

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2022

Milla Tähtinen

**Asiakastyytyväisyys tilitoimiston
tarjoamiin palveluihin ja
taloushallinto-ohjelmaan – Case
Tilihalme Oy**

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalous | Taloushallinto

2022 | 58 sivua

Milla Tähtinen

Asiakastyytyväisyys tilitoimiston tarjoamiin palveluihin ja taloushallinto-ohjelmaan – Case Tilihalme Oy

Tilitoimiston asiakkaiden tyytyväisyyden selvittäminen on tärkeää, koska suunnitelmalliset ja jatkuvat mittaukset auttavat yritystä kehittämään toimintaansa ja palvelujaan. Asiakkaiden antaman palautteen avulla yritys voi puuttua epäkohtiin ja toisaalta varmistaa tyytyväisten asiakkaiden pysyvyys.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantona tilitoimisto Tilihalme Oy:lle. Yrityksellä on noussut esille tarve kartoittaa yleistä asiakastyytyväisyyttä sekä taloushallinto-ohjelman käyttöä. Tavoitteena on ollut selvittää tätä asiakkaille tehdyn kyselyn avulla ja löytää mahdollisia kehitystarpeita.

Työn teorialuvut käsittelevät asiakastyytyväisyyttä sekä asiakkuutta tilitoimistossa. Opinnäytetyön toteutuksen pääpainona on empiirinen tutkimus, jonka osana on kvantitatiivinen survey-tutkimus.

Toteutettu kysely voidaan jakaa neljään osa-alueeseen, joita ovat taustatiedot, tilitoimiston palvelut ja käytännöt, taloushallinto-ohjelma sekä kehitysideat ja palaute. Kyselyn vastausprosentiksi saatiin 48. Tulokset osoittivat, että asiakkaat ovat kokonaisuudessaan tyytyväisiä tilitoimistoon sekä Fennoa-ohjelmistoon. Tutkimuksesta ei noussut esille kehitystarpeita, mikä on erittäin positiivista toimeksiantajayritykselle.

Asiasanat:

tilitoimisto, asiakastyytyväisyys, taloushallinto-ohjelmisto

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Administration | Financial Management

2022 | 58 pages

Milla Tähtinen

Customer Satisfaction with the Services and Financial Management Software Provided by the Accounting Firm – Case Tilihalme Oy

Finding out the satisfaction of the accounting firm's customers is important because methodical and continuous measurements help the firm develop its operations and services. Feedback given by customers allows the firm to address grievances and ensure the persistence of satisfied customers.

This thesis has been executed as an assignment to the accounting firm Tilihalme Oy. The firm has raised up the need to survey customer satisfaction and the use of the financial management software. The goal has been to explore this through a survey for customers and to find development needs.

The theoretical chapters of this thesis deal with customer satisfaction as well as customership in the accounting firm. The focus of the implementation of the thesis is an empirical research, as part of which is a quantitative survey research.

The conducted survey can be divided into four areas: background information, accounting firm services and practices, financial management software, and development ideas and feedback. The survey gave a response rate of 48. The results showed that customers as a whole are satisfied with the accounting firm as well as the Fennoa software. No development needs emerged from the study, which is very positive for the commissioner company.

Keywords:

accounting firm, customer satisfaction, financial management software

Sisältö

1 Johdanto	7
2 Asiakastyytyväisyys	9
2.1 Asiakastyytyväisyystekijät	9
2.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja tutkiminen	10
3 Asiakkaana tilitoimistossa	13
3.1 Tilitoimiston palvelut	13
3.2 Digitaalinen taloushallinto	14
3.2.1 Taloushallinnon digitalisaatio Suomessa	16
3.2.2 Digitaalisen taloushallinnon tuomat hyödyt	18
3.2.3 Integroidut tietojärjestelmät taloushallinnossa	19
3.2.4 Taloushallinto-ohjelmiston yhteiskäyttö	21
4 Case: Tilihalme Oy:n asiakastyytyväisyys	23
4.1 Toimeksiantajan esittely	23
4.2 Kyselyn taustaa	23
4.3 Tutkimustulokset	24
5 Johtopäätökset	45
Lähteet	49

Liitteet

Liite 1. Saatekirje.

Liite 2. Muistutusviestit.

Liite 3. Asiakaskysely.

Kuvat

Kuva 1. Asiakastyytyväisyysmittauksen toteuttamisvaiheet (Pöllänen & Rope 1994, 60).	11
--	----

Kuviot

Kuvio 1. Yrityksen yhtiömuoto.	25
Kuvio 2. Asiakkuuden kesto.	26
Kuvio 3. Yrityksen henkilöstömäärä.	26
Kuvio 4. Yrityksen liikevaihto.	27
Kuvio 5. Vastaajan asema.	28
Kuvio 6. Tilitoimiston palvelut.	29
Kuvio 7. Asiakkaat, jotka eivät käytä jotain palvelua.	30
Kuvio 8. Tilitoimiston onnistuminen eri osa-alueissa.	31
Kuvio 9. Tilitoimiston kokonaisarvosana.	32
Kuvio 10. Fennoan käytön useus.	33
Kuvio 11. Käyttääkö asiakas Fennoan raportteja yrityksen taloudellisen tilan tarkasteluun.	34
Kuvio 12. Eri raporttien seuraaminen.	35
Kuvio 13. Fennoan helppokäyttöisyys.	36
Kuvio 14. Fennoan selkeys.	36
Kuvio 15. Fennoan luotettavuus.	37
Kuvio 16. Fennoan vastaaminen asiakkaiden tarpeisiin.	37
Kuvio 17. Fennoan informatiivisuus.	38
Kuvio 18. Fennoan onnistuminen eri osa-alueissa.	39
Kuvio 19. Fennoan isoimmat hyödyt.	40
Kuvio 20. Fennoan kokonaisarvosana.	41
Kuvio 21. Asiakkaiden kiinnostus käyttää Fennoaa.	42
Kuvio 22. Saako asiakas säännöllisesti kirjanpidon raportteja.	42
Kuvio 23. Asiakkaiden tyytyväisyys raportointiin.	43

Taulukot

Taulukko 1. Asiakkuuden keston vaikutus tyytyväisyyteen tilitoimistoa kohtaan.	32
Taulukko 2. Yrityksen liikevaihdon vaikutus Fennoan käyttöön.	34

1 Johdanto

Asiakkaiden tyytyväisyys tilitoimistoonsa ja sen tarjoamaan taloushallinto-ohjelmaan on erittäin tärkeää. Lähtökohtana ei ole, että yritys on koko elinkaarensa ajan yhden tilitoimiston asiakkaana. Tilitoimiston vaihdon syinä voivat olla hinta, palvelujen laajuus, asiakaspalvelu tai yksinkertaisesti parempi hinta-laatusuhde muualta. Siksi on suotavaa, että asiakkaiden tyytyväisyyttä kartoitetaan ja siitä pidetään huolta. Asiakkaiden kokemukset ja palaute auttavat sekä tilitoimistoa että asiakasyritystä kehittymään ja kasvamaan.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan tilitoimiston asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin ja taloushallinto-ohjelmaan. Opinnäytetyö toteutetaan toimeksiantona Tilihalme Oy:lle, joka on Kaarinassa sijaitseva tilitoimisto. Yritys on palvellut asiakkaitaan jo vuodesta 1987 ja tarjoaa heille kirjanpito-, tilinpäätös-, konsultointi- sekä tilintarkastuspalveluja. Aihe pohjautuu Tilihalme Oy:n tarpeeseen kartoittaa yleistä asiakastyytyväisyyttä sekä taloushallinto-ohjelman käyttöä ja siihen liittyviä kysymyksiä. Yritys on vaihtanut käyttämäänsä taloushallinto-ohjelmaa parin vuoden sisällä, ja tämä on vahvasti tuonut tarpeen kartoituksen tekemiseen.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää kyselyn avulla toimeksiantajayrityksen asiakkaiden tyytyväisyyttä tilitoimiston toimintaan ja saamiinsa palveluihin sekä taloushallinto-ohjelmaan. Tavoitteena on myös mahdollisten kehitystarpeiden löytäminen, jotta saadaan tietoa asioista, joissa on vielä parannettavaa. Palautteen ja uusien ideoiden myötä yrityksen toimintaa voi kehittää entistä parempaan suuntaan. Osana asiakaskyselyä on myös toive saada asiakkaat kiinnostumaan enemmän taloushallinto-ohjelman käytöstä.

Kyselyn tuloksien perusteella voidaan tehdä erilaisia kehittämistoimenpiteitä. Esimerkiksi asiakkaille, jotka eivät vielä käytä ohjelmaa, mutta ovat siitä kiinnostuneita, voidaan tarjota enemmän tietoa sen käytettävyydestä. Asiakkaita halutaan kannustaa sähköiseen taloushallintoon, jotta molempien osapuolten työskentely olisi mahdollisimman käytännöllistä ja tilanteeseen sopivaa.

Kyselystä voi ilmetä myös negatiivisia kokemuksia, jotka otetaan huomioon, ja mahdolliset tyytymättömyydet pyritään selvittämään.

Opinnäytetyön teorialuvut käsittelevät asiakastyytyväisyyttä ja tilitoimiston asiakkuutta. Opinnäytetyön toteutuksen pääpainona on empiirinen tutkimus, jonka osana on kvantitatiivinen survey-tutkimus. Kvantitatiivisella survey-tutkimuksella kartoitetaan tilitoimiston asiakkaiden tyytyväisyyttä tilitoimiston tarjoamiin palveluihin sekä sen käyttämään taloushallinto-ohjelmaan. Kysely luodaan Google Forms-työkalulla, jonka avulla kyselystä tehdään asiakkaille mahdollisimman selkeä, helppo ja nopea. Työn johtopäätöksissä keskitytään tutkimuksen tulosten mukaisiin kehityskohteisiin ja osa-alueisiin, joihin asiakkaat olivat tyytyväisimpiä.

2 Asiakastyytyväisyys

Jokaisen asiakkaan kokemus ja mielipide yrityksestä on erilainen, ja se on muodostunut monen tekijän summana. Asiakkaan odotukset yrityksen toiminnasta muodostuvat muun muassa aikaisempien kokemusten, lähipiirin kertomuksien, yrityksestä kirjoitettujen lehtiartikkeleiden ja yrityksen markkinointiviestinnän kautta. Yritys ei voi täysin tietää asiakastyytyväisyytensä tilaa, ellei se tee siitä selvitystä. Esimerkiksi yrityksen eri osastoilla voi olla täysin eri käsitys siitä, mitä asiakastyytyväisyys on, ja mikä siihen vaikuttaa. (Pöllänen & Rope 1994, 58–59.)

2.1 Asiakastyytyväisyystekijät

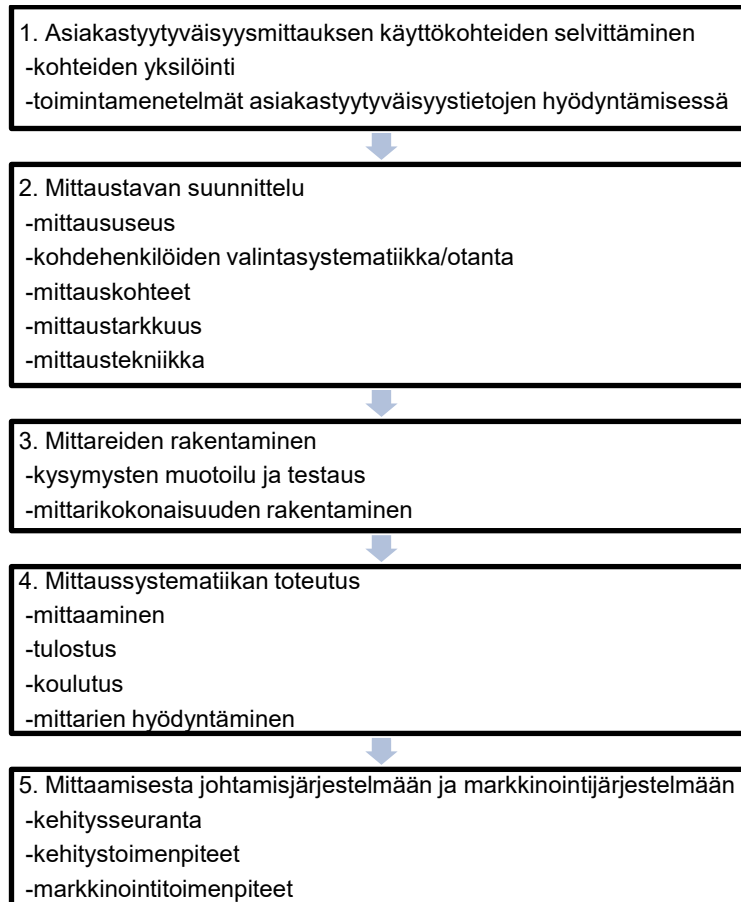
Asiakastyytyväisyyttä on vaikea määritellä yksiselitteisesti, koska sen tarkoitus voi riippua siitä, keneltä asiaa kysytään. Kokkonen (2006) määrittelee yrityksen johdolle kolme asiaa, jotka ymmärtämällä ja toteuttamalla yritys voi pysyä markkinoilla. Ensimmäisenä kohtana on se, että organisaation perimmäisenä päämääränä on oltava asiakastyytyväisyys. Yrityksen tarkoituksena on hakea voitollista tulosta, mutta se on tehtävä käsi kädessä asiakastyytyväisyyden kanssa. Pohjimmiltaan yrityksen voitto on seurausta siitä, että asiakkaiden tarpeet ja toiveet on toteutettu ja he ovat tyytyväisiä. Toisena tärkeänä asiana, joka johdon täytyy ottaa huomioon, on se, että asiakastyytyväisyyttä voidaan pitää investointina. Yrityksen johdon on tärkeä tiedostaa, että panostamalla asiakastyytyväisyyteen, tulokset eivät näy heti vaan ajan kuluessa. Viimeisenä kohtana on asiakastyytyväisyyden kuuluminen jokaiselle henkilökunnan jäsenelle. Henkilökunta voi olla osallisena asiakastyytyväisyyden vaikuttamiseen, kun johto välittää selkeän viestin työntekijöilleen siitä, miten eri asiakastilanteissa toimitaan. Varsinkin asiakkaiden tyytymättömyystilanteissa on tärkeää, että henkilökunta osaa toimia parhaalla mahdollisella tavalla. Henkilökunnalla voi olla esimerkiksi käytössään oikeus antaa asiakkaalle rahallinen korvaus, jos hän kokee olevansa tyytymätön yrityksen palveluun tai tuotteisiin.

Asiakastyytyväisyyteen voidaan katsoa kuuluvaksi niin sanottuja hygieniatekijöitä ja erottavia tekijöitä. Hygieniatekijöiden on saavutettava aina vähintään tietty vähimmäistaso, jotta asiakassuhde voi edes olla olemassa ja jatkoa. Esimerkiksi jonkin tuotteen perusominaisuus on hygieniatekijä, jonka täytyy saavuttaa vähintään minimitaso. Erottavat tekijät nimensä mukaisesti tuovat yritykseen tekijöitä, jotka erottavat sen muista ja tuovat kilpailuetua. Näiden tekijöiden avulla yritys voi erottautua muista alan yrityksistä, jolloin asiakas voi tehdä valintansa sen perusteella. Onnistumalla erottavissa tekijöissä yritys voi luoda asiakkailleen myönteisen kokemuksen ja näin ollen parantaa asiakastyytyväisyyttä. (Lindroos & Lohivesi 2010, 118.)

Yhtenä asiakastyytyväisyyden parantamisen osa-alueena on asiakkaan yhteydenotto. Yhteydenoton taustalla voi olla sekä positiivinen, neutraali tai negatiivinen syy, mutta näistä riippumatta yrityksellä on mahdollisuus parantaa asiakastyytyväisyyttä näiden asiakaskontaktien aikana. Jokainen asiakaskontakti tulisi nähdä mahdollisuutena tehdä jotain lisää, joka ylittää asiakkaan odotukset. (Lindroos & Lohivesi 2010, 118.)

2.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja tutkiminen

Jotta asiakastyytyväisyyttä voidaan selvittää, on tarpeen toteuttaa jatkuvaa sekä suunnitelmallista mittaamista. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen voidaan jakaa viiteen vaiheeseen, kuten kuvasta 1 näkyy. Ensimmäisenä vaiheena on mittauksen käyttökohteiden määrittäminen, jonka osana on tutkimuskohteiden yksilöinti ja toimintamenetelmien valitseminen. Tämän jälkeen suunnitellaan muun muassa kohdehenkilöiden otantaa, mittaamisen toistuvuutta sekä mittauksen tarkkuutta. Kolmantena toteuttamisvaiheena on itse mittareiden muodostaminen. Tämän vaiheen aikana mittauskysymyksiä rakennetaan sekä testataan, ja itse mittaristo kootaan. Seuraavassa vaiheessa siirrytään toteutukseen, jossa tehty mittausjärjestelmä otetaan käyttöön ja sitä päästään hyödyntämään. Viimeisenä vaiheena on mitausten tulosten seuranta sekä mahdolliset kehitys- ja markkinointitoimet. (Pöllänen & Rope 1994, 58–60.)



Kuva 1. Asiakastyytyväisyysmittauksen toteuttamisvaiheet (Pöllänen & Rope 1994, 60).

Asiakastyytyväisyystutkimus on markkinointitutkimus, jonka päämääränä on kartoittaa asiakkaiden kokemaa tyytyväisyyttä yrityksen toiminnasta. Tutkimuksen toimivuuden periaatteiden ja standardien toteutuminen on olennaista. Olennaisia asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutusperiaatteita ovat muun muassa validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti tarkoittaa asiakastyytyväisyystutkimuksen osalta sitä, että mittausmenetelmä mittaa juuri niitä asiakastyytyväisyyden tekijöitä, joita tässä tutkimuksessa on tavoitteena mitata. Jotta validiteetti voi tutkimuksen osalta toteutua, tulee kiinnittää huomiota erityisesti kysymysten muotoiluun, vaihtoehtojen laajuuteen sekä laadittujen kysymysten asetteluun lomakkeella. Kun tutkimustulokset ovat muuttumattomia ja niihin voi luottaa, tutkimus on saavuttanut reliabiliteetin. Reliabiliteettia voivat heikentää muun muassa liian pieni otoskoko, liian monen

asiakkaan vastaamattomuus, tutkimuskysymysten epäselkeä muotoilu ja huonosti ajoitettu toteutus, joka voi häiritä asiakkaiden vastaamiseen keskittymistä. Tutkimus pitäisi toteuttaa myös järjestelmällisesti ja siten, että se tuottaa lisäarvoa. Järjestelmällisesti toteutettu asiakastyytyväisyystutkimus mahdollistaa tyytyväisyyden kehittymisen seuraamisen ja mahdollisen vertailun esimerkiksi yritysten eri osastojen tai toimipaikkojen välillä. (Pöllänen & Rope 1994, 83–84.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksia voidaan hyödyntää, kun yritys haluaa selvittää, miten se on onnistunut täyttämään asiakkaidensa toiveet ja mielikuvat. Riskinä kuitenkin on, että yrityksen ja asiakkaan näkemät tarpeet eivät ole samoja, eivätkä kohtaa keskenään. Tällöin yritys keskittyy liikaa omaan sisäiseen ajattelumaailmaansa, ja niiden mukana tuleviin asiakastyytyväisyyden arvioihin. (Lindroos & Lohivesi 2010, 117.)

3 Asiakkaana tilitoimistossa

3.1 Tilitoimiston palvelut

Tilitoimistojen tarjoamat palvelut voidaan jakaa neljään osa-alueeseen: tilinpäätös & juokseva kirjanpito, palkanlaskenta, ulkoinen laskenta ja sisäinen laskenta. Juoksevaan kirjanpitoon kuuluvat toimet vaihtelevat yrityksen koosta, yhtiömuodosta ja toimialasta riippuen, mutta siihen voidaan katsoa kuuluvaksi liiketapahtumien ja tositteiden kirjaamiset sekä tarvittavat säännölliset raportit. (Taloushallintoliitto n.d.). Tilinkauden päätteeksi laaditaan tilinpäätös, joka sisältää tuloslaskelman, taseen sekä liitetiedot. Jos yritys on suuryritys tai muutoin merkittävä yhteisö, sen on laadittava osaksi tilinpäätöstä myös rahoituslaskelma. (Salmi 2020, 24.)

Tilinpäätöksen ohessa julkaistaan joidenkin yritysten kohdalla myös toimintakertomus. Yrityksen ollessa asunto-osakeyhtiö sen on laadittava toimintakertomus riippumatta siitä, minkä kokoinen yritys on kyseessä. Toimintakertomus esittää kuvauksen siitä, miten yhtiön toiminta on kehittynyt ja miten tuloksellista se on ollut. (Tomperi 2020, 148, 177.) Toimintakertomuksen laatiminen on pakollista myös julkisille osakeyhtiöille, sekä sellaisille yhtiöille jotka täyttävät tarvittavat ehdot. Ehtoina ovat, että päättyneellä tai sitä edeltävällä tilikaudella on täyttynyt vähintään kaksi seuraavista kolmesta kohdasta: liikevaihto on ylittänyt 7,3 miljoonaa euroa, taseen loppusumma on yli 3,65 miljoonaa euroa ja/tai yhtiön palveluksessa on suunnilleen 50 henkilöä. (Räsänen 2022.)

Tilinpäätöksen tuloslaskelmassa esitetty tulos muodostuu tilikauden kuluista ja tuotoista. Taseen tehtävänä on puolestaan kuvata yrityksen taloudellista tilannetta tilikauden päättyessä. Se muodostuu omaisuudesta eli vastaavaa-puolesta, sekä pääomasta eli vastattavaa-puolesta. Vastaavaa-puoli antaa selvityksen yrityksen varoista ja vastattavaa-puolella kuvataan yrityksen pääomia sekä mahdollisen rahoituksen lähteitä. Tilinpäätöksen liitetietojen tarkoituksena on antaa tarkennettua tietoa tuloslaskelman, taseen sekä

rahoituslaskelman osalta. Liitetiedoissa voi olla esimerkiksi selvitys aineettomien hyödykkeiden poistoperusteesta. Rahoituslaskelma esittää tiedon yrityksen varojen hankinnasta ja niiden hyödyntämisestä kyseisen tilikauden aikana. (Salmi 2020, 28, 33.)

Palkanlaskenta kuuluu monien tilitoimistojen palveluihin, ja se räätälöidään kunkin yrityksen tarpeiden mukaiseksi. Kun yritys ulkoistaa palkanlaskennan, tilitoimisto voi laskea yrityksen puolesta palkat ja työnantajasuoritukset. Osana peruspalvelua on myös palkkalaskelman lähettäminen sekä erilaiset viranomaisilmoitukset kuten tulorekisteri-ilmoittaminen. Erikseen sopimalla tilitoimiston palkanlaskentaan voi myös sisällyttää esimerkiksi Kela-hakemukset. (Taloushallintoliitto n.d.)

Ulkoinen laskentatoimi pitää sisällään yrityksen kirjanpidon sekä raportoinnit, jotka on tarkoitettu yrityksen ulkoisille sidosryhmille. Yrityksen ulkoisia sidosryhmiä ovat esimerkiksi viranomaiset ja sijoittajat, joille raportointeja tuotetaan. Keskeisimpiä ulkoisen laskentatoimen lopputuotteita ovat tilinpäätös sekä verotusta koskevat raportit. Ulkoinen laskentatoimi on yritykselle pakollista, ja sitä säätelevät muun muassa kirjanpitolaki, kirjanpitoasetus ja verotusta koskevat lait. (Visma n.d.)

Laskentatoimen toisena pääalueena on sisäinen laskentatoimi, joka eroaa merkittävästi ulkoisesta laskentatoimesta siten, että se ei ole yritykselle lakisääteinen velvoite. Sisäisen laskentatoimen tarkoituksena on päätöksenteon tukeminen monipuolisilla kustannus- ja kannattavuustarkasteluilla sekä mittareilla ja mittaristoilla. Lähtökohtana ovat yrityksen sisäiset tarpeet. Yrityksestä riippuen laskennan kohteena on yleensä tuote tai asiakas. (Lyly-Yrjänäinen 2018, 9–10.)

3.2 Digitaalinen taloushallinto

Lahti & Salminen (2014, 24) määrittelevät digitaalisen taloushallinnon seuraavasti: ”Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa

muodossa”. Kaikesta paperin käsittelystä pyritään eroon ja kirjanpidon tapahtumat hoidetaan, ja ne saavat alkunsa mahdollisimman automaattisesti. Tämän takia digitaalisesta taloushallinnosta voidaankin käyttää myös termiä ”automaattinen taloushallinto”. Digitaalisuuden tulee näkyä myös yritysten toiminnassa sen sidosryhmien kanssa. Esimerkiksi asiointissa rahoittajien tai viranomaisten kanssa tulisi pyrkiä sähköisyyteen.

Kun digitaalista taloushallintoa hyödynnetään täysin, kaikki taloushallintoon liittyvä aineisto käsitellään sähköisesti sen kaikissa tapahtumaketjuissa. Kun osa tiedostoista joudutaan esimerkiksi ensin skannaamaan järjestelmään, puhutaan sähköisestä taloushallinnosta. Tällöin koko tapahtuma ei ole ollut digitaalinen, vaikka tiedosto päätyikin lopulta digitaaliseen muotoon. Sähköinen taloushallinto on tavallaan digitaalisen taloushallinnon esiaste, jossa pyritään digitaalisuuteen, mutta sitä ei ole vielä täysin saavutettu. (Lahti & Salminen 2014, 26.)

Verkkolaskutus on taloushallinnon osa, joka vaikuttaa merkittävästi digitaalisen taloushallinnon edistämiseen. Se toimii siten, että laskun tiedot kulkevat suoraan laskuttavan yrityksen tietojärjestelmästä laskun vastaanottajan järjestelmään, jolloin tietojen siirto onnistuu nopeammin ja tehokkaammin kuin paperisella laskutuksella. Siirrettyjen laskutietojen avulla kyseisen laskun tiliöinti voidaan automatisoida. (Lahti & Salminen 2014, 26.)

1.4.2020 voimaan astui verkkolaskulaki, joka osaltaan kannustaa yrityksiä digitaaliseen taloushallintoon. Tämän lain nojalla yritykset ovat oikeutettuja saamaan toiselta yritykseltä verkkolaskun, jos he näin pyytävät. Laki tuo muutoksia myös vaadittaviin laskutietoihin, joita ei aiemmin oltu määritelty eikä vaadittu Suomen laissa. Alle 10 000 € liikevaihdon yrityksiä laki ei koske, eikä myöskään niitä yrityksiä, joiden kaupankäynti kohdistuu vain kuluttajiin. Jos yritys on pyytänyt lähettämään laskun sähköisessä muodossa, mutta näin ei ole tehty, sillä on oikeus jättää kyseinen lasku maksamatta. Yhä useamman yrityksen täytyy näin ollen perehtyä verkkolaskutukseen ja sen käyttöön, sillä toisen osapuolen vaatiessa sähköistä laskua se täytyy heille toimittaa. (Rantalainen n.d.)

Hyötyjä, joita sekä yritys että sen asiakkaat saavat verkkolaskun käytöstä, on useita. Paperilaskutus on usealla yrityksellä maksullista, jolloin ostohintaan lisätään muutaman euron paperiveloituslisä. Siirtymällä verkkolaskuihin yritys säästää tämän lisäksi myös postimerkkien ja kirjekuorien kuluissa. Erityisesti kun laskutettavaa ja vastaanotettavia laskuja on paljon, säästöä syntyy nopeasti. Toisena hyötynä on verkkolaskutuksen toimitusvarmuus, sillä paperilaskuun verrattuna se ei voi hukkaa muun postin mukana. Laskutettava asiakas pääsee myös laskuun heti käsiksi, eikä laskun lähettämisen ja vastaanottamisen välillä tarvitse odottaa päiviä. Tämä tuo käytännössä laskulle pari päivää lisää maksuaikaa, kun toimitusviivettä ei ole. (Accountor 2021.)

Verkkolaskutus tuo laskua vastaanottavalle yritykselle huomattavaa ajansäästöä, kun manuaalisia työvaiheita karsiutuu pois. Paperilaskua maksettaessa maksaja joutuu kirjautumaan ensin verkkopankkiin, josta laskun tietoja täytyy täyttää tarkasti, jotta lasku kohdistuu oikealle yritykselle, tiettyyn laskuun. Verkkolaskun kohdalla viite- ja tilinumeroita ei tarvitse tehdä, vaan laskun voi käydä tarkistamassa taloushallinto-ohjelmasta ja hyväksyä sen maksuun. Vanhan laskun pystyy myös tarvittaessa löytämään taloushallinto-ohjelmasta helposti, eikä sitä tarvitse skannailla ja siirtää eri järjestelmien välillä. Koska verkkolaskua maksettaessa ei tarvitse syöttää laskutietoja, se vähentää virheiden määrää, kun inhimillisten virheiden mahdollisuus alenee. Laskuja välittävä verkkolaskuoperaattori tunnistaa aina kaupankäynnin molemmat osapuolet, joten erinäisten huijausten riski madaltuu. Useimmat huijauslaskut saapuvatkin sähköpostitse tai kirjeitse, jolloin ne erottuvat verkkolaskutusta käyttävän yrityksen laskujen joukosta paremmin. (Accountor 2021.)

3.2.1 Taloushallinnon digitalisaatio Suomessa

Taloushallinnon tehokkuutta sekä sen nykytilaa voidaan arvioida erilaisten tutkimusten ja tilastojen avulla. The World Bankin toteuttamassa Doing Business-tutkimuksessa vertaillaan miten hyvin eri maat ovat suoriutuneet taloudellisesti. Tutkimuksen yhtenä osana on mittari, joka kuvaa miten paljon

yrittäjältä menee aikaa verotuksen hallinnointiin yhden vuoden aikana. Suomi sijoittuu tässä mittarissa parhaimmiston, erityisesti länsimaiden keskuudessa. Suomalaisten yritysten verotukseen käyttämä aika vuodessa on 90 tuntia, joka ylittää nopeudessaan monet muut maat. Esimerkiksi Yhdysvalloissa aikaa tähän käytetään 175 tuntia ja Ruotsissa 122 tuntia. Tällainen mittari ei kuitenkaan kuvaa tarpeeksi hyvin eri maiden osaamista, vaan tuntimäärien erot kertovat myös maiden lainsäädäntöjen ja veroviranomaisten eroavaisuuksista. (Fredman 2021.)

Fredman (2021) käsittelee artikkelissaan Eurostatin tilastoa pilvipalveluiden käytöstä EU-maiden yrityksissä. Vaikka pilvipalveluiden hyödyntäminen taloushallinnossa ei suoranaisesti takaa tehokasta taloushallintoa, se antaa kuitenkin suuntaa antavaa tietoa eri maiden tilanteista. Suomi on pilvipalveluiden hyödyntämisen osalta huipputasoa 75 % arvollaan. Suomi on tilastojen kärjessä myös verkkolaskutuksen hyödyntämistason tilastossa. Vuonna 2016 verkkolaskutusta vastaanottavien suomalaisten yritysten osuus kaikista suomalaisista yrityksistä oli 70 %. (Fredman 2021.)

Verkkolaskutuksen käyttöä on tutkittu myös Suomessa. Suomen Yrittäjät toteutti vuonna 2021 kyselyn, joka keskittyy pk-yritysten tilitoimistopalvelujen ja verkkolaskujen käyttöön. Kysymyksestä riippuen vastauksia kertyi 200–300 per kysymys. Ennen varsinaista tutkimusaihetta tarkasteltiin yritysten kirjanpidon ja laskutuksen toteutusta. 79 % vastanneista yrityksistä käytti verkkolaskuja, mikä todentaa sen, että suomalaisilla yrityksillä on hyvät valmiudet verkkolaskutukseen. Vaikka taloushallinnon digitalisaatio Suomessa on kehittynyt, ”mappiasiakkaita” löytyy vielä paljon. Hieman yli puolet asiakkaista on yhä kiinni paperisessa kirjanpidossa, mutta muutosta digitaalisuuteen on tapahtunut. (Fredman 2021.)

Syitä siihen, miksi monen suomalaisyrityksen kirjanpito hoidetaan yhä manuaalisesti, on monia. Syynä voi olla esimerkiksi uuden opettelemisen pelko ja se, että tämänhetkiseen tilanteeseen on helppo jäädä. Monet eivät myöskään luota tarpeeksi automaatioon, vaan haluavat tehdä kaiken manuaalisesti. Harhaluulona on, etteivät ohjelmistot voisi tehdä yhtä tarkkaa työtä kuin

kirjanpitäjä, vaikka totuus onkin päinvastainen. Pankkipalveluiden hinta saattaa hidastaa sähköiseen taloushallintoon siirtymistä monella, koska niiden hinnat voivat olla jopa korkeampia kuin taloushallinto-ohjelmiston. Pankin korkeat palvelumaksut ovat varsinkin pienille toimijoille suuri rasite, joka pahimmillaan estää heitä ottamasta askelta kohti digitaalista taloushallintoa. (Lyytikäinen & Kalliovaara 2021b.)

Tilitoimistojen osalta sähköiseen taloushallintoon siirtymisen esteenä voi olla niin sanottu tuloloukku. Osa tilitoimistoista hinnoittelee palvelunsa manuaalisesti tehdyn työn perusteella, eli asiakas maksaa kirjanpitäjän tekemistä työtunneista. Kun tuntiperusteiselle laskutukselle ei nähdä muuta vaihtoehtoa, automaatioon siirtyminen ei toimi. Joissain tapauksissa paperisen kirjanpidon syynä on yksinkertaisesti tietoteknisten taitojen riittämättömyys joko tilitoimistolla tai yrityksellä. Varsinkin, jos kummallakin osapuolilla on tämän suhteen vaikeuksia, siirtymistä digitaalisuuteen ei oteta kummankaan osapuolen toimesta puheeksi. (Lyytikäinen & Kalliovaara 2021b.)

Lyytikäinen & Kalliovaara (2021b) pohtivat keinoja siihen, miten yrityksiä saadaan kannustettua siirtymään sähköisen taloushallinnon pariin. Tilitoimistojen täytyy keskittyä omaan toimintaansa ja digitaalisuuden mukana tuleviin hyötyihin. Pankkien palvelumaksujen hintojen pitäminen maltillisina auttaisi montaa yritystä siirtymään sähköisen taloushallinnon pariin, jos sähköisen tiliotteen hinta ei vaikuttaisi suuresti päätökseen. Automaatio tuo mukanaan runsaasti ajansäästöä, joka yrityksen pitäisi ottaa huomioon. Vaikka palvelumaksut lisäävätkin kuluja, automaatio vähentää yritykseltä laskutettavia tunteja, jolloin siitä syntyy myös säästöä.

3.2.2 Digitaalisen taloushallinnon tuomat hyödyt

Digitaalisen taloushallinnon lyömättömiä etuja ovat sen nopeus ja tehokkuus. Tehokkuudessa on mahdollista saavuttaa jopa 90 % kasvu. Tehokkuuden parantuminen tuo myös kustannussäästöjä esimerkiksi arkistointitarpeen osalta. Arkistointitilaa ei samalla tavalla tarvita, kun kaikki tieto on digitaalisessa

muodossa. Tällainen tieto on myös helposti siirrettävissä, muokattavissa ja saatavissa. Varsinkin suurille ja globaaleille yhtiöille tämä on ensisijaisen tärkeää. Digitaalisen taloushallinnon avulla on mahdollista päästä käsiksi yrityksen kirjanpitoon sijainnista riippumatta, joten talouden kontrollointi helpottuu huomattavasti. Yhtenä digitaalisen taloushallinnon tuomana hyötynä on myös sen ympäristöystävällisyys verrattuna paperiseen taloushallintoon. (Lahti & Salminen 2014, 32–33.)

Suuri määrä päällekkäisistä työvaiheista poistuu, kun kaikki tieto on digitaalisessa muodossa, eikä välissä tarvitse hoitaa paperilla olevia tietoja. Raportoinninkin osalta koetaan merkittävää etua, sillä kuukauden aikana tehty raportointi on enemmän ajan tasalla. Myös tiedonhaun nopeutuminen on suurena hyötynä, sillä sähköinen arkistointi mahdollistaa monipuolisia haku-ehdot ja tiedon nopeamman läpikäynnin. Esimerkiksi yksittäisen tositteen etsiminen pilvipalvelusta on huomattavasti nopeampaa kuin sen hakeminen mappiarkistosta. (Procountor 2015, 20.)

3.2.3 Integroidut tietojärjestelmät taloushallinnossa

Nykypäivän automatisoidusta digitaalisesta taloushallinnosta voidaan käyttää myös nimeä integroitu taloushallinto. Integraatio ulottuu yrityksen koko arvoketjuun, ei pelkästään omiin taloushallinnon järjestelmiin tai toimintoihin. Erityisesti yrityksen toimiessa sähköisessä liiketoimintaympäristössä integrointi ja reaaliaikaisuus toimivat keskeisenä edellytyksenä yrityksen toiminnalle. Integraation avulla saman tiedon käsittely useampaan kertaan vähentyy ja virheiden määrä alenee. Ideaalitulanteessa integroidut tietojärjestelmät ulottuvat organisaation kaikkiin toimintoihin, jolloin melkein kaikki kirjanpidon kirjaukset tulevat integraation kautta. (Lahti & Salminen 2014, 42.) Taloushallinnon järjestelmien integraatioiden avulla tieto siirtyy järjestelmien välillä ilman manuaalista tallennustyötä. Se mihin integraatio kohdistuu voi vaihdella. Integraatiot voivat olla esimerkiksi organisaation omien järjestelmien välisiä tai tilitoimiston ja pankin järjestelmän välisiä integraatioita. (Fredman 2019.)

Taloushallinnon integrointi on muuttanut kirjanpitäjän osaamis- ja työnkuvaa, kun tallennustyön osuus on vähentynyt merkittävästi tai jopa hävinnyt. Sen sijaan työ sisältää erilaisten virhetilanteiden korjaamista ja selvittämistä sekä integraatioliittymien täsmäytystä. Kirjanpitäjiltä vaaditaan myös entistä edistyneempää järjestelmien käyttöä ja niiden ymmärtämistä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018.)

Fredman (2019) kertoo, että suhteellisen harvalla yrityksellä tai tilitoimistolla on vielä käytössä integraatiokokonaisuuksia. Toisaalta ne, jotka tätä ratkaisua hyödyntävät toimivasti, ovat tyytyväisiä valintaansa, eivätkä kaipaa takaisin manuaalisen tallentamisen aikaan. Myyntilaskutus ja erityisesti sen siirtäminen laskutusjärjestelmästä taloushallintoon, on yleisin kohde, johon integraatiota aletaan hyödyntämään sen palkitsevuuden ansiosta. Myyntilaskuihin kohdistuvassa integraatiossa vaihtoehtoina ovat myyntilaskun siirtäminen laskutukseen tai myyntireskontraan. Kummassakin vaihtoehdossa laskun tiedot siirretään usein jo tiliöitynä. Kun yrityksellä ei ole itsellään käytössä verkkolaskutusta, on perusteltua siirtää lasku yrityksen laskutusjärjestelmästä tilitoimiston käyttämään taloushallintojärjestelmään. Tämän avulla verkkolaskutus voidaan saada käyttöön tilitoimiston kautta.

Kun laskun siirrossa hyödynnetään taloushallintojärjestelmän sisäistä tiedostokuvausta, se saattaa aiheuttaa joitain ongelmia. Erityisesti vanhempien taloushallinto-ohjelmistojen tiedonkuvaukset ovat usein jäljessä nykyajan vaatimuksista, esimerkiksi verkkolaskutuksen osalta. Ei ole kuitenkaan itsestään selvää, että uudemmatkaan ohjelmistot olisivat tämän suhteen täydellisiä. Ongelmat voivat ilmetä esimerkiksi laskukenttien pituuden riittämättömyydessä, joka johtaa siihen, että kaikki tieto ei mahdu sille tarkoitetulle riville. Usein saattaakin olla sujuvampaa lähettää asiakkaan lasku suoraan laskutusjärjestelmästä. Tällöin laskun tiedoista täytyy siirtää taloushallintojärjestelmään ne tiedot, jotka vaaditaan kirjanpitoa, tase-erittelyitä ja mahdollista perintää varten. Logistiikan ja asiatarkastuksen tietoja ei tarvitse tällaisessa tilanteessa siirtää taloushallintojärjestelmään, jolloin välitettävää tietoa on vähemmän. (Fredman 2019.)

Taloushallintojärjestelmien integraatio tuo mukanaan tehokkuutta ja nopeutta, mutta ei kuitenkaan poista virheiden mahdollisuutta. Täsmäyttäminen on tarpeen toteuttaa tasaisin väliajoin, jotta suurempia vahinkoja ei pääse tapahtumaan. Kaikista integraatioliittymistä on hyödyllistä koota tiivis dokumentaatio, jota päivitetään tarpeen mukaan. Dokumentaatiosta on tullava ilmi muun muassa tiliöintien ja laskentakohteiden määräytyminen sekä asiakasnumeroinnin muodostuminen. (Fredman 2019.)

3.2.4 Taloushallinto-ohjelmiston yhteiskäyttö

Taloushallinto-ohjelmiston yhteiskäytön ajatuksena on, että tilitoimisto ja yritys saavat jakaa keskenään taloushallinnon tehtäviä haluamallaan tavalla. Yhteiskäyttö tuo mukanaan lukemattomia hyötyjä kummallekin osapuolelle. Yrityksen näkökulmasta yhteiskäytön yhtenä merkittävimpänä hyötynä on se, että se saa selkeämmän ja paremman kuvan yrityksensä nykytilasta ja taloudesta. Yritys pystyy halutessaan seuraamaan sen talouden tilaa varsin reaaliaikaisesti. Koska laskujen käsittely on yritykselle joka tapauksessa pakollinen toimi, se voi helpottaa tehtävänsä hyödyntämällä taloushallinto-ohjelmaa. Esimerkiksi verkkolaskuna saapuvat tositteet löytyvät suoraan ohjelmasta, eikä niiden toimittamisen osalta synny unohduksia. Inhimillisten virheiden määrä alenee, koska laskut eivät tällä tavalla unohdu sähköpostiin tai työpöydän paperikasaan. Merkittävänä hyötynä on myös aineiston kuljettamisen tarpeettomuus, sillä ne ovat samassa ohjelmistossa muun kirjanpidon materiaalin kanssa. Tämä siis säästää myös yrityksen aikaa. (Lyytikäinen & Kalliovaara 2021a.)

Yhteiskäytön myötä sekä yrityksen että kirjanpitäjän toiminnasta tulee läpinäkyvää, sillä kumpikin näkee toisen osapuolen tekemät toimet. Läpinäkyvyys tulee ilmi myös siinä, että ohjelmisto huomauttaa, mikäli laskut ovat erääntymässä tai tositteita on vielä tiliöimättä. Yritys voi myös seurata ohjelmasta erilaisia raportteja, jotka kuvaavat yrityksen taloudellista tilaa. Useat ohjelmistot mahdollistavat ostolaskujen automatisoinnin, jolloin kirjanpitäjälle jää enemmän aikaa yritysasiakkaan neuvomiseen. Esimerkiksi toistuvan ja

samansuuruisen nettilaskun tiliöinti voidaan automatisoida täysin. Automatisointi ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys jokaisen laskun kohdalla, vaan osa laskuista täytyy käsitellä ja tiliöidä edelleen manuaalisesti. (Lyytikäinen & Kalliovaara 2021a.)

Modernit taloushallinto-ohjelmistot ja niiden yhteiskäyttö vähentävät myös laskutettavia tunteja, eli yritys säästä ajan lisäksi myös rahaa. Ohjelmistoista löytyy erilaisia yritykselle hyödyllisiä raportteja, jotka ovat saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta. Raporttien avulla voi seurata yrityksen taloutta, sekä käydä halutessaan raportteja läpi yhdessä kirjanpitäjän kanssa. (Lyytikäinen & Kalliovaara 2021a.)

4 Case: Tilihalme Oy:n asiakastyytyväisyys

4.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana on vuonna 1987 perustettu tilitoimisto Tilihalme Oy. Tilitoimisto sijaitsee Kaarinan Littoisissa ja työllistää kahdeksan henkilöä. Yritys tarjoaa asiakkailleen kirjanpito-, tilinpäätös-, konsultointi- sekä tilintarkastuspalveluja. Tilitoimisto tuo asiakkailleen mahdollisuuden Fennoa-taloushallintojärjestelmän käyttöön.

Tilihalme Oy on vaihtanut taloushallinto-ohjelmansa muutaman vuoden sisällä Fennoaan. Tämä nostaa esille tarpeen kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä nykyiseen taloushallinto-ohjelmaan. Viimeisin asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin edellisen taloushallinto-ohjelmiston aikana, joten haluttiin selvittää asiakkaiden ajankohtaiset mielipiteet tilitoimiston toiminnasta.

4.2 Kyselyn taustaa

Kysely luotiin Google Forms -työkalulla, jonka avulla kyselystä saatiin asiakkaille mahdollisimman selkeä ja helppokäyttöinen. Kysely voidaan jakaa neljään osa-alueeseen, joiden avulla kartoitetaan asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia. Osa-alueina ovat taustatiedot, tilitoimiston palvelut ja käytännöt, taloushallinto-ohjelma sekä kehitysideat ja palaute. Taloushallinto-ohjelman osalta kiinnostuksen kohteena on asiakkaiden kokemus ohjelman eri osa-alueiden käytöstä ja sen sujuvuudesta.

Kyselyn kohderyhmäksi valittiin tilitoimiston kirjanpitoasiakkaat, joista rajattiin pois asunto-osakeyhtiöt sekä muutama yhdistys, joiden kirjanpitoa tehtiin vain kerran vuodessa. Kysely lähetettiin lopulta 170 henkilölle ja vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Yhden viikon kuluttua kyselyn lähettämisestä lähetettiin muistutusviesti, jolla asiakkaita muistutettiin vastaamaan kyselyyn (Liite 1). Vastausprosentti oli ensimmäisen muistutusviestin lähettämisen jälkeen noin 40 %. Tämä oli mielestämme jo hyvä luku, mutta koimme toimeksiantajan kanssa,

että 2. muistutusviesti voisi herätellä vielä muutamia asiakkaita vastaamaan kyselyyn (Liite 2). Tavoitteena oli nostaa vastausprosenttia lähelle 50:tä. Toinen muistutusviesti lähetettiin muutama päivä ennen kyselyajan päättymistä. Tämä sai useamman asiakkaan aktivoitumaan ja lopullisten vastaajien määrä oli 82. Kyselyn vastausprosentiksi saatiin siis lopulta noin 48 %.

Kysymysten sisältö muotoutui toimeksiantajan toiveiden ja tarpeiden perusteella. Kysely toteutettiin anonymisti eli Google Forms ei kerännyt vastaajien sähköposteja, eikä vastaajan tarvinnut antaa kirjautumistietoja päästäkseen vastaamaan kyselyyn. Tämän avulla asiakkaat voisivat vastata mahdollisimman rehellisesti ja avoimesti huolehtimatta esimerkiksi siitä, että heidän antamaansa kritiikkiä pystyttäisiin yhdistämään heihin.

Lopullisia kysymyksiä oli 22, mutta kaikki kysymykset eivät vaatineet kaikkien asiakkaiden vastauksia. Esimerkiksi Fennoan käytöstä oli luotu kysymys, joka jaottelee asiakkaat Fennoa-käyttäjiin ja niihin, jotka eivät käytä Fennoaa. Tämän jaottelun avulla vastaajia pystyttiin siirtämään sellaisiin kysymyksiin, joihin he yrityksensä osalta pystyvät vastaamaan. Eli jos asiakas ei käyttänyt Fennoaa, hänelle ei avautunut ollenkaan Fennoan käytön kysymyksiä, vaan hän siirtyi kysymyksiin, jotka on tarkoitettu Fennoaa käyttämättömille vastaajille. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset löytyvät opinnäytetyön lopusta (Liite 3).

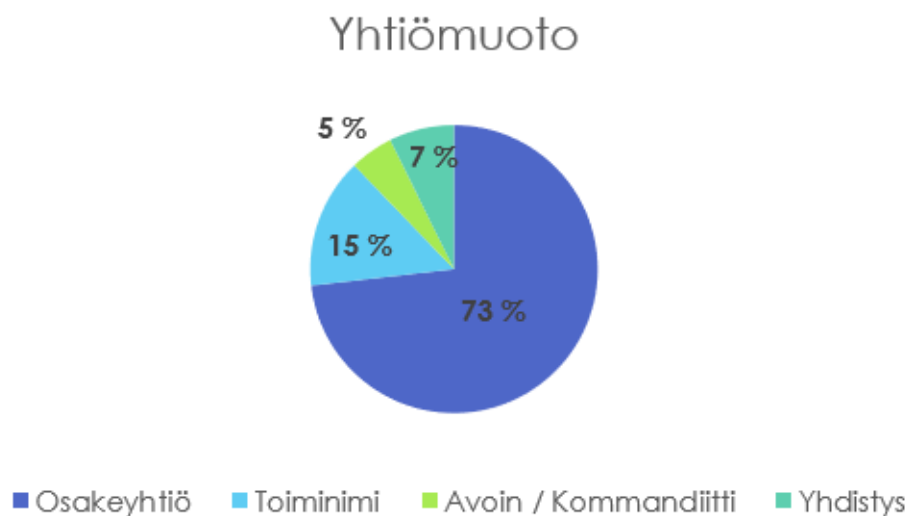
4.3 Tutkimustulokset

Tutkimustulosten analysoinnissa käytin Google Forms-, Google Sheet- sekä Excel-ohjelmaa. Joidenkin vastausten kohdalla hyödynsin myös ristiintaulukointia, jonka avulla analysoin esimerkiksi yhtiömuodon vaikutusta vastauksiin. Muutaman kysymyksen kohdalla vastauksen tulkintaa selkeytti se, että selvitin vastausarvojen keskiarvon.

Taustatiedot

Taustatietojen tarkoituksena oli kartoittaa vastaajan ja yrityksen lähtökohtia ja ominaisuuksia. Tämän avulla saatiin tietoa vastaajayritysten yhtiömuodosta, asiakkuuden kestosta, henkilöstömäärästä, liikevaihdosta ja vastaajan asemasta. Tässä osiossa vaadittiin kaikkien asiakkaiden vastauksia, eli jokaiseen kysymykseen tuli 82 vastausta.

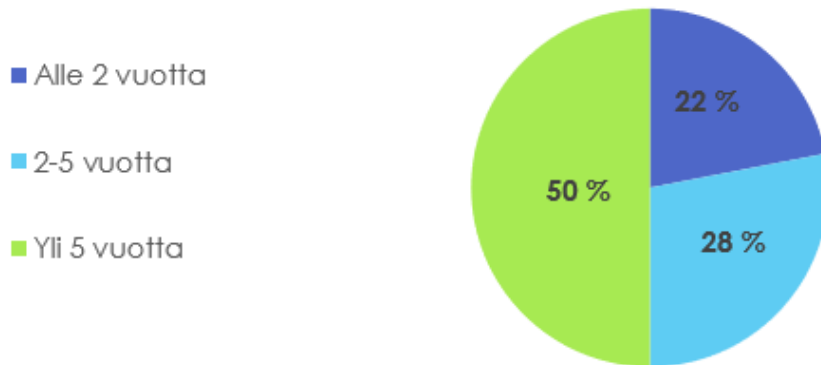
Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin mitä yhtiömuotoja vastaajayritykset edustivat (Kuvio 1). Suurin osa vastaajista oli osakeyhtiöitä. Toiminimiä oli toiseksi eniten ja loput vastaajista jakautuivat suhteellisen tasaisesti avoimiin-/kommandiittiyhtiöihin ja yhdistyksiin. Asunto-osakeyhtiöitä ei sisällytetty tähän kyselyyn. Positiivista oli, että jokaisesta yhtiömuodosta oli tullut ainakin neljä vastausta, joten yhtiömuotoja oli edustettuna monipuolisesti.



Kuvio 1. Yrityksen yhtiömuoto.

Taustatietojen toinen kysymys koski vastaajien asiakkuuden kestoa ja kuviosta 2 näkyy, että tasan puolet vastaajista on ollut Tilihalme Oy:n asiakkaana yli 5 vuotta. Loput asiakkaat jakautuivat suhteellisen tasaisesti 2–5 vuotta sekä alle 2 vuotta kestäneisiin asiakassuhteisiin. Tästä voi päätellä, että suurin osa asiakkaista on sitoutuneita tilitoimistoonsa.

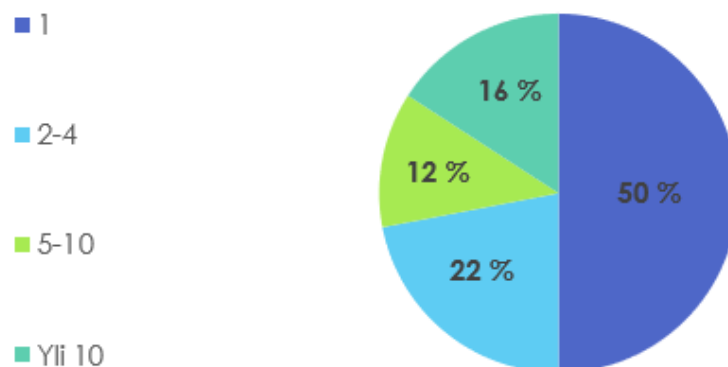
Asiakkuuden kesto



Kuvio 2. Asiakkuuden kesto.

Kuvio 3 esittää vastaajayritysten henkilöstömääriä. Puolet vastaajista oli yhden henkilön yrityksiä. 2–4 henkilöstömäärän yritykset muodostivat 22 % vastaajista. 12 % vastasi yrityksessä työskentelevän 5–10 henkilöä. Loput 16 % vastaajayrityksistä työllisti yli 10 henkilöä.

Henkilöstömäärä



Kuvio 3. Yrityksen henkilöstömäärä.

Vastaajayritysten liikevaihdon kartoittaminen antoi tietoa siitä, minkä kokoiset yritykset ovat vastanneet kyselyyn (Kuvio 4). Vähiten oli 50 000 – 100 000 €

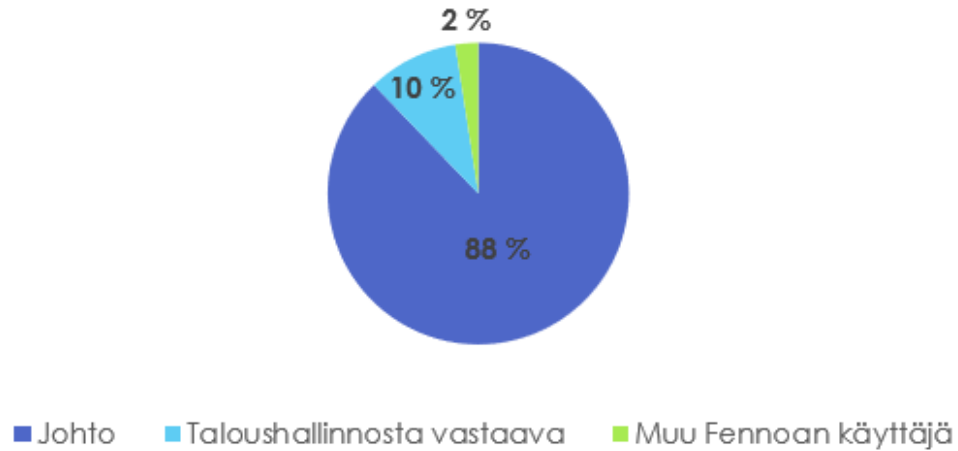
liikevaihdon luokkaa olevia yrityksiä. Muut vastaukset jakautuivat tasaisesti jäljelle jäävien vastausvaihtoehtojen kesken. Sekä alle 50 000 € ja yli 500 000 € liikevaihdon yrityksiä oli 28 %. Loput 27 % vastasi liikevaihtonsa olevan 100 000 ja 500 000 € välillä.



Kuvio 4. Yrityksen liikevaihto.

Taustatietojen viimeisenä kohtana oli vastaajan asemaa kartoittava kysymys, jossa selkeä 88 % enemmistö vastaajista oli yrityksen johtoa (kuvio 5). Tämä oli ennustettavissa, mutta vastausvaihtoehdoiksi haluttiin antaa myös taloushallinnosta vastaava tai muu Fennoan käyttäjä. Taloushallinnosta vastaavia oli vastannut kyselyyn 10 %. Loput 2 % olivat muita Fennoan käyttäjiä.

Vastaajan asema

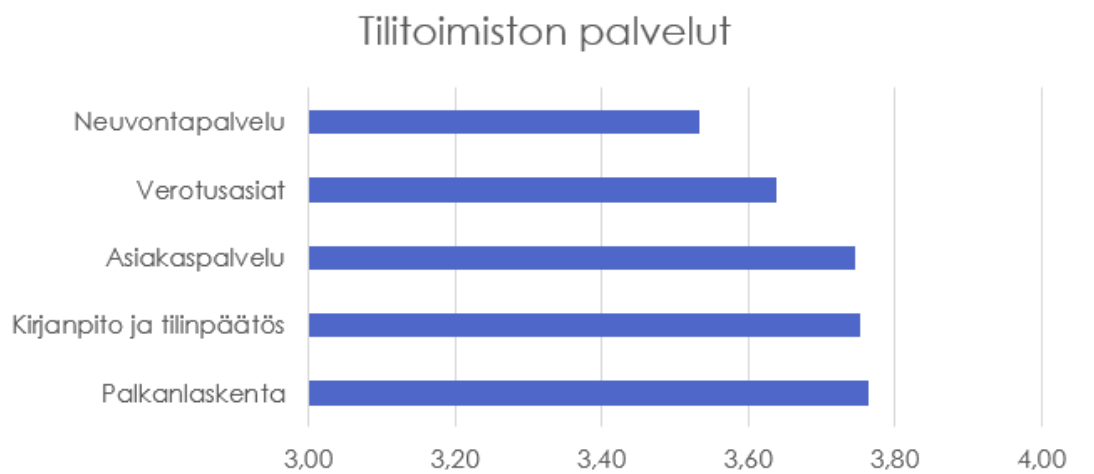


Kuvio 5. Vastaajan asema.

Tilitoimiston palvelut

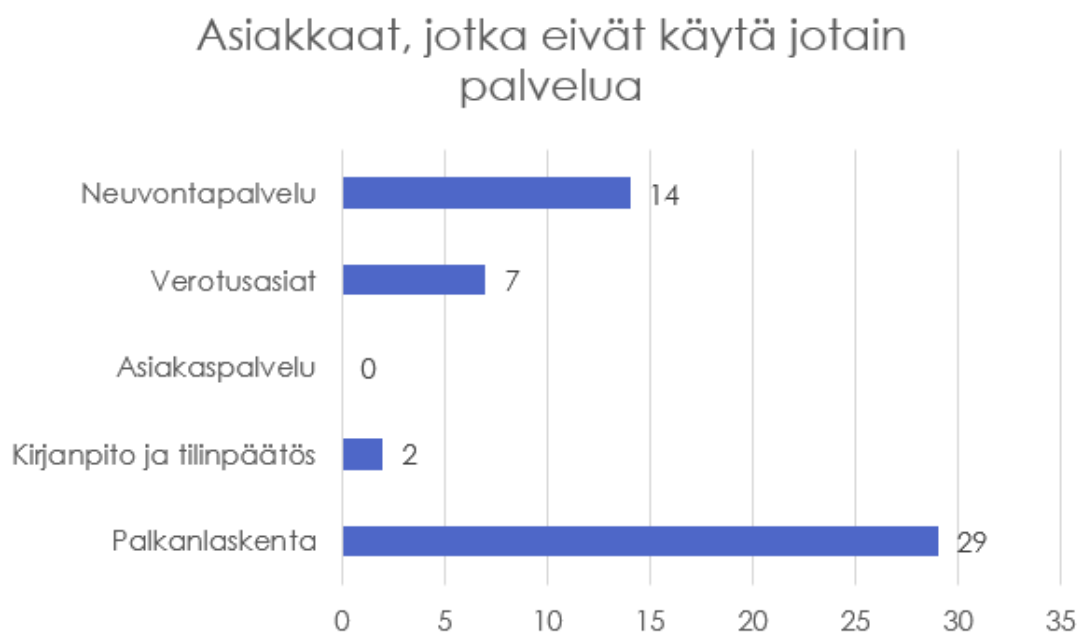
Tilitoimiston palvelut -osiossa tarkoituksena oli kartoittaa vastaajien tyytyväisyyttä Tilihalme Oy:n toimintaan ja sen tarjoamiin palveluihin. Tämän osion avulla saadaan esimerkiksi tietoa siitä, missä osa-alueissa tilitoimisto onnistuu parhaiten.

Osion ensimmäinen kysymys kartoitti vastaajien tyytyväisyyttä tilitoimiston tarjoamiin palveluihin. Vastausten tulkintaa helpottaakseni laskin jokaisesta vastausvaihtoehdosta keskiarvon, jotta tuloksia voi vertailla keskenään. Vastausvaihtoehtoina oli asteikko 1–4, jossa 1 on huonoin arvosana ja 4 paras. Vaihtoehtona olivat myös en tiedä- sekä en käytä -vastaus. Kuviosta 6 näkyy, miten tyytyväisiä asiakkaat olivat tilitoimiston tarjoamiin palveluihin. Asiakaspalveluun, kirjanpitoon ja tilinpäätökseen sekä palkanlaskentaan asiakkaat olivat selkeästi tyytyväisimpiä. Näiden keskiarvoksi muodostui noin 3,75, joka on erinomainen arvo. Seuraavaksi eniten tyytyväisiä asiakkaat olivat verotusasioihin 3,64 keskiarvolla, joka on myöskin erittäin hyvällä tasolla. Alhaisimman arvon tilitoimistojen palvelujen vertailussa sai neuvontapalvelut 3,53 arvolla. Kaiken kaikkiaan jokainen tilitoimiston tarjoama palvelu sai keskiarvoksi yli 3,5, joka kertoo asiakkaan tyytyväisyydestä.



Kuvio 6. Tilitoimiston palvelut.

Harva asiakas oli käyttänyt en tiedä -vastausvaihtoehtoa, joten melkein kaikki 82 vastaajasta olivat ottaneet kantaa tähän kysymykseen. Kuviossa 7 näkyy miten moni asiakas ei käytä jotain tiettyä tilitoimiston palvelua. 29 vastaajaa ei käytä lainkaan palkanlaskennan palveluja. Joissain yrityksissä ei siten ehkä ole tarvetta palkanlaskennalle ja toiset eivät ole vielä kokeneet tarpeelliseksi ulkoistaa palkanlaskentaansa tilitoimistolle. 14 asiakasta oli vastannut, ettei käytä neuvontapalveluja ja 7 vastaajaa ei ole käsitellyt verotusasioita tilitoimiston kanssa. Kaksi asiakasta kertoi, ettei käytä kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluja. Asiakaspalvelua olivat luonnollisesti käyttäneet kaikki vastaajat.

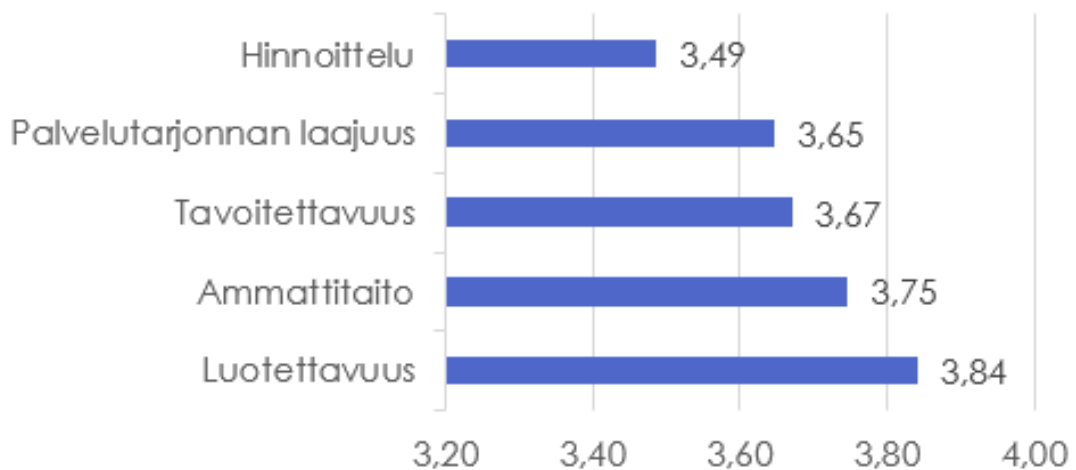


Kuvio 7. Asiakkaat, jotka eivät käytä jotain palvelua.

Tilitoimiston palvelut -osion toisessa kysymyksessä vastaajia pyydettiin arvioimaan, miten tilitoimisto on onnistunut joidenkin asioiden kohdalla. Asteikkona toimi 1–4, jossa 1 kuvaa huonointa arvoa ja 4 parasta arvoa. Tämän lisäksi asiakkaat pystyivät käyttämään en tiedä -vastausvaihtoehtoa. Vastausten tulkinnessa laskin jokaiselle osa-alueelle sen keskiarvon, jotta arvoja voi vertailla helpommin keskenään. Arvot on esitetty kuviossa 8, josta voi huomata, että luotettavuudella on osa-alueiden korkein 3,84:n keskiarvo. Tästä voi päätellä asiakkaiden luottavan tilitoimistoonsa täysin. Seuraavaksi eniten asiakkaat kokivat tilitoimiston onnistuvan ammattitaidossa. Erityisesti tilitoimistoissa on tärkeää, että asiakkaat noteeraavat työntekijöiden ammattitaidon ja pystyvät luottamaan yhdessä tehtyihin päätöksiin. Tavoitettavuus ja palvelutarjonnan laajuus olivat keskiarvoiltaan samalla tasolla. Alhaisimman keskiarvon sai hinnoittelu, mutta 3,49 on kuitenkin hyvällä tasolla, eikä siitä nouse huolenaiheita. Hinnoittelu onkin monessa yrityksessä asia, joka saa eniten kritiikkiä asiakkailta. Asiakkaat eivät kuitenkaan jättäneet kyselyn lopussa oleviin avoimiin kysymyksiin erityistä kritiikkiä hinnoittelusta, joten voidaan olettaa, että asiakkaat eivät pidä sitä ongelmallisena.

Vastaajat olivat eniten epävarmoja palvelutarjonnan laajuuden onnistumisesta, sillä tässä kohdassa 14 asiakasta 82:sta oli valinnut en tiedä -vaihtoehdon. Sekä hinnoittelun että henkilökunnan ammattitaidon kohdalla muutama vastaaja oli jättänyt en tiedä -vastauksen. Tavoitettavuuteen ja luotettavuuteen kukaan asiakas ei ollut käyttänyt tätä vaihtoehtoa, vaan kaikki olivat antaneet jonkin numeraalisen vastauksen.

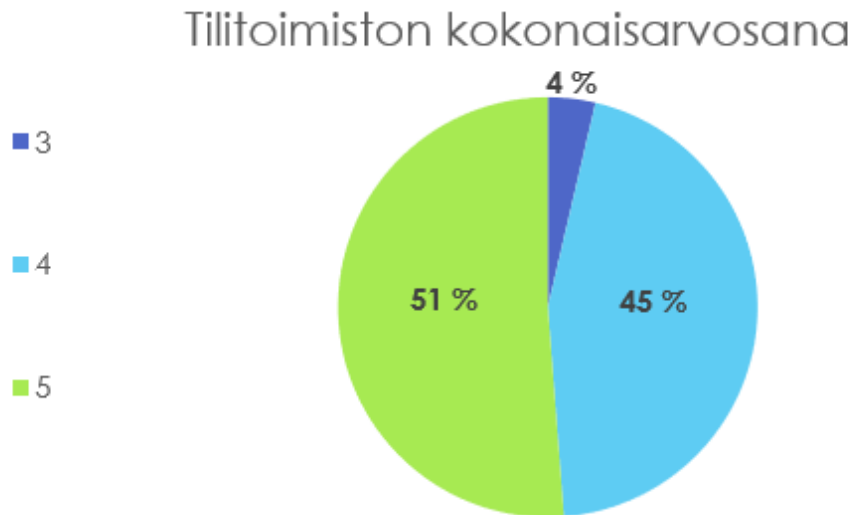
Tilitoimiston onnistuminen eri osa-alueissa



Kuvio 8. Tilitoimiston onnistuminen eri osa-alueissa.

Tilitoimiston palvelut -osio päättyi kysymykseen, jossa asiakkaat saivat antaa kokonaisarvosanan tilitoimistolle. Asteikkona oli 1–5, jossa 1 kuvaa huonointa arvosanaa ja 5 parasta. Kuvio 9 osoittaa, että suurin osa vastauksista jakautui tasaisesti 4 ja 5 välillä, mutta muutama asiakas oli valinnut arvosanaksi myös 3. Kukaan vastanneista ei antanut tilitoimistolle arvosanaksi 1 tai 2. 51 % eli antoi tilitoimistolle täydet 5 pistettä, mikä kuvastaa näiden asiakkaiden olevan erittäin tyytyväisiä tilitoimistoonsa. 45 % oli antanut arvosanaksi 4, jota voidaan myös pitää tyytyväisyyden merkinä. Loput 4 % vastaajista antoi tilitoimistolle arvosanaksi 3. Tätä arvosanaa on vaikeampi tulkita, koska tällöin asiakas ei ole varsinaisesti erityisen tyytyväinen tilitoimistoon, muttei myöskään tyytymätön. Arvosanana 3 voi olla helposti valittavissa, kun asiakas ei ole varma

kannastaan tai haluaisi valita en tiedä -vaihtoehdon. Kokonaisuudessaan tilitoimisto sai keskiarvoksi luvun 4,48, eli suuri joukko vastaajista on kokenut tyytyväisyyttä tilitoimistoonsa.



Kuvio 9. Tilitoimiston kokonaisarvosana.

Taulukossa 1 on kuvattu ristiintaulukoimalla asiakkuuden keston vaikutusta vastaajan tyytyväisyyteen tilitoimistoa kohtaan. Tästä voi huomata, että kolme vastaajaa on antanut arvosanaksi 3, ja heistä kaikki ovat olleet tilitoimiston asiakkaita yli 5 vuotta. Suurin osa alle 2 vuotta asiakkaina olleista vastaajista oli erittäin tyytyväisiä tilitoimistoon, sillä heidän antamansa arvosanat jakautuvat 4 ja 5 välillä. Sama voidaan todeta 2–5 vuotta kestäneistä asiakassuhteista. Suurin osa vastaajista, joiden asiakassuhde on kestänyt yli 5 vuotta, on antanut arvosanaksi 4.

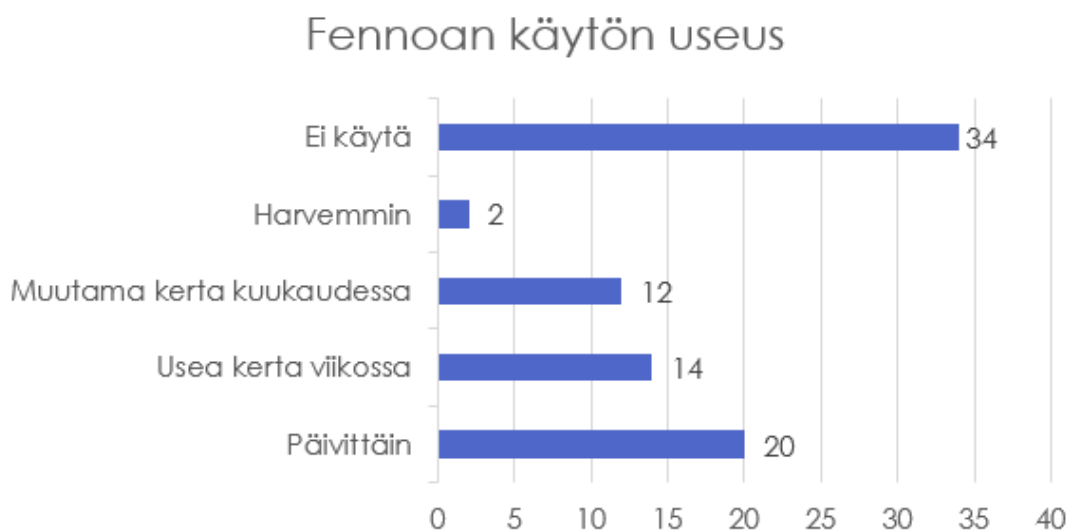
Taulukko 1. Asiakkuuden keston vaikutus tyytyväisyyteen tilitoimistoa kohtaan.

Asiakkuuden kesto				
	Alle 2 vuotta	2-5 vuotta	Yli 5 vuotta	Kaikki yhteensä
3			3	3
4		8	8	21
5		10	15	17
Kaikki yhteensä	18	23	41	82

Fennoa

Fennoa -osion alussa vastaajat jaoteltiin niihin, jotka käyttävät Fennoa-ohjelmistoa ja niihin, jotka eivät sitä käytä. Fennoaa käyttävät vastaajat vastasivat laajemmin Fennoan käyttöön liittyviin kysymyksiin, kun taas ne, jotka eivät käytä Fennoaa, ohjattiin muihin jatkokysymyksiin.

Kuvio 10 esittää kuinka moni 82 vastaajasta käytti Fennoaa ja miten usein he sitä käyttivät. Kyselystä selvisi, että 34 vastaajaa ei käyttänyt Fennoaa ollenkaan. 20 vastaajaa sen sijaan käytti Fennoaa päivittäin. Muutaman kerran kuukaudessa Fennoaa käyttäviä vastaajia oli 12 ja usean kerran viikossa käyttäviä 14. Tätä harvemmin Fennoaa käytti vain 2 vastaajaa, eli häviävän pieni osa vastaajista. Tuloksista voi päätellä, että monet vastaajista eivät vielä käytä Fennoaa, mutta ne jotka käyttävät sitä, käyttävät sitä aktiivisesti.



Kuvio 10. Fennoan käytön useus.

Taulukossa 2 on esitetty ristiintaulukoimalla yrityksen liikevaihdon vaikutusta Fennoan käytön useuteen. Yritykset, jotka eivät käytä lainkaan Fennoaa, ovat suurilta osin olleet alle 50 000 € liikevaihdon yrityksiä. Näillä yrityksillä ei välttämättä yrityksen koon puolesta ole tarvetta taloushallinto-ohjelman käytölle. Selkeän liikevaihdon vaikutuksen huomaa päivittäin Fennoaa käyttävien

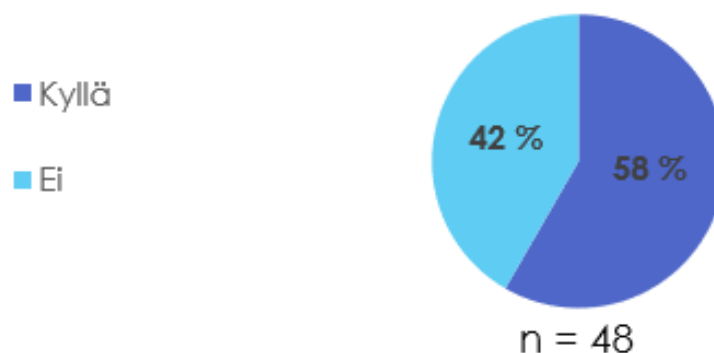
joukossa. 40 % näistä oli 100 000 – 500 000 € ja loput 60 % yli 500 000 € liikevaihdon yrityksiä. Aktiivisimmat taloushallinto-ohjelman käyttäjät olivat siis suuria yrityksiä, joiden arki helpottuu huomattavasti digitaalisuuden ansiosta. Yli 500 000 € liikevaihdon yrityksissäkin oli kuitenkin sellaisia yrityksiä, jotka eivät käytä Fennoaa lainkaan.

Taulukko 2. Yrityksen liikevaihdon vaikutus Fennoan käyttöön.

Yrityksen liikevaihto	Yrityksen liikevaihto				Kaikki yhteensä
	Alle 50 000 €	50 000 - 100 000 €	100 000 - 500 000 €	Yli 500 000 €	
Päivittäin	0 %	0 %	40 %	60 %	100 %
Usean kerran viikossa	7 %	7 %	50 %	36 %	100 %
Muutamana kerran kuukaudessa	42 %	33 %	17 %	8 %	100 %
Harvemmin	0 %	50 %	50 %	0 %	100 %
En käytä	50 %	24 %	12 %	15 %	100 %
Kaikki yhteensä	28 %	17 %	27 %	28 %	100 %

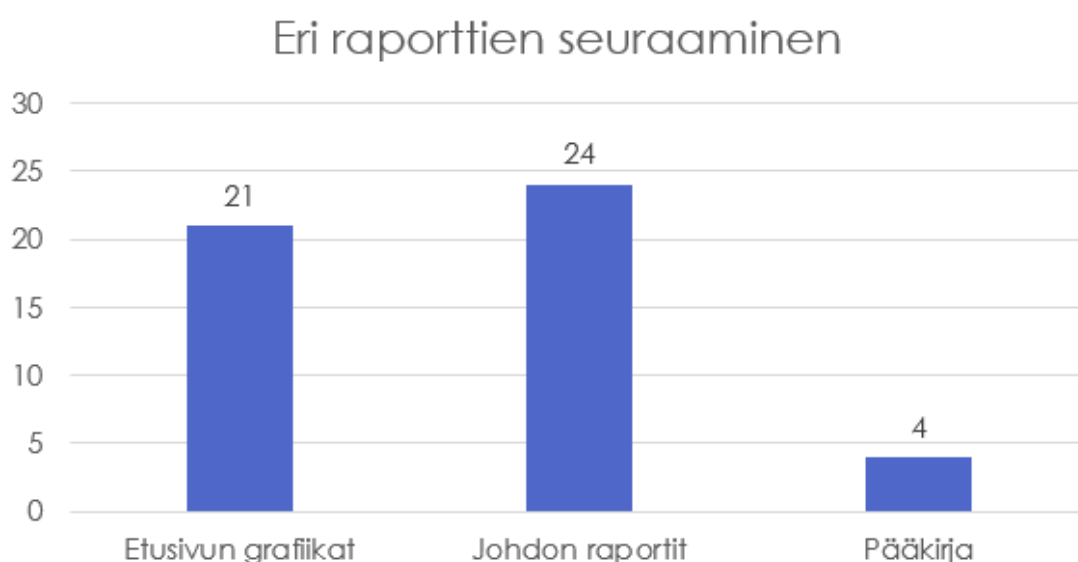
Fennoa-osion toiseen kysymykseen johdettiin ne asiakkaat, jotka kertoivat käyttäneensä Fennoaa, eli 48 vastaajaa. Vastaajia pyydettiin kertomaan käyttävätkö he Fennoan raporteja. Enemmistö (58 %) kertoi käyttävänsä raporteja yrityksen taloudellisen tilan tarkasteluun. Loput 42 % ei käyttänyt hyväkseen Fennoan tarjoamia raporteja (Kuvio 11).

Käyttääkö Fennoan raporteja?



Kuvio 11. Käyttääkö asiakas Fennoan raporteja yrityksen taloudellisen tilan tarkasteluun.

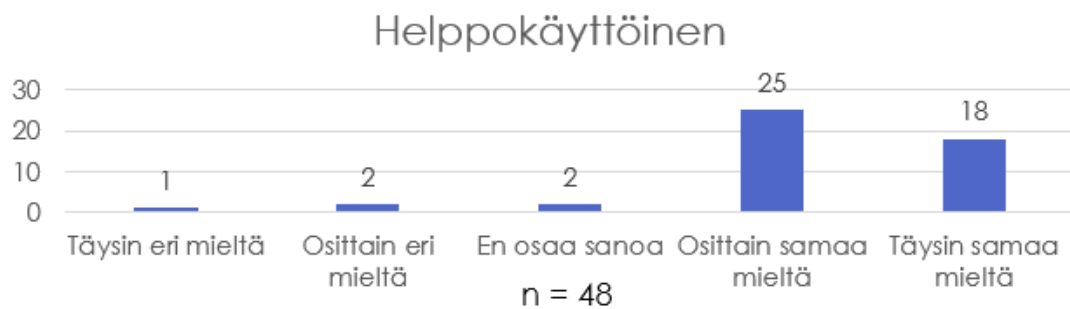
Asiakkaat, jotka kertoivat edellisessä kysymyksessä käyttävänsä Fennoan raportteja siirrettiin seuraavaan kysymykseen, jossa kysyttiin mitä raportteja asiakkaat seuraavat (Kuvio 12). Vastausvaihtoehtoina olivat Fennoan etusivun grafiikat, johdon raportit (tuloslaskelma ja tase) sekä pääkirja. Vastaajat pystyivät valitsemaan tässä kysymyksessä useamman vastausvaihtoehdon. Yhteensä tähän kysymykseen vastanneita oli 28. Enemmistö vastaajista (24) oli kertonut käyttävänsä yrityksen taloudellisen tilan seuraamisen johdon raportteja eli tuloslaskelmaa ja tasetta. 21 vastaajaa hyödynsi seuraamiseen Fennoan etusivun grafiikoita, jotka ovat helposti saatavilla. Pääkirjan seuraaminen ei ollut vastaajien suosiossa, sillä sitä seurasi vain 4 vastaajaa. Tämän syynä voi olla se, että pääkirjan tulkitseminen vaatii enemmän osaamista ja siihen perehtymistä kuin esimerkiksi etusivun grafiikoiden seuraaminen.



Kuvio 12. Eri raporttien seuraaminen.

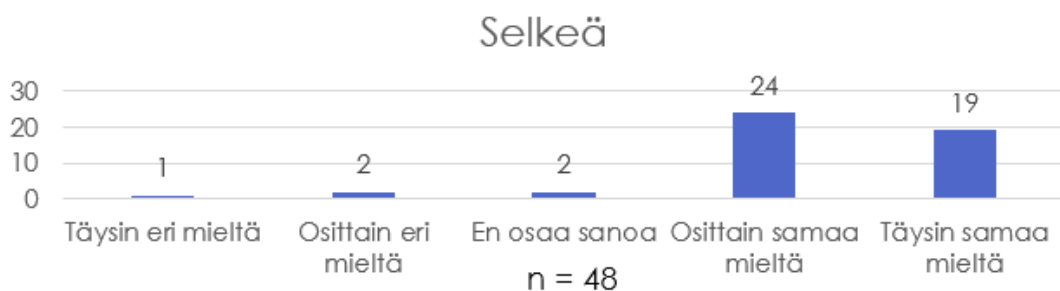
Seuraavassa kysymyksessä vastaajia oli pyydetty arvioimaan miten tietyt sanat kuvaavat heidän mielestään Fennoaa (Kuvio 13). Vastausvaihtoehtoina olivat täysin eri mieltä, osittain eri mieltä, en osaa sanoa, osittain samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Jaottelin jokaisen kohdan vastaukset erikseen, jotta niitä pystyisi tulkitsemaan paremmin. Ensimmäisenä Fennoaa kuvaavana sanana oli ”helppokäyttöinen”. Enemmistö asiakkaista (25) oli vastannut olevansa osittain

samaa mieltä ja toiseksi eniten (18) he olivat täysin samaa mieltä tämän väitteen kanssa. Näiden tulosten perusteella asiakkaat kokevat Fennoan helppokäyttöisenä, sillä eri mieltä olevien asiakkaiden määrä oli erittäin pieni vastaajamäärään nähden. Kaksi asiakasta ei osannut ottaa kantaa tähän väitteeseen.



Kuvio 13. Fennoan helppokäyttöisyys.

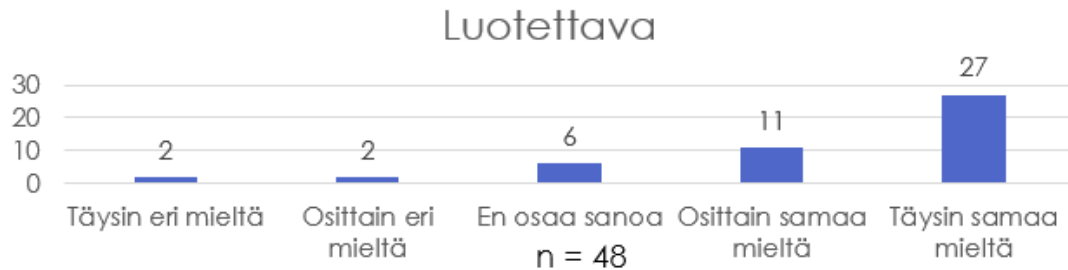
Toisena Fennoaa kuvaavana sanana asiakkaiden arvioitavaksi annettiin ”selkeä”. Tämän väitteen tulokset olivat samankaltaiset kuin edellisenkin (Kuvio 14). Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että sana ”selkeä” kuvaa Fennoaa hyvin. Vain 3 vastaajaa oli jollain tasolla eri mieltä tämän kanssa ja 2 vastaajaa ei osannut sanoa kantaansa.



Kuvio 14. Fennoan selkeys.

Luotettavuuden osalta 27 vastaajaa eli enemmistö oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa (Kuvio 15). Eli asiakkaat kokivat pystyvänsä luottamaan Fennoaan täysin. 11 vastaajaa oli osittain samaa mieltä Fennoan luotettavuudesta. 6 asiakasta valitsi en osaa sanoa -vaihtoehdon ja loput 4

vastaajaa olivat eri mieltä väitteen kanssa. Näitä tuloksia voidaan pitää erittäin positiivisina, sillä olisi ongelmallista, jos asiakkaat eivät pystyisi luottamaan käyttämäänsä taloushallinto-ohjelmaan.



Kuvio 15. Fennoan luotettavuus.

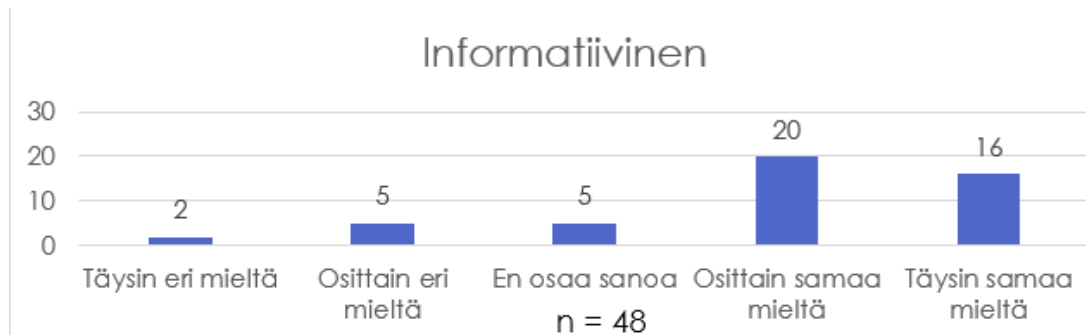
Seuraavaksi asiakkaat saivat arvioida, miten hyvin he kokevat Fennoan vastaavan heidän tarpeisiinsa (Kuvio 16). Yhteensä kuusi asiakasta oli vastannut olevansa eri mieltä siitä, että Fennoa vastaisi heidän tarpeitaan. Tämä on hieman enemmän kuin edellisten väitteiden kohdalla, mutta on määrältään kuitenkin suhteellisen pieni kaikkien vastaajien keskuudesta. Kolme asiakasta ei osannut ottaa kantaa tähän ja loput 39 vastaajaa oli samaa mieltä tarpeiden vastaavuuden kanssa.



Kuvio 16. Fennoan vastaaminen asiakkaiden tarpeisiin.

Viimeiseksi Fennoaa kuvaavaksi sanaksi asiakkaille oli annettu ”informatiivinen”. Tässä oli jo hieman enemmän hajontaa vastausten kesken, mutta suurin osa oli yhä samaa mieltä annetun väitteen kanssa (Kuvio 17). Seitsemän vastaajaa oli eri mieltä Fennoan informatiivisuudesta ja viisi ei

osannut vastata tähän. Samaa mieltä olevia vastaajia oli 36, eli enemmistö koki Fennoan informatiivisena.



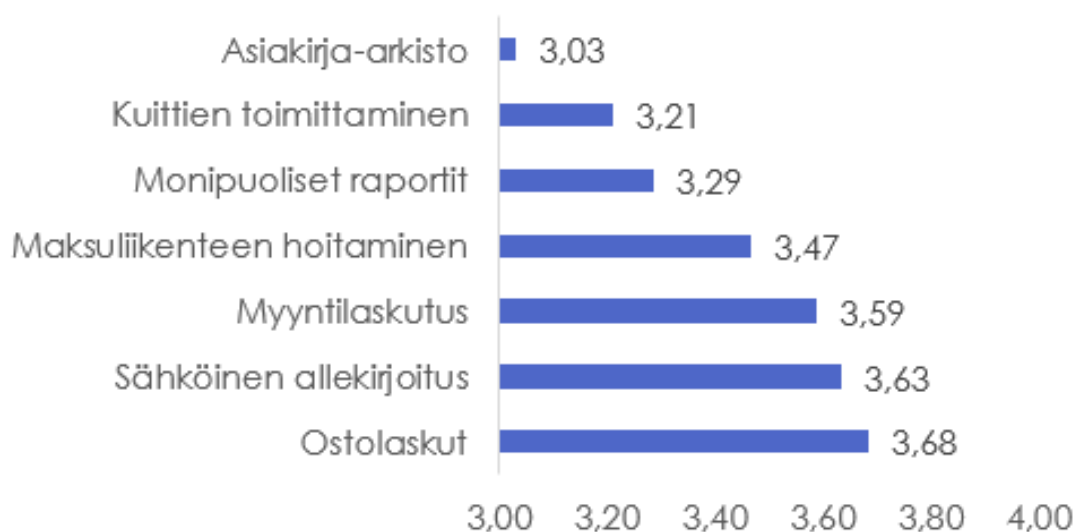
Kuvio 17. Fennoan informatiivisuus.

Laskemalla edellä mainittujen tulosten kohdalla samaa mieltä olevat vastaajat saadaan selville, että eniten samaa mieltä asiakkaat olivat sen kanssa, että Fennoa on helppokäyttöinen ja selkeä. Näiden molempien väitteiden kohdalla 43 asiakasta oli ollut samaa mieltä väitteiden kanssa. Tieto tästä kuvastaa sitä, että Fennoa koetaan itselle tarpeeksi helppokäyttöisenä sekä selkeänä, eikä sen käytön opettelu ole esimerkiksi koettu liian vaikeaksi tai monimutkaiseksi.

Fennoa-osion seuraavana kohtana oli Fennoan onnistumisen arviointi eri osa-alueissa (Kuvio 18). Tähän kysymykseen vastasi edellisten Fennoa-kysymysten tapaan 48 henkilöä. Asiakkaita pyydettiin arvioimaan miten Fennoa on onnistunut tietyissä asioissa asteikolla 1–4, jossa 1 on huonoin arvo ja 4 paras. Tämän lisäksi asiakas on voinut vastata en käytä tai en osaa sanoa. Jotta tuloksia voi vertailla paremmin, niistä on laskettu keskiarvot ja koostettu ne alla olevaan kuvioon 17. Korkeimmat keskiarvot olivat ostolaskujen tarkastuksella ja hyväksynnällä (3,68) sekä sähköisellä allekirjoituksella (3,63). Ostolaskujen sujuva tarkastus ja hyväksyntä on asiakkaille tärkeää, sillä se säästää yrityksen aikaa. Sähköinen allekirjoitus helpottaa myöskin asiakkaan sekä tilitoimiston allekirjoitusprosessia merkittävästi, koska sen voi hoitaa käytännössä ajasta ja paikasta riippumatta. Myyntilaskutus on saanut toiseksi korkeimman arvosanan asiakkailta, ja tämän jälkeen asiakkaat kokivat Fennoan onnistuneen parhaiten maksuliikenteen hoitamisessa. Kuittien toimittaminen Fennoaan (3,21) sekä

monipuoliset raportit (3,29) ovat arvoillaan jäljessä kärjestä, mutta keskiarvoja ei voida kuitenkaan pitää vielä huonona. Vähiten asiakkaiden mielestä Fennoa oli onnistunut asiakirja-arkiston käytön sujuvuudessa 3,03 keskiarvolla. Monet asiakkaat ovat siis kokeneet, että Fennoan asiakirja-arkiston käytössä voisi olla jotain parannettavaa.

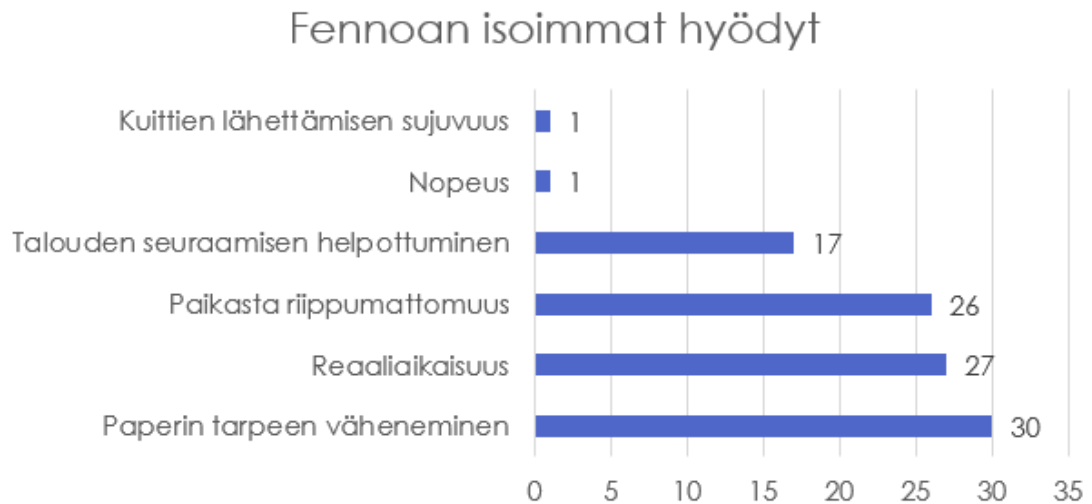
Fennoan onnistuminen



Kuvio 18. Fennoan onnistuminen eri osa-alueissa.

Seuraavassa kohdassa asiakkaita pyydettiin valitsemaan ne kohdat, jotka he kokivat Fennoan isoimmiksi hyödyiksi (Kuvio 19). Vastaaaja pystyi siis valitsemaan listasta sekä halutessaan kirjoittamaan itse hyödyn, jota ei ollut ennestään mainittuna. 30 asiakasta oli valinnut Fennoan suurimmaksi hyödyksi paperin tarpeen vähenemisen. Tämä on yksi digitaalisen taloushallinnon merkittävimmistä hyödyistä, sillä paperi on ”haavoittuvaisempaa” kuin digitaalisessa muodossa oleva tieto. Esimerkiksi paperiset laskut täytyy muistaa käydä viemässä tiloimistolle, kun digitaalisena tiedon lähettäminen onnistuu käytännössä muutamalla klikkauksella. Tasaisesti 26 ja 27 vastaajan valinnalla seuraavina suurimpina hyötyinä olivat paikasta riippumattomuus sekä reaaliaikaisuus. 17 vastaajaa oli kokenut talouden seuraamisen helpottumisen

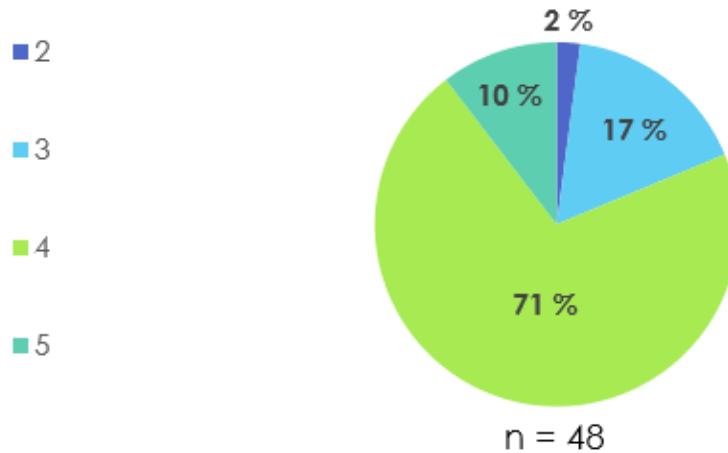
isoimpana hyötynä. Nopeus ja kuittien lähettämisen sujuvuus olivat molemmat jonkun vastaajan itse listaamia asioita, joista he kokivat hyötывänsä.



Kuvio 19. Fennoan isoimmat hyödyt.

Viimeisenä Fennoa-osion kohtana oli antaa ohjelmistolle kokonaisarvosana, jonka tuloksen näkyvät kuviossa 20. Asteikkona oli 1–5, jossa 1 on huonoin ja 5 paras arvosana. 71 % antoi Fennoalle arvosanan 4. Toiseksi eniten (17 %) asiakkaat antoivat arvosanaksi 3. Arvosanan 5 oli puolestaan antanut 10 % vastaajista. Yksi vastaaja (2 %) oli antanut Fennoalle arvosanan 2. Kukaan vastanneista ei antanut Fennoalle arvosanaksi 1. Kaikkien vastausten keskiarvoksi saatiin 3,90. Tämä arvo on kohtalaisen hyvä, mutta parannettavaakin löytyisi. Suurin osa vastanneista oli kuitenkin antanut arvosanaksi 4, joten voidaan olettaa, että enemmistö olisi kokonaisuudessaan tyytyväisiä Fennoaan ja sen käyttämiseen.

Fennoan kokonaisarvosana



Kuvio 20. Fennoan kokonaisarvosana.

Asiakkaat, jotka eivät käytä Fennoaa

Asiakkaat, jotka eivät käyttäneet Fennoaa, ohjattiin tähän liittyviin jatkokysymyksiin. Aiemman Fennoa-osion alussa vastaajilta kysyttiin käyttävätkö he Fennoaa. Heiltä, jotka eivät sitä käyttäneet kysyttiin, olisivatko he kiinnostuneita Fennoan käytöstä. Tähän kysymykseen vastasi 34 asiakasta, kuten kuviosta 21 näkyy. 82 % vastaajan enemmistö kertoi, ettei olisi kiinnostunut käyttämään Fennoaa. Loput 18 % sen sijaan olisi kiinnostunut tällaisesta mahdollisuudesta.

Kiinnostus käyttää Fennoaa



Kuvio 21. Asiakkaiden kiinnostus käyttää Fennoaa.

Seuraava kysymys oli osoitettu heille, jotka eivät olleet lainkaan kiinnostuneita Fennoan käytöstä. Heiltä kysyttiin syytä siihen, mikseivät he koe kiinnostusta taloushallinto-ohjelman käyttöä kohtaan. Tähän kysymykseen vastasi 28 asiakasta. Reilu kolmasosa vastaajista kertoi, ettei yksinkertaisesti koe Fennoaa tarpeelliseksi tai heillä ei ole tarpeeksi kiinnostusta sen käyttämiseen. Viiden vastaajan mukaan Fennoan käyttö ei ole heille tarpeellista yhtiön toiminnan luonteen vuoksi eli toiminta saattaa olla esimerkiksi erittäin pientä. Kaksi vastaajaa kertoi käyttävänsä eri järjestelmiä, joten tarvetta Fennoalle ei ollut. Muutama yritys kertoi olevansa tyytyväinen siihen, että tilitoimisto hoitaa yrityksen puolesta Fennoan käytön. Loput pari vastausta liittyivät Fennoan hintaan ja liian vähäiseen tietoon ohjelmistosta.

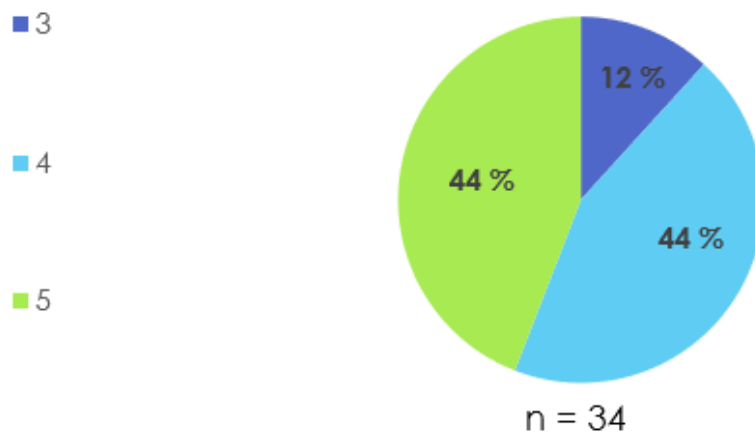
Seuraava kysymys asiakkaille, jotka eivät käyttäneet Fennoaa, liittyi kirjanpidon raportteihin. Asiakkailta kysyttiin saavatko he säännöllisesti kirjanpidon raporteja. Kuvio 22 voi nähdä, että 74 % vastaajista kokee saavansa säännöllisesti kirjanpidon raporteja. 26 % sen sijaan vastasi, että ei saa säännöllisesti kirjanpidon raporteja.



Kuvio 22. Saako asiakas säännöllisesti kirjanpidon raporteja.

Tämän osion viimeinen kysymys käsitteli asiakkaiden tyytyväisyyttä nykyiseen raportointiin. Kuviossa 23 näkyy, miten asiakkaat olivat vastanneet tähän kysymykseen. Arvosana-asteikkona oli 1–5, jossa 1 tarkoitti erittäin tyytymätöntä ja 5 erittäin tyytyväistä. Eniten asiakkaat olivat antaneet raportoinnille arvosanaksi 4 ja 5. Näin oli vastannut molempiin 44 %. Loput 12 % vastaajista antoi nykyiselle raportoinnille arvosanan 3 eli ei osannut asettaa kantaansa kumpaankaan suuntaan. Näiden tulosten pohjalta voidaan sanoa, että asiakkaat ovat keskimäärin olleet tyytyväisiä saamiinsa kirjanpidon raporteihin. Keskiarvoksi asiakkaiden antamille arvosanoille muodostui 4,33.

Tyytyväisyys raportointiin



Kuvio 23. Asiakkaiden tyytyväisyys raportointiin.

Kehitysideat & palaute

Kehitysideat & palaute -osion tarkoituksena oli selvittää, mitä tekijöitä asiakkaat pitävät Tilihalme Oy:n vahvuuksina ja heikkouksina. Kyselyn lopussa oli myös tilaa avoimelle palautteelle, jossa vastaaja pääsi kertomaan esimerkiksi palautetta juuri täyttämästään kyselystä.

Asiakkailta kysyttiin missä asioissa tai osa-alueissa he kokevat tilitoimistonsa onnistuvan parhaiten. Erittäin monet asiakkaat olivat jättäneet positiivista palautetta tilitoimiston henkilökunnan ammattitaidosta sekä heidän

avuliaisuudestaan. Vastaajat kokivat, että henkilökunta ja oma kirjanpitäjä ovat hyvin tavoitettavissa, ystävällisiä, luotettavia ja palveluaittiita. Yksi vastaajista oli tiivistänyt palautteensa tilitoimistolle näin: *”Vankka osaaminen, kysymykseen kuin kysymykseen saa aina vastauksen. Nopeus asioiden hoidossa ja asiakaslähtöisyys. Henkilökunta on huippua!”*. Erittäin harva asiakas oli jättänyt tämän kohdan tyhjäksi, ja monet olivat löytäneet useammankin tekijän, joissa he kokevat tilitoimiston onnistuvan parhaiten. Muut asiakkaiden kommentit liittyivät muun muassa kirjanpitoon, palkanlaskentaan ja kokonaisvaltaiseen asioiden hoitoon.

Seuraavassa avoimessa kysymyksessä asiakkaita pyydettiin kertomaan missä asioissa tai osa-alueissa tilitoimistolla olisi vielä parannettavaa. Suurimmalle osalle asiakkaista ei tullut mieleen mitään parannusehdotuksia, vaan he kertoivat olevansa tyytyväisiä tilitoimistoon. Lopuissa vastauksissa nostettiin esille erilaisia parannusehdotuksia, mutta mitään niistä ei mainittu moneen kertaan. Eli jäljelle jäävät vastaukset olivat yksittäisiä, eikä niistä saanut koostettua selkeitä kehityskohteita. Yksittäisten asiakkaiden mukaan parannettavaa voisi olla muun muassa sähköpostiviesteihin vastaamisessa, tilinpäätöksen valmistumisen nopeudessa, väliraporteissa ja vinkkien antamisessa.

Kyselyn viimeiseen kohtaan asiakkaat saivat jättää halutessaan jättää avointa palautetta esimerkiksi kyselyyn liittyen. Tähän tuli 22 vastausta, joista muutama oli tyhjä vastaus. Muutoin palaute koski asiakkaiden juuri täyttämää kyselyä. Kyselyn kerrottiin olevan tarpeeksi nopea, selkeä ja ytimekäs. Muutama asiakas myös kiitteli tilitoimistoa hyvästä yhteistyöstä.

5 Johtopäätökset

Yrityksen asiakkaiden tyytyväisyyden kartoittaminen on tärkeää, sillä yritys ei voi täysin tietää asiakastyytyväisyytensä tilaa, ellei se tee siitä selvitystä. Kun yritys toteuttaa jatkuvaa ja suunnitelmallista mittaamista, se saa arvokasta tietoa asiakkaidensa tyytyväisyydestä. Asiakkaiden kokemusten ja palautteen avulla yritys voi kehittää omaa toimintaansa.

Tilitoimiston on hyvä pysyä kartalla asiakastyytyväisyytensä tilasta, sillä asiakkaiden palautteen avulla se voi tarttua asioihin, joihin asiakkaat ovat vähiten tyytyväisiä. Asiakkaat voivat haluta vaihtaa tilitoimistoaan esimerkiksi hinnan, palvelujen laajuuden tai asiakaspalvelun laadun takia. Siksi onkin tärkeää puuttua mahdollisiin epäkohtiin ajoissa, ennen kuin asiakkaat tekevät ratkaisevia päätöksiä. Tilitoimiston kannattaa kiinnittää huomiota epäkohtien lisäksi myös niihin kohtiin, joihin asiakkaat ovat tyytyväisimpiä. Tämän avulla voidaan varmistaa, että näiden osa-alueiden toiminta pysyy edelleen hyvällä tasolla.

Opinnäytetyön taustalla on toimeksiantajan eli Tilihalme Oy:n tarve kartoittaa asiakkaidensa tyytyväisyyttä sekä taloushallinto-ohjelman käyttöä. Tilihalme Oy on vaihtanut muutaman vuoden sisällä taloushallinto-ohjelmaansa ja haluaa nyt selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä nykyiseen ohjelmaan, Fennoaan.

Edellisestä asiakastyytyväisyyskyselystä oli myös kulunut yli viisi vuotta, mikä loi tarpeen selvittää tyytyväisyyden nykytilaa. Kyselyn kysymykset luotiin yhdessä toimeksiantajan kanssa ja niitä oli yhteensä 22. Jokainen kysymys ei kuitenkaan vaatinut jokaisen asiakkaan vastausta, vaan asiakkaat jaoteltiin muun muassa taloushallinto-ohjelman käytön mukaan. Lopullinen kysely lähetettiin 170 kirjanpitoasiakkaalle ja vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa.

Kyselyyn vastasi 82 asiakasta ja vastausprosentiksi saatiin 48. Tämä vastasi odotuksia, ja otoskoko on sen suuruinen, että kyselyn tuloksia voidaan analysoida luotettavasti. Tilitoimiston palvelujen osalta kävi ilmi, että vastaajat olivat tyytyväisimpiä palkanlaskentaan, kirjanpitoon ja tilinpäätökseen sekä asiakaspalveluun. Vastaajat kokivat, että tilitoimisto on luotettava ja

ammattitaitoinen. Tilitoimiston eri osa-alueiden onnistumisen vertailussa nousi esille, että vähiten tilitoimiston koettiin onnistuvan hinnoittelussa. Hinnoittelunkin saama keskiarvo oli kuitenkin sellainen, että sitä voidaan pitää hyvänä. Avoimissa kysymyksissä ei myöskään noussut esille tyytymättömyyttä hinnoitteluun, joten voidaan olettaa, että asiakkaat eivät pidä sitä ongelmallisena. Tilitoimisto sai vastaajilta kokonaisarvosanan keskiarvoksi 4,48 (asteikkona 1–5). Tätä voidaan pitää erittäin positiivisena arvona, joka osoittaa, että asiakkaat ovat kokonaisuudessaan tyytyväisiä tilitoimistoonsa.

Fennoa-osion alussa vastaajat jaoteltiin niihin, jotka käyttävät Fennoa-ohjelmistoa ja niihin, jotka eivät sitä käytä. 82 vastaajasta 34 kertoi, ettei käytä Fennoaa ollenkaan. Loput vastaajista käyttivät Fennoaa edes jollain tasolla. Tuloksista voi päätellä, että vaikka monet eivät vielä käytä Fennoaa, niin ne jotka sitä käyttävät, käyttävät sitä aktiivisesti. Ristiintaulukoimalla yrityksen liikevaihdon vaikutusta Fennoan käytön useuteen saatiin muun muassa selville, että aktiivisin käyttö painoittui suurimpiin asiakaskokoluokkiin, mikä on luonnollista, koska he hyötyvät sen käytöstä eniten.

Fennoaa käyttävistä vastaajista 58 % käytti Fennoan raportteja yrityksen taloudellisen tilan tarkasteluun. Eri raporttien seuraamista kartoittava kysymys osoitti, että eniten vastaajat seurasivat Fennoan etusivun grafiikoita sekä johdon raportteja (tuloslaskelma ja tase). Varsinkin etusivun grafiikoiden seuraaminen on asiakkaalle vaivaton tapa pysyä kartalla yrityksen taloudellisesta tilasta. Vain muutama asiakas oli kertonut seuraavansa pääkirjaa. Tästä voi päätellä, että pääkirjan seuraaminen ei ole asiakkaille yhtä mieluisaa tai vaivatonta kuin muiden raporttien seuraaminen.

Asiakkaat saivat arvioida, miten he kokevat tiettyjen sanojen kuvaavan Fennoaa. Parhaimmat keskiarvot asiakkailta saivat Fennoan helppokäyttöisyys ja selkeys. Tämä tieto kertoo siitä, että asiakkaat kokevat Fennoan käytön tarpeeksi sujuvaksi ja yksinkertaiseksi. On tärkeää, että taloushallinto-ohjelman käyttö on tarpeeksi yksinkertaista, jotta sen itsenäinen käyttö on asiakkaalle vaivatonta. Asiakkaat pääsivät myös arvioimaan miten hyvin Fennoa on onnistunut eri osa-alueissa. Keskiarvojen tarkastelun avulla voi huomata, että

asiakkaat olivat tyytyväisimpiä ostolaskujen tarkastukseen ja hyväksyntään, sähköiseen allekirjoitukseen sekä myyntilaskutukseen. Alhaisimman keskiarvon asiakkailta sai asiakirja-arkiston käytön sujuvuus. Tähän kohtaan ei kuitenkaan myöhemmin ilmennyt muuta palautetta, joten voidaan olettaa, ettei sen käytössä ole ilmennyt suuria ongelmia. Kokonaisarvosanan keskiarvoksi Fennoa sai vastaajilta 3,90 (asteikkona 1–5). Tämä arvo on kohtalaisen hyvä, vaikka parannettavaakin löytyisi.

Kysymyksissä, jotka oli osoitettu Fennoaa käyttämättömille vastaajille selvisi, että 82 % vastaajista ei ole kiinnostunut käyttämään Fennoaa. Kun tähän kysyttiin syytä, reilu kolmasosa vastaajista kertoi, ettei heillä ole tarvetta Fennoalle tai tarpeeksi kiinnostusta sen käyttämiseen. Jotkut vastaajista kertoivat käyttävänsä muita ohjelmia tai olevansa tyytyväisiä siihen, että tilitoimisto hoitaa heidän puolestaan Fennoan käytön. Muutamia vastaajia kertoivat myös, että Fennoan käyttö ei ole heille tarpeellista yhtiön toiminnan luonteen vuoksi. Säännöllisesti kirjanpidon raportteja kertoi saavansa 74 % vastaajista. Kun asiakkaita pyydettiin arvioimaan, miten tyytyväisiä he ovat saamaansa raportointiin, selvisi että suurin osa oli hyvin tyytyväisiä tähän.

Kyselyn viimeisessä osiossa asiakkaita pyydettiin kertomaan, mitä tekijöitä he pitävät tilitoimistonsa vahvuuksina ja heikkouksina. Osion lopussa oli myös mahdollisuus jättää avointa palautetta esimerkiksi asiakkaiden juuri täyttämään kyselyyn liittyen. Selkeä enemmistö kertoi olevansa todella tyytyväisiä tilitoimiston henkilökunnan ammattitaitoon sekä heidän avuliaisuuteensa. Vastaajien jättämän palautteen mukaan henkilökunta ja oma kirjanpitäjä ovat hyvin tavoitettavissa, ystävällisiä, luotettavia ja palveluaittiita. Melkein kaikki vastaajat olivat jättäneet jotain palautetta, ja monet olivat maininneet useammankin asian, joihin he kokivat olevansa tyytyväisiä.

Kun asiakkaita pyydettiin kertomaan missä asioissa tai osa-alueissa olisi vielä parannettavan varaa, suurin osa asiakkaista kertoi, ettei mitään parannettavaa ole vaan kaikki on hyvin. Vastaukset, joissa oli mainittu parannusehdotuksia tai asioita joihin ei oltu tyytyväisiä, olivat yksittäisiä, eikä niistä saanut koostettua yhtenäisiä kehityskohteita. On tietenkin erittäin hyvä merkki, jos enemmistö

asiakkaista on sitä mieltä, että asiat hoituvat hyvin eikä heille tule mieleen mitään parannettavaa. Kyselyn lopussa olevaan avoimeen palautteeseen oli vastannut 22 asiakasta. Suurin osa palautteesta koski asiakkaiden juuri täyttämää kyselyä, jonka he kertoivat olevan nopea, selkeä ja ytimekäs. Muutama asiakas oli jättänyt avoimeen palautteeseen kiitokset tilitoimistolle hyvästä yhteistyöstä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kyselyn avulla toimeksiantajayrityksen asiakkaiden tyytyväisyyttä tilitoimiston toimintaan ja saamiinsa palveluihin sekä taloushallinto-ohjelmaan. Toisena tavoitteena oli myös mahdollisten kehitystarpeiden löytäminen. Kyselyn tulokset osoittivat, että asiakkaat ovat kokonaisuudessaan erinomaisen tyytyväisiä tilitoimistoonsa ja erityisesti asiakkaiden huomioimiseen. Myös taloushallinto-ohjelman käytöstä saatiin tarvittavaa tietoa siitä, mihin asiakkaat ovat eniten ja vähiten tyytyväisiä. Suurin osa asiakkaiden Fennoaan liittyvästä palautteesta oli positiivista tai neutraalia, eikä tästä tullut ilmi erityisiä asioita, jotka olisivat monen asiakkaan mielestä pielessä.

Kyselystä ei varsinaisesti noussut ilmi kehitystarpeita, joita oli tavoitteena löytää. Tämä on kuitenkin toimeksiantajayritykselle erittäin positiivinen asia, koska se kertoo siitä, että asiakkaiden mielestä selkeitä ongelmakohtia tai parannettava ei ollut. Kyselyn tulosten avulla toimeksiantaja sai tietoa tämänhetkisestä asiakkaiden tyytyväisyyden tilasta. Vaikka kyselyn tulokset olivat kokonaisuudessaan todella hyviä, on tärkeää, että asiakastyytyväisyyden tilaa seurataan jatkossakin esimerkiksi muutaman vuoden välein toteutettavilla asiakastyytyväisyysmittauksilla.

Lähteet

Accountor. 2021. Verkkolaskutuksen hyödyt lyhyesti – mitä etuja sähköiseen laskutukseen siirtyminen tuo pienyrittäjälle? Viitattu 24.2.2022.

<https://www.accountor.com/fi/finland/artikla/verkkolaskutuksen-hyodyt-lyhyesti-mita-etuja-sahkoiseen-laskutukseen-siirtyminen>

Fredman, J. 2019. Taloushallinnon integraatiot pk-yrityksissä. Tilisanomat 4/2019, 48–51.

Fredman, J. 2021. Taloushallinnon digitalisaatio Suomessa. Viitattu 16.2.2022.

<https://tilisanomat.fi/taloushallinnon-erityispiirteet/taloushallinnon-digitalisaatio-suomessa>

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto – Automaation aika. Alma Talent Oy.

Kokkonen, O. 2006. Asiakastyytyväisyys kaiken perusta. Viitattu 25.2.2022.

<http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/asiakastyytyvaeisyys-kaiken-perusta/>

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. 1. painos. Sanoma Pro Oy.

Lindroos, J-E. & Lohivesi, K. 2010. Onnistu strategiassa. 3. uudistettu painos. Juva: WSOYpro Oy.

Lyly-Yrjänäinen, J.; Manninen, O. & Suomala, P. 2018. Laskentatoimi johtamisen tukena. 1.-2. painos. Keuruu: Otavan Kirjanpaino Oy.

Lyytikäinen, J. & Kalliovaara, M. 2021a. Taloushallinto-ohjelmiston yhteiskäytön hyödyt. Viitattu 8.2.2022. <https://tilisanomat.fi/teknologia/taloushallinto-ohjelmiston-yhteiskayton-hyodyt>

Lyytikäinen, J. & Kalliovaara, M. 2021b. Joko teilläkin uskotaan sähköistämisen tuomiin hyötyihin? Tilisanomat 3/2021, 36–38.

Procountor. 2015. Ystävällinen taloushallinto – Ammatilaisen käsikirja sähköistymisestä. 2. painos. Procountor Oy.

Pöllänen, J. & Rope, T. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.

Rantalainen. n.d. Verkkolaskulaki. Viitattu 24.2.2022.

<https://www.rantalainen.fi/uusi-verkkolaskulaki/>

Räsänen. 2022. Tilinpäätös – mikä se on, milloin se pitää laatia ja miksi?

Viitattu 13.4.2022. <https://finago.com/blogi/tilinpaatos/>

Salmi, I. 2020. Mitä tilinpäätös kertoo? 10., uudistettu painos. Keuruu: Edita Publishing Oy.

Taloushallintoliitto. n.d. Tilitoimiston palvelut. Viitattu 10.2.2022.

<https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>

Tomperi, S. 2020. Käytännön kirjanpito. 28., uudistettu painos. Keuruu: Edita Publishing Oy.

Visma. n.d. Ulkoinen laskentatoimi - Mitä tarkoittaa ulkoinen laskentatoimi?

Viitattu 15.2.2022. <https://www.visma.fi/epasseli/kirjanpidon-sanakirja/u/ulkoinen-laskentatoimi/>

Saatekirje

Hyvä asiakkaamme,

Olemme laatineet asiakastyytyväisyyskyselyn yhdessä Turun ammattikorkeakoulun opiskelijan Milla Tähtisen kanssa, osana hänen opinnäytetyötään. Haluamme kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä tarjoamiimme palveluihin sekä Fennoa-taloushallinto-ohjelmaan. Kyselyn tulosten avulla voimme kehittää toimintaamme entistä parempaan suuntaan. Jokainen vastaus on tärkeä ja toivommekin, että kävisitte vastaamassa kyselyyn 10.4.2022 klo 21:00 mennessä.

Kyselyyn vastataan nimettömästi, eikä tietoja voi yhdistää yksittäisiin henkilöihin. Kyselyyn vastaamiseen menee noin 5–10 minuuttia.

Pääsette vastaamaan kyselyyn tästä linkistä: <https://forms.gle/zKcaRT4EHGACgVcS9>

Mikäli teillä ilmenee jotain kysymyksiä kyselyyn liittyen, oletthan yhteydessä Milla Tähtiseen sähköpostilla trainee@tilihalme.fi.

Kiitos vastauksistanne etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Salla Saarinen & Milla Tähtinen

Muistutusviestit

Hyvä asiakkaamme,

Muistatthän vastata asiakastytyväisyyskyselyymme 10.4.2022 klo 21:00 mennessä, mikäli ette ole siihen vielä vastanneet. Jokainen vastaus on tärkeä, sillä vastausten avulla voimme kehittää toimintaamme entistä parempaan suuntaan. Kyselyyn vastataan nimettömästi, eikä tietoja voi yhdistää yksittäisiin henkilöihin. Kyselyyn vastaamiseen menee noin 5–10 minuuttia.

Pääsette vastaamaan kyselyyn tästä linkistä: <https://forms.gle/zKcaRT4EHGACgVcS9>
Mikäli teillä ilmenee jotain kysymyksiä kyselyyn liittyen, olethan yhteydessä Milla Tähtiseen sähköpostilla trainee@tilihalme.fi.

Kiitos vastauksistanne etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Salla Saarinen & Milla Tähtinen

Hyvä asiakkaamme,

Vielä ehditte vastata asiakastytyväisyyskyselyymme, mikäli ette ole siihen vielä vastanneet! Vastausaikaa on sunnuntaihin 10.4.2022 klo 21:00 asti. Jokainen vastaus on tärkeä, sillä vastausten avulla voimme kehittää toimintaamme entistä parempaan suuntaan. Kyselyyn vastataan nimettömästi, eikä tietoja voi yhdistää yksittäisiin henkilöihin. Kyselyyn vastaamiseen menee noin 5–10 minuuttia.

Pääsette vastaamaan kyselyyn tästä linkistä: <https://forms.gle/zKcaRT4EHGACgVcS9>

Mikäli teillä ilmenee jotain kysymyksiä kyselyyn liittyen, olethan yhteydessä Milla Tähtiseen sähköpostilla trainee@tilihalme.fi.

Kiitos vastauksistanne etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Salla Saarinen & Milla Tähtinen

Asiakastyytyväisyyskysely

Taustatiedot

Yrityksen yhtiömuoto *

Osakeyhtiö

Toiminimi

Avoin yhtiö / Kommandiittiyhtiö

Yhdistys

Kuinka kauan yrityksenne on ollut Tilihalme Oy:n asiakkaana? *

Alle 2 vuotta

2-5 vuotta

Yli 5 vuotta

Yrityksen henkilöstömäärä *

1

2-4

5-10

Yli 10

Yrityksen liikevaihto vuonna 2021 *

Alle 50 000 €

50 000 - 100 000 €

100 000 - 500 000 €

Yli 500 000 €

Vastaajan asema *

Yrityksen tai yhdistyksen johto

Taloushallinnosta vastaava

Muu Fennoan käyttäjä

Tilitoimiston palvelut

Miten tyytyväinen olet seuraaviin tilitoimiston tarjoamiin palveluihin? *

1=Erittäin tyytymätön, 4=Erittäin tyytyväinen

	1	2	3	4	En käytä	En osaa sanoa
Kirjanpito ja tilinpäätös	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkanlaskenta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verotusasiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvontapalvelut (esim. verokonsultointi, yritysjärjestelyt)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Arvioi, miten hyvin Tilihälme Oy on onnistunut seuraavissa asioissa *

1=Erittäin huonosti, 4=Erittäin hyvin

	1	2	3	4	En osaa sanoa
Henkilökunnan ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hinnoittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelutarjonnan laajuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Minkä kokonaisarvosanan antaisit tilitoimistolle? *

1=Huonoin, 5=Paras

1

2

3

4

5

Fennoan käyttö

Kuinka usein käytät Fennoa- taloushallinto-ohjelmistoa? *

- Päivittäin
- Usean kerran viikossa
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Harvemmin
- En käytä

Olisitko kiinnostunut käyttämään Fennoaa? *

- Kyllä
- En

Minkä koet syyksi siihen, ettet ole kiinnostunut käyttämään Fennoaa? *

Oma vastauksesi

Raportointi

Saatko säännöllisesti kirjanpidon raportteja? *

- Kyllä
- En

Kuinka tyytyväinen olet nykyiseen raportointiin? *

1=Erittäin tyytymätön, 5=Erittäin tyytyväinen

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Fennoan raportit

Käytätkö Fennoan raportteja yrityksen taloudellisen tilan tarkasteluun? *

- Kyllä
 En

Mitä raportteja seuraat Fennoasta? *

- Fennoan etusivun grafiikat
 Johdon raportit (tuloslaskelma ja tase)
 Pääkirja

Fennoa

Arvioi, miten hyvin seuraavat sanat kuvaavat Fennoaa *

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Helppokäyttöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotettava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastaa tarpeitani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatiivinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Arvioi, miten hyvin Fennoa onnistuu seuraavissa asioissa *

1=Erittäin huonosti, 4=Erittäin hyvin

	1	2	3	4	En käytä	En osaa sanoa
Monipuoliset raportit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyntilaskutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ostolaskujen tarkastus ja hyväksyntä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuittien toimittaminen Fennoaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirja-arkiston käytön sujuvuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maksuliikenteen hoitaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dokumenttien sähköinen allekirjoitus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä tekijät koet Fennoan isoimpina hyötyinä? *

Voit valita useamman vaihtoehdon

Reaaliaikaisuus

Paikasta riippumattomuus

Paperin tarpeen väheneminen

Talouden seuraamisen helpottuminen

Muu: _____

Minkä kokonaisarvosanan antaisit Fennoalle? *

1=Huonoin, 5=Paras

1

2

3

4

5

Palaute ja kehitysideoita

Missä asioissa tai osa-alueissa koet Tilihalme Oy:n onnistuvan parhaiten? *

Oma vastauksesi _____

Missä asioissa tai osa-alueissa olisi vielä parannettavaa? *

Oma vastauksesi _____

Avoin palaute
Tähän voit antaa palautetta esimerkiksi kyselystä

Oma vastauksesi _____