahtumia kirjaamatta, merkitä kirjanpitoon vääriä tietoja tai tuhota kirjanpitoaineistoa. Jos katsotaan, että toiminta on ollut törkeää, voidaan heidät tuomita törkeästä kirjanpitorikoksesta. Tuottamuksellisesta kirjanpitorikoksesta on kyse, kun virheet kirjanpidossa johtuvat törkeästä huolimattomuudesta. (Rikoslaki 39/1889, 30:9, 9 a, 10§.)

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä velvoittaa tilitoimistoja tunnistamaan asiakkaansa ja todentamaan näiden henkilöllisyyden aina kun perustetaan uusi asiakassuhde. Tämä on tehtävä myös siinä tapauksessa, että tilitoimisto epäilee vanhan asiakkaan henkilöllisyyttä. Tilitoimiston on myös seurattava asiakkaidensa liiketoimintaa. Jos se epäilee asiakkaan harjoittavan rahanpesua tai rahoittavan terrorismia, on sen ilmoitettava siitä rahanpesun selvittelykeskukselle. Se ei saa kertoa ilmoituksen teosta asiakkaalleen. Jos asiakkaan liiketoiminta vaikuttaa epäilyttävältä, on tilitoimiston keskeytettävä liiketoimet asiakkaan kanssa. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 503/2008, 2,6,9, 23, 25, 26 §.)

Kirjanpitolautakunta on ottanut kantaa tilitoimiston vastuuseen vedoten korkeimman oikeuden päätökseen, jossa tilitoimisto tuomittiin kirjanpitorikoksista. Jos tilitoimisto ottaa kantaa asiakkaan toimittaman tosittien sisältöön, lisääntyy sen vastuu kirjanpidon oikeellisuudesta. Jos se laatii tosittien asiakkaansa puolesta, on sen pyydettyä asiakkaaltaan selvitys liiketapahtuman luonteesta ja tarvittaessa myös hyväksymismerkintä. (Kirjanpitolautakunta 2011/1866.)

2.4.2 Palvelun laatu tilitoimistoalalla

Vielä 1960-luvulla taloushallinnon palveluiden laatu oli epätasaista ja palveluiden tarjoajien osaamisen taso vaihtelevaa. Osaamistason nostamiseksi ja laadunvalvonnan kehittämiseksi perustettiin 1968 Kirjanpitotoimistojen liitto, joka on nykyiseltä nimeltään Suomen Taloushallintoliitto. Se perusti vuonna 1980 Tili-instituuttisäätiön, joka vastaa alan asiantuntijatutkinnosta (KLT-tutkinto) sekä valvoo tilitoimistojen auktorisointia. (Mäkinen 2013, 38.)

Taloushallintoliitto kehittää tilitoimistoalaa sekä parantaa jäsenoimistojensa toimintaedellytyksiä ja valmiuksia, jotta nämä pystyisivät tarjoamaan asiakkailleen asiantuntevaa ja ajantasaista palvelua. Se tarkastaa tilitoimistoja sekä ennen liiton jäseneksi hyväksymistä että viiden vuoden välein jäsenyyden aikana. Liiton tarkastajina toimivat kokeneet ja hyvän tilitoimistotuntemuksen omaavat henkilöt, jotka toimivat eri puolilla Suomea. Tarkastuksessa haastatellaan sekä

tilitoimiston johtoa että henkilöstöä ja tarkastetaan asiakastoimeksiantoja. (Taloushallintoliitto 2013a.)

Tilitoimistojen auktorisointi on aina toimipaikkakohtainen ja jos yrityksellä on useampi toimipaikka, ne kaikki auktorisoidaan erikseen. Jotta auktorisointi voidaan uusien viiden vuoden kuluttua, on tilitoimiston tarkastuksen läpäisemisen lisäksi annettava kahden vuoden välein toimintaselvitys ja täytettävä muut jäsenkriteerit. Tällaisia jäsenkriteereitä ovat muun muassa: yritys on vakavarainen, riippumattomassa asemassa ja sen vastuuhenkilö on suorittanut KLT-tutkinnon. (Mäkinen 2013, 39.)

Taloushallintoliitolla on toimialastandardi, TAL-STA, joka sisältää liiton tärkeimmät suositukset, standardit ja parhaat käytännöt. Se on tarkoitettu taloushallinnon palveluja tuottaville yrityksille, jotta nämä osaisivat tarjota laadukasta palvelua ja oikeata tietoa asiakkailleen sekä viranomaisille ja muille sidosryhmille. Toimialastandardia käytetään myös tilitoimistotarkastustoiminnan perustana. TAL-STA jakautuu kolmeen osa-alueeseen:

- Eettinen ohjeistus (TAL-STA 1)
 - sisältää ohjeita muun muassa siitä, miten pitää toimia ja millaisia periaatteita toiminnassa tulee noudattaa
- Toimeksiannon hoitaminen (TAL-STA 2)
 - sisältää kriteereitä, jotka taloushallinnonpalveluita tarjoavan yrityksen täytyy täyttää, jotta se voisi ottaa vastaan ja hoitaa toimeksiantoja laadukkaasti
- Kirjanpito palvelu (TAL-STA 3)
 - sisältää ohjeita, joiden avulla taloushallinnonpalveluita tarjoava yritys voi varmistaa tuottamiensa kirjanpito palveluiden laadun. (Taloushallintoliitto 2013b.)

KLT-tutkinto on kehitetty kolmekymmentä vuotta sitten todistamaan, että sen suorittanut taloushallinnon ammattilainen on pätevä. Laskennan asiantuntijoiden tehtävät ovat ammattimaistuneet 2000-luvulla. Jatkuvat muutokset taloushallinnossa asettavat haasteita alalla työskenteleville. Tilitoimistoissa työskentelevien on kyettävä täyttämään heille asetetut vaatimukset. KLT-tutkinto

on luotu varmistamaan alalla työskentelevien ammattitaito ja osaaminen. KLT-arvo on noin joka viidennellä alalla työskentelevällä. Sen saanut henkilö hallitsee laskentatoimeen, verotukseen ja yhtiöoikeuteen liittyvien asioiden hoitamisen. KLT-arvon säilyttäminen edellyttää jatkuvaa ammatillista pätevyyden kehittämistä. Tarkoituksena on laajentaa ja syventää asiantuntemusta jollakin erityisalueella, esimerkiksi verotus tai johdon laskentatoimi. (Ahvenniemi 2011, 70 – 71.)

KLT-tutkinnon suorittaneet työskentelevät usein talous- ja veroasioiden asiantuntijoina. Heidän työtehtäviinsä kuuluvat kirjanpidon, tilinpäätösten ja muiden perinteisten tilitoimistotehtävien lisäksi, esimerkiksi johdon laskentatoimen tehtävät, asiakkaiden neuvonta ja konsultointi. KLT-tutkinnon suorittaneiden ansiotaso on yleensä korkeampi kuin muilla alalla työskentelevillä ja heidän työtehtävänsä ovat vaativampia ja monipuolisempia. (Ahvenniemi 2011, 71.)

Kuka tahansa ei voi osallistua KLT-tutkintoon kuuluvan tenttiin eikä suorittaa tutkintoa, vaan osallistujan on täytettävä jokin seuraavista vaatimuksista:

- suomalainen ylempi tai alempi yliopistotutkinto tai tradenomin tutkinto
 - tutkinnon täytyy sisältää ulkoistettuun taloushallintopalveluun soveltuvia opintoja
 - lisäksi 3 vuotta taloushallinnon työkokemusta
- ulkomainen korkeakoulututkinto
 - riittävä perehtyneisyys suomalaista taloushallintoa koskevaan lainsäädäntöön
 - lisäksi 3 vuotta taloushallinnon työkokemusta
- merkonomin tutkinto tai Taloushallinnon ammattitutkinto
 - tutkinnon täytyy sisältää ulkoistettuun taloushallintopalveluun soveltuvia opintoja
 - 10 vuotta työkokemusta tilitoimistosta tai 20 vuotta muissa laskentatoimen tehtävissä
- Tili-instituuttisäätiön erityisistä syistä johtuva hyväksyntä.
(Taloushallintoliitto 2013c.)

Tietotekniikan hyväksikäyttäminen vähentää rutiinityötä ja tilitoimistot tarjoavat asiakkailleen yhä enemmän neuvontaan ja johdon laskentatoimeen liittyviä palveluita. Tämä kehityssuunta muuttaa KLT-tutkinnon suorittaneiden työtehtäviä mielekkäämmiksi. Tulevaisuudessa KLT-järjestelmää kehitetään siten, että otetaan huomioon sekä toimialan että asiakkaiden tarpeet. KLT-ammattilaisten vaatimustaso tulee yhä enenevässä määrin vastaamaan kansainvälistä tasoa, mikä takaa suomalaisten taloushallinnon ammattilaisten kilpailukyvyyn kansainvälisessä vertailussa. (Ahvenniemi 2011, 71.)



KUVIO 5. KLT-kirjanpitäjien lukumäärän kehitys (Taloushallintoliitto 2013d)

Kuviosta 5 nähdään KLT-tutkinnon suorittaneiden kirjanpitäjien lukumäärän kehitys kymmenen vuoden aikavälillä. Vuodesta 2003 on ollut lisäystä melkein 700 kappaletta verrattuna vuoteen 2013. Tänä vuonna KLT-tutkinnon suorittaneita kirjanpitäjiä on jo 2660 kappaletta.

Myös tilitoimistojen palkanlaskijoille on oma koulutuksensa. Se on tarkoitettu tilitoimistossa työskenteleville palkanlaskijoille ja kirjanpitäjille, joilla on jo ennestään kokemusta palkanlaskennasta. Koulutuksessa ei keskitytä niinkään palkkojen peruslaskentaan, vaan pyritään kehittämään osallistujien juridista osaamista. Koulutus sisältää lähiopetuspäivien lisäksi etätehtäviä, case-tehtävän ja

tentin. Tentin hyväksytysti suorittaneet saavat käyttää PHT-nimikettä.
(Talouhallintoliitto 2013e.)

Tilitoimistojen auktorisoinneilla, kirjanpitäjien KLT-tutkinnoilla ja palkanlaskijoiden PHT-tutkinnoilla pyritään varmistamaan tilitoimistojen asiakkailleen tarjoamien palveluiden laatu.

3 PALVELUN LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Meistä jokainen käyttää lähes päivittäin jonkinlaisia palveluita, esimerkiksi asioimalla kaupassa tai soittamalla puheluita. On vaikea tarkkaan määritellä mitkä kaikki asiat näissä tilanteissa on palvelua. Hyvä palvelu on tärkeä kilpailukeino, sillä tyytyväiset asiakkaat käyttävät yrityksen palveluita uudestaan.

3.1 Palvelun määritelmä

Tänä päivänä elämme palveluyhteiskunnassa. Ihmiset eivät enää hallitse laajoja kokonaisuuksia, vaan erikoistuvat oman alansa osaamiseen. Tämä johtaa siihen, että he tarvitsevat yhä enemmän toisten tuottamia palveluita. (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 221 – 222.)

Markkinoilla yritys voi erottua kilpailijoita paremmalla palvelulla, jonka avulla se voi tuottaa lisäarvoa asiakkailleen. Yrityksen päätuotteena voi olla palvelu. Palvelu voi olla kuitenkin myös tavaratuotteeseen liitettävä lisäosa. Asiakas, joka ostaa tavaroita saattaa tarvita palvelua jo ennen varsinaista ostotapahtumaa, sen aikana tai sen jälkeen. (Bergström & Leppänen 2009, 180.)

Palvelu käsitteenä on laaja-alainen, eikä sitä voida tyhjentävästi määritellä muutamalla sanalla. Seuraavana on kaksi palvelun määritelmää:

Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvä, ajan tai materian säästönä jne. (Rissanen 2006, 18).

Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa. (Grönroos 2009, 77).

Molemmissa määritelmistä voidaan havaita, että palvelut liittyvät asiakkaan tarpeiden täyttämiseen ja palveluntarjoajan ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen.

Useimmiten palveluun liittyy jonkinlaista vuorovaikutusta, vaikkei asiakas olisikaan henkilökohtaisesti vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan kanssa. Asiakas ei myöskään ole välttämättä läsnä koko palvelutapahtuman ajan. (Grönroos 2009, 77.) Esimerkiksi tilitoimistossa, asiakas saattaa toimittaa tarvittavat tositteet henkilökohtaisesti, postitse tai sähköisesti. Varsinainen työ eli kirjanpito tehdään siten, että asiakas ei ole läsnä, eikä hän yleensä tiedä tarkalleen, mitä toimintoja palvelun tuottaminen vaatii. Lasku lähetetään joko postitse tai sähköisesti asiakkaalle, harva asiakas hakee laskun itse. Jos asiakaan tositteet ja lasku toimitetaan postitse tai sähköisesti, ei henkilökohtaista vuorovaikutusta tapahdu tämän palvelutapahtuman aikana. Vuorovaikutusta tilitoimiston ja asiakkaan välillä tapahtuu, kun asiakas tarvitsee neuvontaa tai tilitoimistolla on asiakkaalle annettavanaan informaatiota joko yrityksen tilanteeseen tai, esimerkiksi lakimuutoksiin liittyen.

Vuorovaikutuksen lisäksi palvelulle tyypillisiä piirteitä ovat:

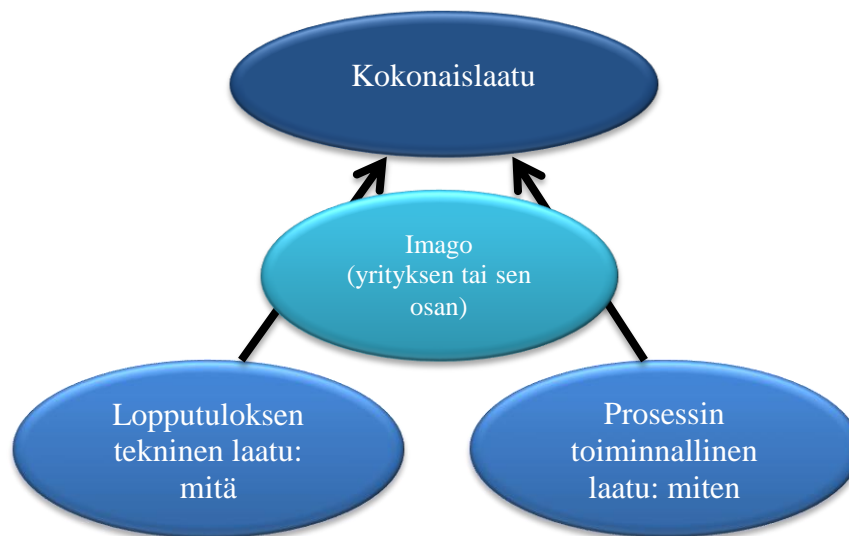
- Pääsääntöisesti palvelu on aineetonta.
- Palveluun liittyy toimintaa.
- Palvelu kulutetaan yleensä samanaikaisesti kuin se tuotetaan.
- Asiakas osallistuu palvelutapahtuman tuottamiseen.
- Palvelun omistusoikeuden määrittäminen on hankalaa.
- Palvelu koetaan henkilökohtaisesti. (Eräsalo 2011, 12.)

3.2 Palvelun laatu

Palvelun laatu alkoi kiinnostaa sekä tutkijoita että käytännön ihmisiä 1970-luvun lopussa. Grönroos esitteli vuonna 1982 käsitteen koettu palvelun laatu. Lisäksi hän kehitti palvelun laadun mallin työkaluksi johtajille ja tutkijoille, jotta nämä ymmärtäisivät, mistä ominaisuuksista palvelu asiakkaan mielestä koostuu. Yrityksien tulisi määritellä palvelujensa laatu sen mukaan, miten asiakkaat sen määrittäisivät. Palvelun olemassaolo alkaa vasta siinä vaiheessa kun sitä kulutetaan, joten myös sen ominaisuudet kehittyvät samaan aikaan käynnissä olevien palvelun tuotanto- ja kulutusprosessien kanssa. (Grönroos 2009, 99 - 100.)

Se millaiseksi asiakas kokee palvelun laadun, riippuu siitä, mitä asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuu. Asiakkaan kokema laatu voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen:

- tekninen laatu eli lopputulosulottuvuus
- toiminnallinen laatu eli prosessitulottuvuus. (Grönroos 2009, 101.)



KUVIO 6. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2009, 103)

Kuviossa 6 näkyvät kaksi laadun ulottuvuutta: mitä asiakas saa palveluprosessissa eli tekninen laatu ja miten asiakas palvelun saa eli toiminnallinen laatu. Kuviossa on mukana myös imago, joka toimii suodattimena koettaessa kokonaislaatu.

Tekninen laatu sisältää sen, mitä asiakas saa vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan kanssa. Se on oleellinen osa arvioitaessa palvelun laatua, mutta on vain yksi osa sitä eli palveluntuotantoprosessin lopputuloksen tekninen laatu. Asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta vaikuttaa myös se, miten palvelu toimitetaan hänelle eli prosessin toiminnallinen laatu. Tähän vaikuttaa, esimerkiksi asiakasta palvelevan henkilön ulkoinen olemus ja käytös sekä miten hän hoitaa työnsä. (Grönroos 2009, 101.)

Teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi kokonaislaatuun vaikuttaa palveluntarjoajan imago. Sen ollessa positiivien asiakkaat hyväksyvät helpommin yrityksen tekemät pienet virheet, sen sijaan negatiivisen imagon omaavan

yrityksen virheisiin suhtaudutaan kielteisemmin. Imago toimiikin tavallaan suodattimena laadun kokemisessa. (Grönroos 2009, 102.)

Monesti toiminnallinen laatu on teknistä laatua ratkaisevammassa asemassa, kun mietitään mistä saadaan yritykselle kilpailuetua. Jotta teknistä laatua voitaisiin pitää tärkeämpänä kilpailukyvyn kannalta, pitäisi yrityksen kyetä kehittämään sellainen tekninen ratkaisu mihin kilpailijat eivät pysty. (Grönroos 2009, 104.)

Tilitoimistoalalla on vaikea keksiä sellaisia teknisiä ratkaisuja, joita kilpailijat eivät voisi ottaa käyttöönsä. Tällöin palvelun toiminnallinen laatu on avainasemassa, mietittäessä yrityksen kilpailukykyä. Jos asiakas kokee, että häntä kohdellaan epäystävällisesti tai ettei hän voi luottaa tilitoimistoon, hän todennäköisesti siirtyy toisen tilitoimiston asiakkaaksi.

3.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaan tyytyväisyys tuotteeseen tai palveluun määräytyy sen kautta, miten se on täyttänyt asiakkaan tarpeet ja odotukset. Asiakkaan arvio tuotteen tai palvelun laadusta vaikuttaa siihen, miten tyytyväinen hän siihen on. Siihen vaikuttaa myös hänen oma mielentilansa. Jos asiakas on, esimerkiksi lomalla tai hyvällä tuulella, suhtautuu hän myönteisemmin palveluun. Hänen ollessa huonolla tuulella, suhtautuu hän negatiivisesti pieniinkin ongelmiin. Kun asiakas yllättyy joko positiivisesti tai negatiivisesti saamansa palvelun lopputuloksesta, vaikuttaa hänen arvionsa siihen johtaneista syistä hänen tyytyväisyyteensä. Asiakkaan käsityksellä siitä, kohdellaanko häntä oikeudenmukaisesti, verrattuna muihin asiakkaisiin ja onko hänen palvelusta maksamansa hinta kohtuullinen, on vaikutusta hänen tyytyväisyyteensä. Myös muiden ihmisten mielipiteet vaikuttavat asiakkaan tyytyväisyyteen. (Zeithaml, Bitner & Gremler 2009, 104 - 107.)

Asiakaspalautetta voidaan hyödyntää johtamisen välineenä, toimintaa ohjaavana ja kehittäväenä tekijänä. Asiakastyytyväisyystutkimuksien avulla voidaan selvittää muun muassa mitä mieltä asiakas on asiakaspalvelun asiantuntevuudesta ja ystävällisyydestä, tilojen viihtyisyydestä, yrityksen tuote- ja palveluvalikoimasta ja minkälaisia tarpeita asiakkaalla on. (Aarnikoivu 2005, 67.)

Asiakastyytyväisyyttä tulisi seurata säännöllisesti, jotta nähtäisiin miten se kehittyy, ja kyettäisiin reagoimaan nopeasti puutteisiin yrityksen toiminnassa ja estämään asiakkaiden menettäminen. Asiakastyytyväisyyden seurannasta saatuja tietoja voidaan käyttää myös uusien tuotteiden ja palvelutapojen kehittämiseen. Asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata muun muassa spontaanien palautteiden, tyytyväisyystutkimusten ja suosittelumäärien avulla. (Bergström & Leppänen 2009, 484.)

Asiakailta tulevat kiitokset, moitteet, valitukset, toiveet ja kehittämisideat ovat spontaaneja palautteita. Yritysten tulisi tehdä palautteen antaminen asiakkaille mahdollisimman helpoksi. Palautetta pitäisi voida antaa, esimerkiksi suoraan henkilökunnalle, palautelomakkeella, sähköpostitse tai puhelimitse. (Bergström & Leppänen 2009, 484.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksilla selvitetään yrityksen ja sen tuotteiden toimivuutta suhteessa nykyisen asiakaskunnan odotuksiin. Niillä tarkastellaan asiakkaiden kokemuksia, odotuksia ja niiden toteutumista. Tutkimusten avulla voidaan mitata joko kokonaistyytyväisyyttä tai tyytyväisyyttä eri osa-alueisiin, esimerkiksi tuotteeseen tai asiakaspalveluun. (Bergström & Leppänen 2009, 484 - 485.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksilla voidaan myös mitata asiakkaiden tyytyväisyyden astetta, joista mielenkiintoisimmat ovat ääripäät eli erittäin tyytymättömät ja erittäin tyytyväiset asiakkaat. Erittäin tyytymättömät asiakkaat eivät ole yleensä pitkäaikaisia asiakkaita, ja he kertovat muille huonosta palvelukokemuksestaan. He eivät kuitenkaan välttämättä anna palautetta yritykselle suoraan. Sen sijaan erittäin tyytyväiset asiakkaat antavat yleensä palautetta yritykselle ja kertovat myös muille henkilöille hyvästä palvelukokemuksestaan. Asiakkaiden lisääntyvällä tyytyväisyydellä on positiivinen vaikutus suosittelumääriin. (Bergström & Leppänen 2009, 485 - 487.)

Taloushallintoliiton tutkimuksessa vuonna 2007 tutkittiin auktorisoitujen tilitoimistojen asiakkaiden tyytyväisyyttä. Sen mukaan asiakkaiden odotukset saamiensa palveluiden suhteen ovat muuttumassa. Asiakkaan tyytyväisyys tilitoimistoonsa riippuu monista tekijöistä muun muassa toimiston koosta,

sijainnista tai sähköisistä palveluista. Tärkeimpänä tekijänä pidettiin tilitoimiston kykyä tukea asiakastaan neuvonnalla ja konsultoinnilla. Tyytyväisimmät asiakkaat olivat niillä tilitoimistoilla, jotka osasivat asiantuntevasti neuvoa ja konsultoida asiakkaitaan. Neuvonnassa onnistumisen edellytyksenä ovat riittävät valmiudet ja osaaminen. Tilitoimistolta on löydyttävä asiaosaamista, valmiutta analysoida ja ratkaista ongelmia, vuorovaikutustaitoja ja kykyä tuotteistaa ja hinnoitella palveluitansa. (Ahvenniemi 2008, 59 - 60.)

4 CASE: TILIPALVELU IRJA MALIN

Tämän opinnäytetyön empiirinen osa toteutettiin lähettämällä kyselylomake neljällekymmenelle Tilipalvelu Irja Malinin asiakkaalle. Kyselylomake on tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 2). Kyselyn tarkoituksena oli selvittää, ovatko asiakkaat tyytyväisiä saamiensa palveluiden laatuun sekä tarvitsevatko he jonkinlaisia lisäpalveluita.

4.1 Yritysesittely

Tilipalvelu Irja Malinin juuret ovat Terttu Lehmusvirran 70-luvulla perustamassa yrityksessä. Irja Malin osti tilitoimiston Lehmusvirralta vuonna 1987. Tilitoimisto on pieni ja työllistää pääasiassa vain omistajansa. Keväällä, tilinpäätösten aikaan, siellä on kuitenkin myös yksi työntekijä. Tilitoimisto on toiminut koko olemassaoloaikansa Orimattilan keskustassa, vaikkakaan ei aina aivan samassa paikassa. Tällä hetkellä se toimii Erkontien ja Puistotien kulmauksessa sijaitsevan kaksikerroksisen liikerakennuksen ylimmässä kerroksessa.

Tilipalvelu Irja Malinin tarjoamien palveluiden painopiste on perinteisissä tilitoimistopalveluissa. Tällaisia palveluita ovat muun muassa kirjanpito, palkanlaskenta sekä tilinpäätösten, veroilmoitusten ja erilaisten viranomaisille tehtävien raporttien laatiminen. Myös asiakkaiden neuvonta on hyvin oleellinen osa tilitoimiston palveluita. Palveluissa pyritään ottamaan huomioon asiakkaiden tarpeet ja toimimaan niin, että asiakasyritys voi keskittyä omaan osaamiseensa ja jättää taloushallintoon liittyvät asiat tilitoimiston hoidettavaksi.

Asiakkaita Tilipalvelu Malinilla on noin viisikymmentä kappaletta. Jos tarkastellaan asiakasmääriä viiden vuoden aikajaksolla, ei niissä ole tapahtunut suuria vaihteluja. Jonkin verran asiakkaita on lähtenyt pois muun muassa eläkkeelle siirtymisen vuoksi, mutta tilalle on tullut uusia yrityksiä. Asiakkaista suurin osa on Orimattilasta tai sen naapurikunnista, esimerkiksi Myrskylästä. Asiakkaita on kuitenkin myös kauempaa muun muassa Porvoosta ja Haminasta.

Yritysmuodoltaan suurimman asiakasryhmän muodostavat yksityiset elinkeinonharjoittajat, koska Tilipalvelu Irja Malin on halunnut keskittyä nimenomaan pienten yritysten palvelemiseen. Asiakkaina on kuitenkin myös

muun muassa osakeyhtiöitä, kommandiittiyhtiöitä ja yhdistyksiä. Asiakkaita on useilta toimialoilta, esimerkiksi henkilö- ja tavarakuljetus yrityksiä, parturikampaamoja, autokorjaamoja ja kahvila- ja ravintolapalveluita tarjoavia yrityksiä.

4.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin postikyselynä. Vaikka verkossa toteutettu kysely olisi saattanut olla helpompi ja edullisempi tapa toteuttaa kysely, päädyttiin paperiseen kyselylomakkeeseen, koska sen uskottiin tuottavan enemmän vastauksia. Kyselylomake haluttiin pitää yksisivuisena, jotta mahdollisimman moni sen täyttäisi.

Vastaajien taustatietoja selvitettiin monivalintakysymyksillä, joissa oli valmiit vastausvaihtoehdot. Taustatietoina kysyttiin vastaajan sukupuolta, ikää, ja asiakkuuden kestoa. Seuraavaksi tiedusteltiin monivalintakysymyksellä, mitä tilitoimiston tarjoamia palveluita yrityksellä on tällä hetkellä käytössään. Lisäpalveluiden tarvetta selvitettiin monivalintakysymyksen ja avoimen kysymyksen yhdistelmällä. Siinä annettiin muutamia valmiita vastausvaihtoehtoja ja avoimeen kysymykseen olisi voinut laittaa jonkin sellaisen tarvitsemansa palvelun, jota ei ollut valmiissa vaihtoehdoissa. Asiakkaiden tyytyväisyyttä nykyisiin palveluihin selvitettiin Likertin asteikkoon perustuvilla kysymyksillä. Viisiportaisessa asteikossa numero 1 oli, olen täysin samaa mieltä ja numero 5 oli, olen täysin eri mieltä. Viimeisenä oli avoin kysymys, johon toivottiin vapaata palautetta ja kehitysehdotuksia.

Asiakastyytyväisyyskyselylomake, saatekirje ja palautuskuori lähetettiin neljällekymmenelle tilitoimiston asiakkaalle. Kyselyn materiaalien lähettäminen aloitettiin 20.1.2013. Joulukuun kirjanpidon tuli olla helmikuun kahdenteentoista päivään mennessä valmis, joten asiakkaat saivat kyselyn materiaalit sitä ennen laskunsa mukana. Tarkoituksena oli, että asiakkaat toimittaisivat vastauksensa tammikuun kirjanpitoaineistonsa mukana. Viimeinen palautuspäivä oli 15.3.2013. Määräaikaan mennessä vastauksia tuli 27 kappaletta, joka on 67,5 prosenttia lähettyjen kyselylomakkeiden kokonaismäärästä. Koska vastausprosenttiin oltiin tyytyväisiä, päätettiin olla lähettämättä muistutuskirjettä sellaisille asiakkaille,

jotka eivät olleet vastanneet kyselyyn. Suurin osa asiakkaista palautti täytetyn kyselylomakkeen kirjanpitoaineiston mukana, mutta muutamat palauttivat sen henkilökohtaisesti. Kyselyn palauttaneet merkittiin ylös, jotta tiedettiin ketkä sen olivat palauttaneet, jotta olisi tiedetty keille mahdollinen muistutuskirje olisi pitänyt lähettää. Jotta voitiin taata vastaajien nimettömyys, palautetut vastauskuoret avattiin vasta kun niitä oli palautettu useampi. Ainoastaan tutkija näki vastaukset.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten analysointiin käytettiin IBM SPSS Statistics-ohjelmaa. Vaikka SPSS on kätevä tietojen analysoinnissa, on sen kuvioiden muokkausominaisuudet melko huonot. Tämän vuoksi lopullisten kuvioiden tuottamiseen päätettiin käyttää Microsoft Excel-ohjelmaa, jossa kuvioiden muokkausominaisuudet ovat kehittyneemmät.

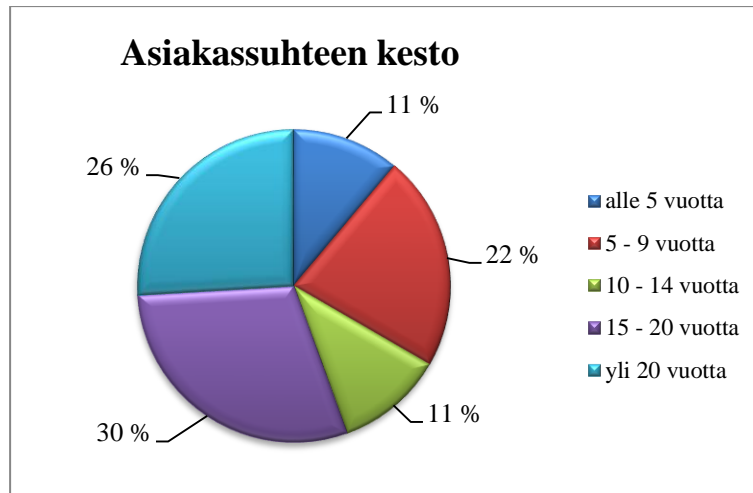
4.3 Vastaajien taustatiedot

Asiakastyytyväisyyskyselyn alkuosassa selvitettiin vastaajan taustatietoja.

Vastaajan taustatiedoiksi valittiin sukupuoli, ikä ja asiakassuhteen kesto.

Vastaajista 58 prosenttia oli miehiä ja 42 prosenttia naisia. Iältään vastaajat olivat kaikki yli 30-vuotiaita. Suurimpina ikäryhminä olivat 50 – 60 vuotta (35 %) ja yli 60 vuotta (34 %). 40 – 49-vuotiaita oli 23 prosenttia ja 30 – 39-vuotiaita ainoastaan kahdeksan prosenttia.

Monet asiakkaista ovat yli 60-vuotiaita eli tulevaisuudessa he tulevat jäämään eläkkeelle. Osalla heistä saattaa olla yritystoiminnalle jatkaja, mutta osa joko lopettaa tai myy toimintansa. Tämän vuoksi tilitoimiston pitäisi pyrkiä tulevaisuudessa saamaan uusia asiakkaita korvaamaan menetetyt asiakkaat.



KUVIO 7. Asiakassuhteen kesto

Kuviosta 7 nähdään kuinka kauan vastaajat ovat olleet Tilipalvelu Irja Malinin asiakkaana. Asiakassuhteiden kestoissa oli jonkin verran hajontaa. Suuri osa vastaajista oli ollut pitkään tilitoimiston asiakkaana. Yli puolet vastaajista oli ollut vähintään 15 vuotta asiakkaina, jos lasketaan yhteen 15 – 20 vuotta (26 %) ja yli 20 vuotta (30 %) asiakkaana olleet. Tästä voidaan päätellä, että vastaajat ovat tyytyväisiä asioidensa hoitoon tilitoimistossa. Vaikka tilitoimisto ei ole viime vuosina panostanutkaan markkinointiin, on sillä myös alle viisi vuotta asiakkaana olleita (11 %).

4.4 Käytössä olevat palvelut ja lisäpalveluiden tarve

Yrityksen tämän hetkisten palveluiden vaihtoehtoiksi valittiin: kirjapito, tilinpäätös, palkanlaskenta ja veroilmoitus. Nämä palvelut ovat yleisesti käytössä asiakkaiden keskuudessa ja ne kaikki ovat sellaisia palveluita, jotka laskutetaan erikseen. Koska kaikki yritykset käyttivät kaikkia muita palveluvaihtoehtoja paitsi palkanlaskentaa, päätettiin tämän osan tulokset näyttää muodossa: ”Yritys käyttää palkanlaskentapalvelua, kyllä tai ei”.



KUVIO 8. Yritys käyttää palkanlaskentapalvelua

Kuviosta 8 nähdään, että alle puolet vastaajista käyttää palkanlaskentapalvelua. Kysymyksessä ei pyydetty ottamaan kantaa, siihen kuinka usein yritys käyttää palkanlaskentapalvelua. Osalla yrityksistä on palveluksessaan henkilökuntaa koko ajan, mutta joillakin vain, esimerkiksi kesälomasijaisena.

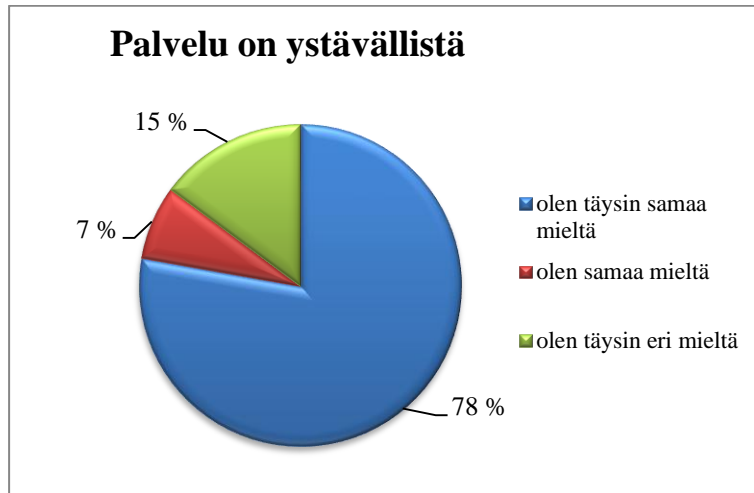
Kyselylomakkeen kohdassa viisi vastaajilta tiedusteltiin millaisia, tilitoimiston palvelutarjonnan ulkopuolisia palveluita, he halusivat saada jatkossa. Tällä kysymyksellä haluttiin kartoittaa asiakkaiden kiinnostusta sellaisia palveluita kohtaan, joita tilitoimistossa ei ole tällä hetkellä saatavana. Tähän kohtaan kaikki vastaajat valitsivat vaihtoehdon: ”olen tyytyväinen tämänhetkisiin palveluihin”. Tästä voidaan päätellä, että tilitoimiston tällä hetkellä tarjoamat palvelut täyttävät vastaajien tämän hetkiset tarpeet. Yritysten tilanteet voivat kuitenkin muuttua, esimerkiksi yritystoiminnan laajentumisen tai liiketoimintojen sähköistymisen etenemisen myötä, joten on tärkeätä aika ajoin kartoittaa, ovatko asiakkaiden tarpeet pysyneet ennallaan vai onko niihin tullut muutoksia.

4.5 Asiakkaiden tyytyväisyys nykytilanteeseen

Kyselylomakkeen kohdassa kuusi haluttiin selvittää, kuinka tyytyväisiä vastaajat ovat nykyisiin käyttämiinsä palveluihin. Tätä selvitettiin esittämällä väittämiä, joista vastaaja valitsi mielipiteensä väittämistä rastittamalla mieleisensä vaihtoehdon. Asteikkona käytettiin viisiportaista Likertin asteikkoa, jossa 1 oli, olen täysin samaa mieltä ja 5 oli, olen täysin eri mieltä.

4.5.1 Asiakaspalvelu

Kyselylomakkeen kohdan kuusi, kolme ensimmäistä väittämää koskivat asiakaspalvelua. Niiden avulla haluttiin selvittää vastaajien mielipiteitä palvelun ystävällisyydestä, asiantuntevuudesta ja luotettavuudesta.

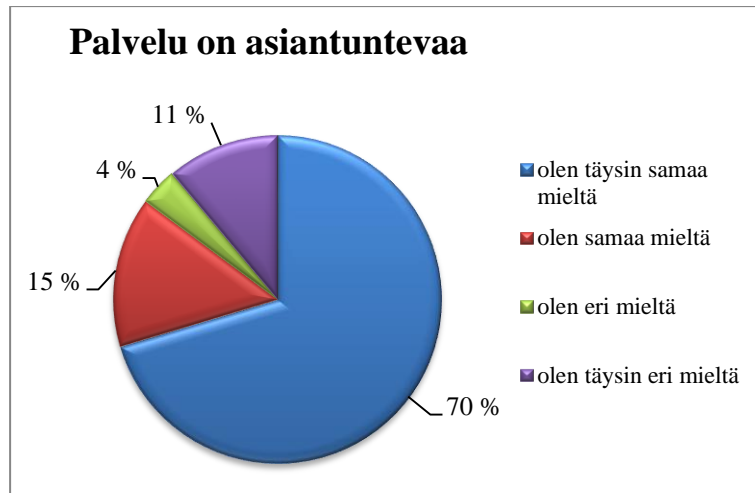


KUVIO 9. Palvelun ystävällisyys

Kuviosta 9 nähdään mitä mieltä asiakkaat ovat palvelun ystävällisyydestä. Selkeä enemmistö oli täysin samaa mieltä (78 %) tai samaa mieltä (7 %), siitä että palvelu on ystävällistä. Pieni vähemmistö asiakkaista ei pitänyt palvelua ystävällisenä.

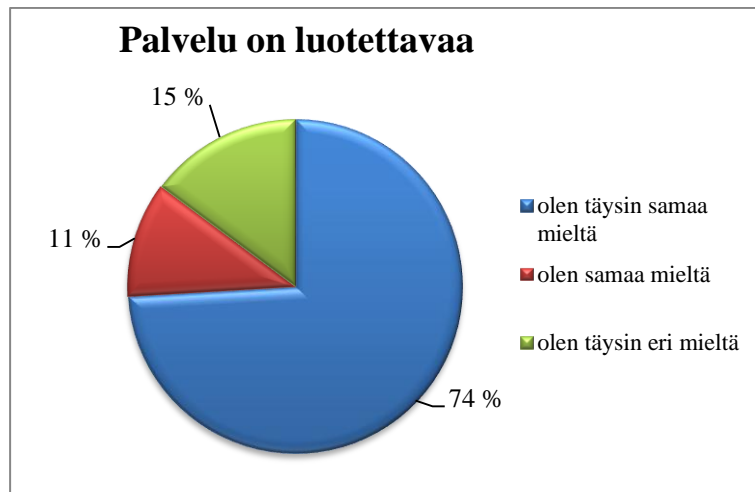
Ystävällinen palvelu on kaikkien palveluyritysten elinehto. Jos asiakas kokee, että häntä ei kohdella ystävällisesti, saattaa hän siirtyä toisen yrityksen asiakkaaksi. Tämän lisäksi hän saattaa myös kertoa huonosta kohtelusta tuttavilleen ja yhteistyökumppaneilleen, mikä saattaa vaikuttaa nykyisten ja mahdollisten uusien asiakkaiden mielipiteeseen yrityksestä.

Tilitoimiston asiantuntevuus on erittäin tärkeää asiakkaan kannalta. Monet, varsinkin pienyritykset, eivät ole kovin hyvin selvillä taloushallinnon hoitoon liittyvistä asioista, vaan ovat melko riippuvaisia heidän yrityksensä taloushallintoa hoitavien henkilöiden osaamisesta. Jos yrityksen taloushallintoa hoitaa henkilö, jolla ei ole tarvittavaa osaamista, voi se aiheuttaa suurtakin haittaa asiakasyrityksen taloudelle ja toiminnalle.



KUVIO 10. Palvelun asiantuntevuus

Kuviosta 10 voidaan huomata, että tiedusteltaessa vastaajien mielipidettä palvelun asiantuntevuudesta, on mielipiteissä jonkin verran enemmän hajontaa kuin kysyttäessä mielipidettä palvelun ystävällisyydestä. Vastaajista suurin osa oli kuitenkin joko täysin samaa mieltä tai samaa mieltä siitä, että palvelu on asiantuntevaa. Vain pieni osa vastaajista ei pitänyt palvelua asiantuntevana.



KUVIO 11. Palvelun luotettavuus

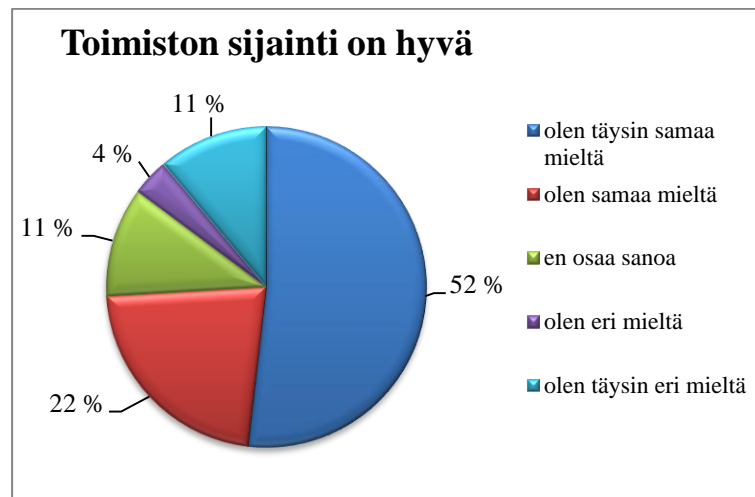
Vastaajien mielipiteet palvelun luotettavuudesta ilmenee kuviosta 11. Lähes kolme neljäsosaa vastaajista oli täysin samaa mieltä (74 %) siitä, että palvelu on luotettavaa. Vain 15 prosenttia piti palvelua epäluotettavana.

Luottamus asiakkaan ja tilitoimiston välillä on välttämätöntä yhteistyön sujumuuden kannalta. Tilitoimiston on pidettävä salassa asiakkaansa

liikesalaisuudet ja muut tämän toimintaan liittyvät luottamukselliset tiedot, esimerkiksi asiakkaan henkilökunnan palkkatiedot. Myös asiakkaan on pidettävä salassa saamansa tilitoimistoon liittyvät tiedot. Tilitoimiston on voitava myös luottaa siihen, että asiakkaan toimittaman kirjanpitoaineistoon voi luottaa.

4.5.2 Palveluympäristö

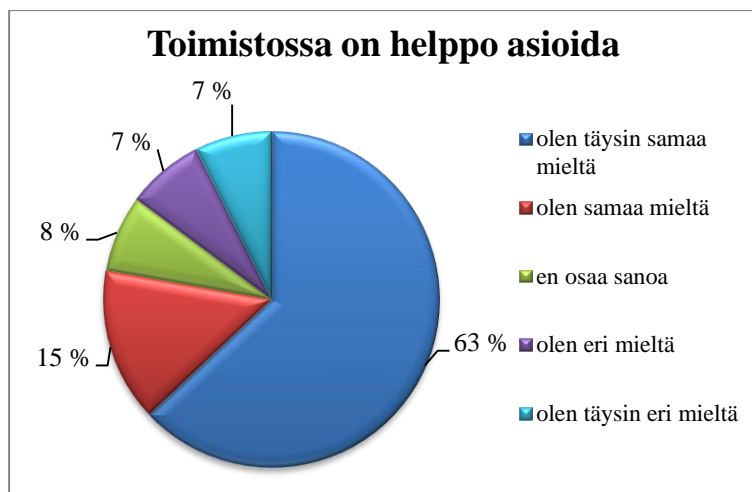
Kyselylomakkeen kolme seuraavaa väittämää liittyvät tilitoimistoon liittyviin seikkoihin. Niiden avulla selvitettiin vastaajien mielipiteitä tilitoimiston sijainnista ja viihtyisyydestä sekä siellä asioinnin helppoudesta.



KUVIO 12. Toimiston sijainti

Vastaajien mielipiteet toimiston sijainnista nähdään kuviosta 12. Noin puolet (52 %) vastaajista, oli täysin samaa mieltä siitä, että toimiston sijainti on hyvä. Jos tähän lukuun lisätään vastaajat, jotka olivat samaa mieltä (22 %) väittämästä, voidaan todeta, että melkein kolme neljäsosaa vastaajista on tyytyväisiä toimiston sijaintiin. Asteikon muissa vaihtoehdoissa oli paljon hajontaa. Osa vastaajista ei ota kantaa toimiston sijaintiin (11 %) ja osa on täysin eri mieltä (11 %) toimiston sijainnin hyvyydestä.

Monen vastaajan suhtautuminen toimiston sijaintiin on todennäköisesti riippuvainen siitä, missä hänen oma yrityksensä sijaitsee, ja kuinka helppo sieltä on tulla tilitoimistolle.



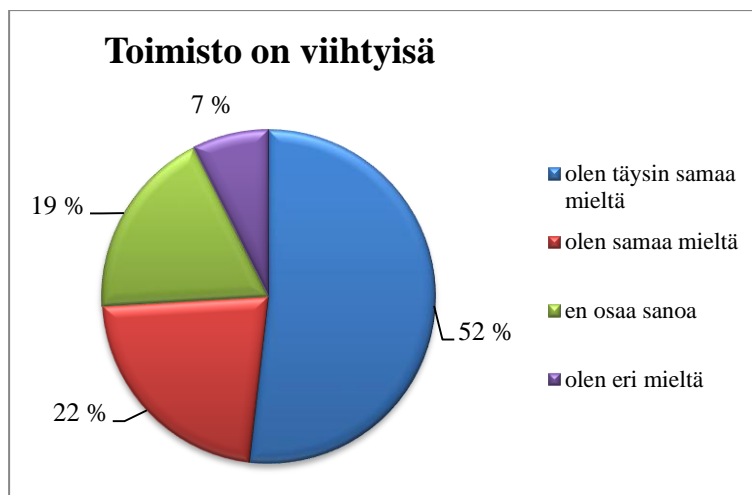
KUVIO 13. Toimistossa asioinnin helppous

Kuviosta 13 nähdään, mitä mieltä vastaajat ovat toimistossa asioinnin helppoudesta. Yli puolet vastaajista pitää toimistossa asiointia helppona (63 %). Vain pieni osa vastaajista ei osaa ottaa kantaa kyseiseen väittämään tai pitää toimistossa asiointia vaikeana (7 %).

Toimistossa asioimisen helppouteen oli yksi vastaajista kommentoinut:

”parkkeeraus hankalaa, jos on kuorma-autolla.” Parkkipaikat ovatkin yksi asia, mikä vaikuttaa autoilevien asiakkaiden asioinnin helppouteen. Liikerakennuksen, jossa Tilipalvelu Irja Malinin tilitoimisto sijaitsee, parkkipaikat ovat rakennuksen takana. Siellä on maksuttomia parkkipaikkoja, joihin henkilöautolla liikkuvien on helppo parkkeerata. Siellä ei ole kuitenkaan sellaista paikkaa, mihin kuorma- tai rekka-auton voisi pidemmäksi aikaa jättää.

Toinen asia, mikä vaikuttaa asioinnin helppouteen on palvelun saatavuus. Irja Malin on yleensä tavoitettavissa tilitoimistolta arkipäivisin kello 8 ja 16 välillä, mutta tarvittaessa asiakkaan kanssa voidaan sopia asioinnista jonain muunakin ajankohtana.



KUVIO 14. Toimiston viihtyisyys

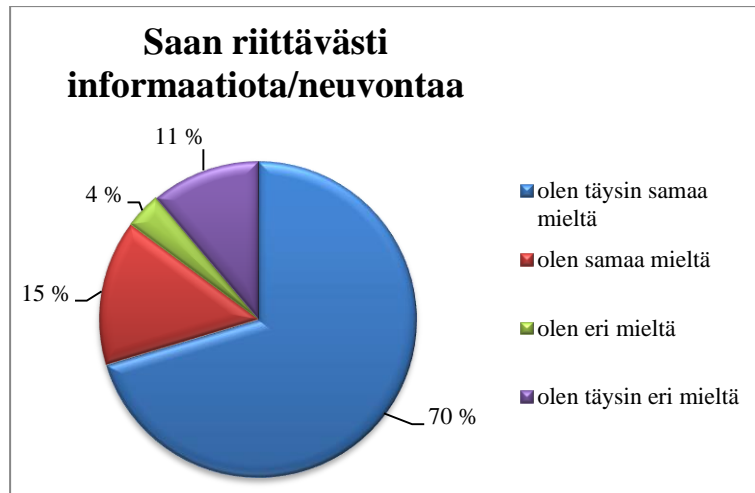
Vastaajien mielipiteen toimiston viihtyisyydestä nähdään kuvioista 14. Vähän yli puolet, on täysin samaa mieltä (52 %) siitä, että toimisto on viihtyisä. Yllättävän moni ei osaa sanoa onko toimisto viihtyisä vai ei (19 %). Muutamien vastaajien mielestä toimisto ei ole viihtyisä (7 %).

Toimiston viihtyisyyteen vaikuttavat muun muassa sisustus, valoisuus ja siisteys. Vastaajien mielipiteisiin viihtyisyydestä vaikuttavat myös paljon heidän omat mieltymyksensä sisutussasioissa. Joidenkin asiakkaiden on todennäköisesti vaikea ottaa tähän asiaan kantaa, koska he eivät juuri asioi tilitoimistossa paikan päällä, vaan hoitavat asioinnin pääasiassa puhelimitse tai postitse.

4.5.3 Informaation ja neuvonnan saanti

Kyselylomakkeessa oli erikseen tiedusteltu, saavatko asiakkaat riittävästi neuvontaa ja informaatiota. Koska vastauksista tuli täysin yhteneväiset, päätettiin nämä kaksi asiaa yhdistää samaan kuvioon.

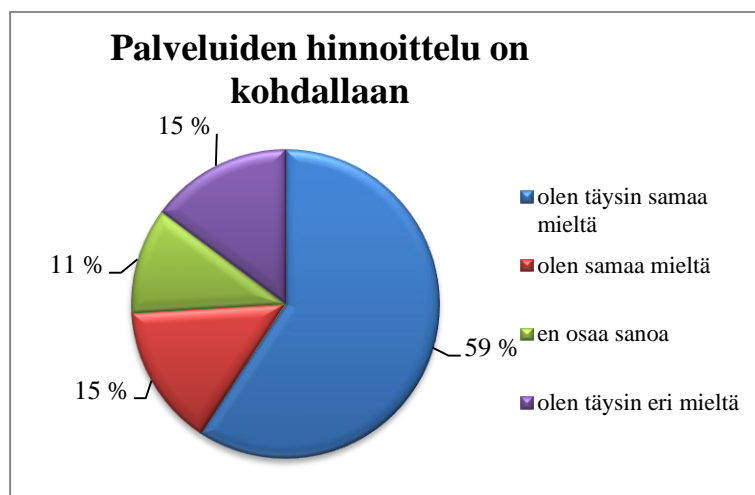
Vaikka informaation jakaminen ja neuvonta usein liittyvätkin läheisesti toisiinsa, haluttiin nämä tässä tutkimuksessa selvittää erikseen. Asiakas saattaa toisinaan saada tietoa, jonka merkitystä omalle toiminnalleen hän ei välttämättä täysin ymmärrä. Silloin on tärkeätä, että hänelle annetaan tiedon lisäksi myös siihen liittyvää neuvontaa. Neuvonnan tulisi olla sellaista, että myös asiaan perehtymätön kykenee sen avulla ymmärtämään käsittelyssä olevan asian.



KUVIO 15. Riittävän informaation ja neuvonnan saanti

Kuvioon 15 on yhdistetty vastaajien mielipiteet siitä, saavatko he riittävästi tilitoimistolta informaatiota ja neuvontaa. Selkeä enemmistö vastaajista katsoo saavansa riittävästi sekä informaatiota että neuvontaa (70 %). Vain pieni osa vastaajista kokee jäävänsä ilman riittävää informaatiota ja neuvontaa (11 %).

4.5.4 Palveluiden hinnoittelu



KUVIO 16. Palveluiden hinnoittelu

Kuviosta 16 selviää vastaajien mielipiteet palveluiden hinnoittelusta. Yli puolet vastaajista oli täysin samaa mieltä (59 %) siitä, että hinnoittelu on kohdallaan. Asteikon muut vaihtoehdot olen samaa mieltä (15 %), en osaa sanoa (11 %) ja olen täysin eri mieltä (15 %) jakautuivat melkein yhtä suuriin osiin.

Tilipalvelu Irja Malinilla kirjanpidon hinnoittelu on tositekohtaista ja se sisältää myös kausiveroilmoituksen lähettämisen. Erikseen laskutetaan tilinpäätösten ja veroilmoitusten laatimisesta. Palkat laskutetaan palkkakohtaisesti. Molemmat sekä kuukausi- että tuntipalkkojen laskenta on samanhintaista. Niihin sisältyy myös vuosi-ilmoitusten lähettäminen. Neuvonnasta laskutetaan erikseen vain siinä tapauksessa, että se vie erityisen paljon aikaa.

4.6 Johtopäätökset

Tutkimukseen osallistuneista hieman yli puolet oli miehiä. Heidän joukossaan oli monen ikäisiä. Karkeasti jaoteltuna heidät voidaan jakaa kolmeen suurin piirtein yhtä suureen ryhmään: alle 50-vuotiaat, 50- 60-vuotiaat ja yli 60-vuotiaat.

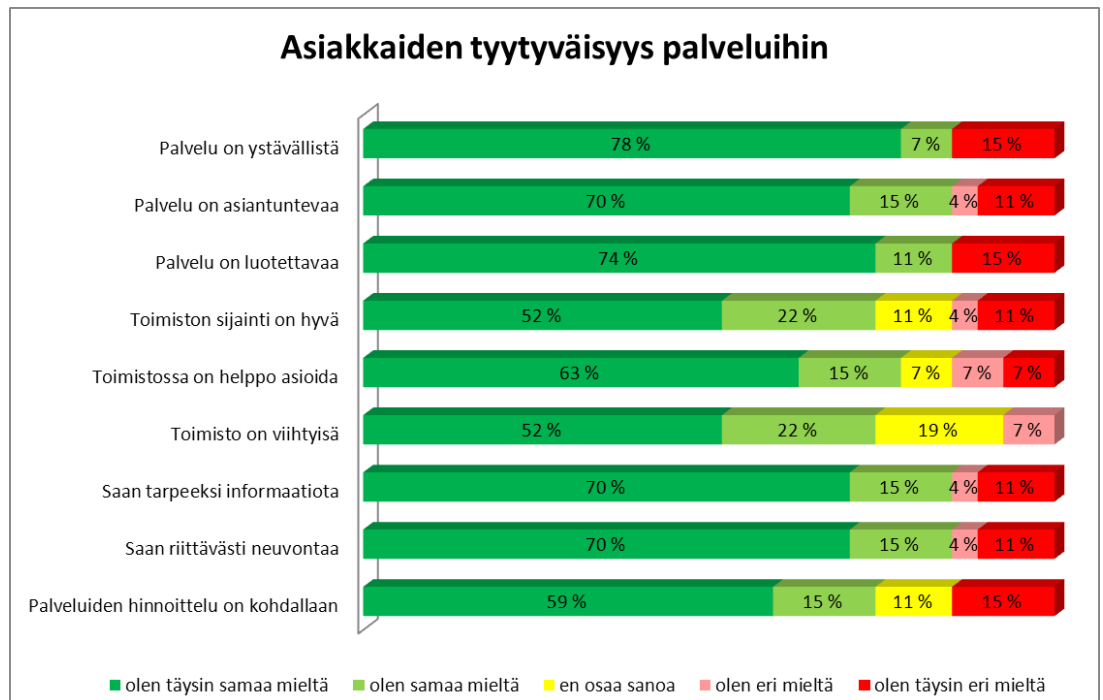
Asiakaskunnan ikääntyminen onkin yksi Tilipalvelu Irja Malinin tuulevaisuuden haasteista. Tällä hetkellä se ei panosta kovinkaan paljon markkinointiin, vaan suurin osa alle viisi vuotta asiakkaan olleista on tullut asiakkaaksi jonkun toisen henkilön suosittelun perusteella. Yli puolet tutkimukseen osallistuneista oli ollut asiakkaana yli kymmenen vuotta. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että he ovat olleet tyytyväisiä asioidensa hoitoon tilitoimistossa.

Tilipalvelu Irja Malin tarjoaa pääasiassa perinteisiä tilitoimistopalveluita kuten kirjanpito, palkanlaskenta ja tilinpäätösten ja veroilmoitusten laadinta.

Tutkimukseen osallistuneista kaikki käyttivät muita palveluita paitsi palkanlaskentapalvelua. Se oli käytössä alle puolella kyselyyn osallistuneista. Tästä voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista työskentelee yksin, eikä heillä ole henkilökuntaa palveluksessaan. Harva yritys, joka on tilitoimiston asiakkaana, hoitaa itse palkkojensa laskennan.

Tutkimuksessa selvisi, että kukaan tutkimukseen osallistuneista ei tällä hetkellä tarvitse muita kuin jo käytössänsä olevia palveluita. Tilipalvelu Irja Malinin kannattaisi kuitenkin tulevaisuudessa pyrkiä kehittämään sellaisia lisäpalveluita, joita voisi tarjota asiakkailleen ja joista asiakkaat voisivat hyötyä. Palveluiden kehitystyössä pitäisi muistaa myös niiden hinnoittelu. Esimerkiksi neuvontaa asiakkaat eivät välttämättä miellä erilliseksi palveluksi, koska sitä ei yleensä laskuteta erikseen. Tämän tutkimuksen kyselylomakkeeseen olisi ehkä kannattanut laittaa useampia valmiita vaihtoehtoja lisäpalveluista, koska asiakkaat

eivät välttämättä tiedä kaikkia vaihtoehtoja palveluista, joita tilitoimisto voisi tarjota heille.



KUVIO 17. Asiakkaiden tyytyväisyys prosentteina

Aikaisemmissa kuvioissa on tarkasteltu asiakkaiden tyytyväisyyteen liittyviä väittämiä kutakin erikseen, mutta kuvioon 17 on kerätty kaikki väittämät yhteen, mikä mahdollistaa niiden vertailun keskenään. Kuvion perusteella voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista oli erittäin tyytyväisiä kaikkiin kyselylomakkeen kohdassa kuusi olleisiin osa-alueisiin. Kaikista vaihtoehtoista tyytyväisimpiä oltiin palvelun ystävällisyyteen. Peräti 78 prosenttia vastasi tähän kohtaan olen täysin samaa mieltä. Vähiten tyytyväisiä oltiin toimiston sijaintiin ja viihtyisyyteen. Toimiston sijainnin muuttaminen siten, että kaikki asiakkaat olisivat tyytyväisiä, on mahdotonta, koska asiakkaat ovat monelta eri paikkakunnalta. Sen sijaan toimiston viihtyisyyteen voidaan vaikuttaa, esimerkiksi panostamalla toimiston sisustukseen ja siisteyteen. Tietenkään tässäkin asiassa ei päästä jokaista miellyttävään ratkaisuun, koska ihmisten mielipiteet ovat niin erilaisia.

Suurin osa olen eri mieltä- ja olen täysin eri mieltä-vastauksista johtui todennäköisesti siitä, että vastaajat eivät ole olleet tarpeeksi huolellisia valitessaan

vastausvaihtoehtoja. Tämä onkin yksi kyselytutkimuksen heikkouksista, kuten johdannossa (1.2) todetaan. On selvää, että vastaaja voi olla jostakin väittämästä täysin eri mieltä, mutta ei ole todennäköistä, että hän olisi täysin tyytymätön kaikkiin palvelun osa-alueisiin ja jatkaisi kuitenkin tilitoimiston asiakkaana. Päätelmää tukee myös se, että muutamissa lomakkeissa oli ensin valittu pääasiassa vaihtoehtoja neljä ja viisi, jotka oli sitten peitetty ja valittu vastausvaihtoehdot asteikon vastakkaisesta päästä. Lisäksi kaksi vastaajaa kommentoi, että numero viisi on paras, eikä niin kuin tässä tutkimuksessa, jossa numero yksi oli paras.

Kyselylomakkeen viimeisenä kohtana oli: ”Terveiset Tilipalvelu Irja Malinille”. Tähän kohtaan toivottiin avointa palautetta sekä kehitysehdotuksia. Vastaajista yhdeksän antoi palautetta. Kaikki palautteet olivat positiivisia, mutta valitettavasti yhtään kehitysehdotusta ei tullut. Koska palautteet olivat hyvin samankaltaisia, päätettiin ottaa niistä vain pari tähän tutkimukseen mukaan:

On ollut tosi hyvä asiakassuhde ja luottanut aina 100 prosenttisesti.

Kiitokset kaikesta ylimääräisestä työstä jota olet joutunut hoitamaan/selvittämään! Tsemppiä ja koeta jaksaa eteenpäin!

Saaduista positiivisista palautteista voidaan päätellä, että Tilipalvelu Irja Malin on onnistunut hyvin asiakaspalvelussaan ja sen asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Irja Malinilta kysyttiin sähköpostilla mielipidettä tutkimuksen tuloksista. Hänelle lähetettiin vain tuloksista pelkät kuviot ilman tutkijan kommentteja. Hän oli tyytyväinen tuloksiin, koska suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä tilitoimiston toimintaan. Tuloksista suurimpana yllätyksenä tuli se, että jotkut asiakkaat ovat täysin tyytymättömiä tilitoimiston toimintaan, mutta jatkavat kuitenkin edelleen sen asiakkaina. Positiivisena yllätyksenä tuli tyytyväisten asiakkaiden runsas lukumäärä.

5 YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Tilipalvelu Irja Malinin asiakkaiden tyytyväisyys saamiinsa palveluihin. Tämän lisäksi haluttiin selvittää onko asiakkailla tarvetta saada lisäpalveluita ja jos on, niin minkälaisia. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus käyttää palveluiden laadun ja valikoiman kehittämiseen.

Tilipalvelu Irja Malin on toiminut Orimattilassa jo yli kaksikymmentä vuotta. Se tarjoaa pääasiassa perinteisiä tilitoimistopalveluja, esimerkiksi kirjanpitoa ja palkanlaskenta. Sen asiakaskunta koostuu pääasiassa pienistä yrityksistä.

Taloushallintoala tulee muuttumaan tulevaisuudessa. Suurimmat muutokset tulevat aiheuttamaan taloushallinnon sähköistyminen sekä taloushallinnon ulkoistamisen lisääntyminen. Sähköistymisen myötä taloushallinnosta vähenevät rutiininomaiset tehtävät, ja ne muuttuvat konsultoivampaan suuntaan. Perinteisesti pienet yritykset ovat ulkoistaneet taloushallintonsa, mutta nykyään myös suuryritykset ulkoistavat taloushallintoaan, mikä asettaa uusia vaatimuksia taloushallintoalalla työskentelevien osaamiselle.

Tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Sen tulosten keräämiseen käytettiin asiakastyytyväisyystutkimuslomaketta, joka jaettiin neljällekymmenelle Tilipalvelu Irja Malinin asiakkaalle. Tutkimuksessa selvisi, että tilitoimiston asiakkaat olivat pääosin erittäin tyytyväisiä nykyisten palveluiden laatuun. Asiakkaat olivat tyytyväisiä myös nykyiseen palveluvalikoimaan, eivätkä halunneet uusia lisäpalveluita.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida käsitteiden reliaabelius (luotettavuus) ja validius (pätevyys). Reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimustulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksessa käytettävien mittareiden ja menetelmien kykyä mitata oikeita asioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231.)

Tutkimuksen tulokset on oltava toistettavissa. Tämä tarkoittaa sitä, että jos sama tutkimus tehdään kahteen kertaan, on tulosten pysyvä samoina. Tutkijan on vältettävä virheiden tekemistä tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Hänen on myös

osattava tulkita tulokset oikein ja käytettävä sellaisia analysointimenetelmiä, joita hän osaa käyttää. Jos tutkimuksessa käytetään otosta, on sen oltava riittävän suuri ja tarpeeksi edustava, jotta tutkimuksen tulokset olisivat luotettavia. (Heikkilä 2008, 30.)

Tutkijan on asetettava tutkimuksellensa selkeät tavoitteet, jotta tutkimus mittaisi niitä asioita, joita oli tarkoitus mitata. Mitattavat käsitteet ja muuttujat on määriteltävä tarkasti, jotta päästäisiin päteviin mittaustuloksiin.

Tutkimuslomakkeen kysymykset on suunniteltava siten, että niiden avulla voidaan mitata oikeita asioita, ja ne kattavat koko tutkimusongelman. Tutkimuksen pätevyyteen vaikuttavat myös perusjoukon määrittely, edustava otos ja korkea vastausprosentti. (Heikkilä 2008, 29 – 30.)

Tätä tutkimusta voidaan pitää pääsääntöisesti validina, koska sen kysymyksillä on pystytty selvittämään tutkimusongelmat. Tutkimus on huolellisesti suunniteltu, sen toteutuksen menetelmät on perusteltu ja toteutuksen kulku on tarkasti kuvailtu. Validiutta haittaa se, että ilmeisesti osa vastaajista on ollut huolimattomia ja valinnut vastauksensa vastausasteikon väärästä päästä.

Tutkimusta voidaan pitää reliabelina, koska sen tulokset ovat toistettavissa. Vastaajien lukumäärä oli riittävä (67,5 %), jotta heidän voidaan katsoa edustavan hyvin Tilipalvelu Irja Malinin asiakaskuntaa.

Koska osa Tilipalvelu Irja Malinin asiakkaista on lähellä eläkeikää, tulee asiakaskuntaan väistämättä muutoksia tulevaisuudessa. Myös asiakkaina jatkavien yritysten tilanteet ja tarpeet saattavat muuttua. Tämän vuoksi kyselytutkimus olisi hyvä uusien muutaman vuoden sisällä. Sen avulla nähtäisiin, onko palvelun laatu pysynyt hyvällä tasolla, ja riittääkö olemassa oleva palveluvalikoima vai pitäisikö sitä kenties laajentaa.

LÄHTEET

PAINETUT LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Ahvenniemi, J. 2008. Johdon laskentatoimen palvelut tilitoimistoissa kehittyvät. Tilisanomat 3/2008, 59 – 60.

Ahvenniemi, J. 2011. KLT:n rooli kasvaa ja kehittyy. Tilisanomat 2/2011, 70 – 71.

Alhola, K. 2010. Taloushallinnon kiehtova ja vaativa maailma. Tilisanomat 4/2010, 41.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina Helsinki: Restamark Oy

Fredman, J. 2010. Pilvi ohjelmistopalvelujen tuorein mantra. Tilisanomat 4/2010, 45 - 47.

Granlund, M. & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Helsinki: WSOY.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Jokinen, T., Heinämaa, L. & Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas. Myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Helsinki: Edita.

Koskela, M. 2012. Pk-yrittäjän ja tilitoimiston yhteistyö. Tilisanomat 2/2012 38 – 39.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOY.

Lyytinen, E. 2012. Toimialastandardi laadun runkona. Tilisanomat 4/2012, 58.

Mäkinieniemi, O. 2013. KLT-lautakunta valvoo tilitoimistojen osaamista. Tilisanomat 2/2013, 38 – 39.

Mattila, H., Ruusunen, T. & Uola, K. 2008. Viestinnän työkaluja AMK-opiskelijalle.1. - 2. painos. Helsinki: WSOY.

Rissanen, T, 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Salo, U. 2012. Kasvavat osaamisvaatimukset taloushallinnon ammattilaisille. Tilisanomat 1/2012, 31.

Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D. 2009. Services Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm. New York: McGraw Hill.

ELEKTRONISET LÄHTEET

If. 2005. Taloushallintoliiton jäsenten vastuuvakuutus [viitattu 15.10.2012].

Saatavissa:

http://www.if.fi/web/fi/sitecollectiondocuments/commercial/allianssit/58018_taloushallintoliitto.pdf

Kirjanpitolautakunta. 2011. Käteisvarojen kirjaamisesta yhden henkilön osakeyhtiössä [viitattu 14.10.2013]. Saatavissa:

<http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/717602942eb71ebdc22570210049e02b/ac664efee1bf9ed3c225783a003c8f1b?OpenDocument>

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 503/2008. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080503>

Malin, I. 2013. Re: Opinnäytetyö [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Hirvonen, O. Lähetetty 23.9.2013.

Metsä-Tokila, T. 2011. Taloushallinnon palvelut. Työ. ja elinkeinoministeriö [viitattu 3.3.2013]. Saatavissa:

http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1326/Taloushallinnon_palvelut_2011_web.pdf

Mälkiä, L. & Teräväinen, S. 2011. Tilitoimistojen ja pienasiakkaiden tarpeiden kohtaaminen. Lappeenranta: Saimaan ammattikorkeakoulu [viitattu 29.9.2013].

AMK-opinnäytetyö. Saatavissa:

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/62807/Malkia_Liisa_Teravainen_Sohvi.pdf?sequence=1

Rikoslaki 39/1889. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>

Suikkanen, K. 2010. Asiakkuus tilitoimistokonsernissa. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu [viitattu 29.9.2013]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa:

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/13603/Suikkanen_Katri.pdf?sequence=1

Taloushallintoliitto. 2013a. Taloushallintoliitto lyhyesti [viitattu 9.3.2013].

Saatavissa: [https://taloushallintoliitto-](https://taloushallintoliitto-fi.directo.fi/taloushallintoliitto/taloushallintoliitto_lyhyesti/)

[fi.directo.fi/taloushallintoliitto/taloushallintoliitto_lyhyesti/](https://taloushallintoliitto-fi.directo.fi/taloushallintoliitto/taloushallintoliitto_lyhyesti/)

Taloushallintoliitto. 2013b. TAL-laatu [viitattu 10.3.2013]. Saatavissa:

<http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/>

Taloushallintoliitto. 2013b. Taloushallintoliiton toimialastandardi TAL-STA [viitattu 10.3.2013]. Saatavissa:

<http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/>

Taloushallintoliitto. 2013b. TAL-STA1 – Eettinen ohjeistus [viitattu 10.3.2013].

Saatavissa: [http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-](http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta1-eettinen-ohjeistus/)

[laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta1-eettinen-ohjeistus/](http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta1-eettinen-ohjeistus/)

Taloushallintoliitto. 2013b. TAL-STA2 – Toimeksiannon hoitaminen [viitattu 10.3.2013]. Saatavissa: <http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta2-toimeksiannon-hoitamine/>

Taloushallintoliitto. 2013b. TAL-STA3 – Kirjanpito palvelu [viitattu 10.3.2013]. Saatavissa: <http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta3-kirjanpito palvelu/>

Taloushallintoliitto. 2013c. Hyväksymisvaatimukset [viitattu 3.10.2013]. Saatavissa: <http://www.taloushallintoliitto.fi/klt/klt-tutkinto/hyvaksymisvaatimukset/>

Taloushallintoliitto. 2013d. KLT-tutkinto [viitattu 11.10.2013]. Saatavissa: <http://www.taloushallintoliitto.fi/klt/klt-tutkinto/>

Taloushallintoliitto. 2013e. TAL-PHT Palkkahallinto tilitoimistossa, koulutusohjelma [viitattu 15.10.2013]. Saatavissa: <http://koulutus.taloushallintoliitto.fi/koulutus/palkkahallinto/tal-pht-palkkahallinto-tilitoimistossa-koulutusohjelma>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Henkilöstö taloushallinnon palveluissa Suomessa 2006 – 2011 [viitattu 24.2.2013]. Saatavissa: http://www.testi.toimialaonline.fi/graph/Graphserver.aspx?Gedit=false&ifile=./QUICKTABLES/KTM/TOIMIALARAPORTTIEN_KUVAKANNAT/06LIIKE_ELAMAN_PALVELUT/BTALOUSHALLINNON_PALVELUT/070Henkiloston_maara_taloushallinnon_palveluissa_TOL7412_Suomessa_FIRST_LAST&x=849&y=629&Lang=3

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Liikevaihto taloushallinnon palveluissa Suomessa 2006 – 2011 [viitattu 24.2.2013]. Saatavissa: http://www.testi.toimialaonline.fi/graph/Graphserver.aspx?Gedit=false&ifile=./QUICKTABLES/KTM/TOIMIALARAPORTTIEN_KUVAKANNAT/06LIIKE_ELAMAN_PALVELUT/BTALOUSHALLINNON_PALVELUT/040Liikevaihto_taloushallinnon_palveluissa_TOL7412_74121_74122_74129_Suomessa_FIRST_LAST&x=849&y=629&Lang=3

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Toimipaikkojen lukumäärä taloushallinnon palveluissa Suomessa 2006 – 2011 [viitattu 24.2.2013]. Saatavissa:

http://www.testi.toimialaonline.fi/graph/Graphserver.aspx?Gedit=false&ifile=./QUICKTABLES/KTM/TOIMIALARAPORTTIEN_KUVAKANNAT/06LIIKE_ELAMAN_PALVELUT/BTALOUSHALLINNON_PALVELUT/010Toimipaikkojen_maara_taloushallinnon_palveluissa_TOL7412_74121_74122_74129_Suomessa_FIRST_LAST&x=795&y=589&Lang=3

LIITTEET

Liite 1

Hei!

Työskentelen tämän kevään Tilipalvelu Irja Malinilla, jossa teen myös opinnäytetyöni. Opinnäytetyö on osa tradenomiopintojani Lahden ammattikorkeakoulussa. Sen tavoitteena on selvittää kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat tilitoimiston palveluihin ja onko heillä toivomuksia palvelujen kehittämiseksi.

Oheisena lähetän kyselylomakkeen, johon toivon teidän vastaavan. Vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä tutkimukseen osallistuvien yritysten tietoja mainita tulosten yhteydessä.

Täytetyn kyselylomakkeen voitte palauttaa tilitoimistoon oheisessa vastauskuoressa, joko seuraavan kuukauden papereiden mukana tai asioidessanne muuten toimistossa. Vastauksien tulisi olla perillä viimeistään 15.3.2013.

Ystävällisin terveisin

Outi Hirvonen

Asiakastytyväisyyskysely Tilipalvelu Irja Malin

Vastaajan taustatiedot

1. Sukupuoli

- Nainen
 Mies

2. Ikä

- alle 30 vuotta
 30 – 39 vuotta
 40 – 49 vuotta
 50 – 60 vuotta
 yli 60 vuotta

3. Kuinka kauan yrityksenne on ollut Tilipalvelu Irja Malinin asiakkaana?

- alle 5 vuotta
 5 – 9 vuotta
 10 – 14 vuotta
 15 – 20 vuotta
 yli 20 vuotta

4. Mitä palveluita yrityksenne tällä hetkellä käyttää?

- kirjanpito
 tilinpäätös
 palkanlaskenta
 veroilmoitus

5. Millaisia palveluita haluaisitte tilitoimiston jatkossa teille tarjoavan?

- olen tyytyväinen tämänhetkisiin palveluihin
 reskontran hoito
 laskutus
 muuta, mitä? _____

6. Vastatkaa seuraaviin Tilipalvelu Irja Malinia koskeviin väittämiin asteikolla 1 – 5 (1 = olen täysin samaa mieltä, 2 = olen samaa mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = olen eri mieltä, 5 = olen täysin eri mieltä)

	1	2	3	4	5
Palvelu on ystävällistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelu on asiantuntevaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelu on luotettavaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimiston sijainti on hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimistossa on helppo asioida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimisto on viihtyisä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saan tarpeeksi informaatiota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saan riittävästi neuvontaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palveluiden hinnoittelu on kohdallaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Terveiset Tilipalvelu Irja Malinille (kehitysehdotukset, palaute)

Kiitos vastauksestanne!