

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma

Kuivalainen Jenni

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS TILITOIMISTON ASIAK-
KAILLE SÄHKÖISEN TALOUSHALLINNON KÄYTÖSTÄ

Opinnäytetyö
Tammikuu 2019



OPINNÄYTETYÖ
Tammikuu 2019
Liiketalouden koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600

Tekijä
Kuivalainen Jenni

Nimeke
Asiakastyytyväisyystutkimus tilitoimiston asiakkaille sähköisen taloushallinnon käytöstä

Toimeksiantaja
Tilitoimisto A

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Tilitoimisto A:n asiakkaiden tyytyväisyyttä sähköisen taloushallinnon käyttöön ja tilitoimiston palveluihin. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin, mitä hyötyjä ja mitä haasteita asiakkaat ovat kokeneet sähköisen taloushallinnon käytöstä.

Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena. Tutkimuksessa käytettiin Webropol-kysely- ja raportointijärjestelmää. Kyselylomake lähetettiin 134 asiakkaalle sähköpostitse. Muistutusviestejä lähetettiin kaksi kertaa ennen vastausajan päättymistä, jotta vastausprosentti olisi korkeampi. Kyselyn vastausprosentti oli vain 39 %. Vastausten vähyden vuoksi tutkimuksen tulokset ovat suuntaa antavia.

Tutkimuksen tulos osoitti, että tilitoimisto A:n asiakkaat ovat pääosin hyvin tyytyväisiä palveluihin ja he kokevat sähköisen taloushallinnon käytöstä olevan etuja. Tärkeimmiksi sähköisen taloushallinnon eduiksi koettiin paperittomuus, tehokkuus ja nopeus. Vain muutamat vastaajista olivat kokeneet haasteita tietoturvassa, käyttökatkoja tai ongelmia verkkoyhteyksien toimivuudessa. Sähköisen taloushallinnon käytön katsottiin parantavan toiminnan laatua ja tuottavuutta.

Kieli
suomi

Sivuja 33
Liitteet 6
Liitesivumäärä 14

Asiasanat

Sähköinen taloushallinto, tilitoimisto, asiakastyytyväisyys.



THESIS
January 2019
Degree Programme in Business
Economics

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600

Author
Kuivalainen Jenni

Title
Customer Satisfaction Survey of the Use of Electronic Financial Management

Commissioned by
Accounting firm A

Abstract

The purpose of thesis was to survey customer satisfaction of Accounting firm A and their use of electronic financial management and its services. In addition, the study investigated what benefits and what challenges have customers experienced in using electronic financial management.

The research was carried out as a quantitative study. The survey was carried out by using Webropol questionnaire and reporting system. The questionnaire was sent to 134 customers by e-mail. The reminder messages were sent two times before the deadline of the response time in order to achieve a high response rate. However, survey response rate was only 39%. Because of the shortage of the answers, the conclusions of the survey are indicative.

The result of the survey showed that accounting firm A's customers are mostly satisfied with the services and experience benefits of using electronic financial management. The main advantages of electronic financial management were paperlessness, efficiency and speed. Only a few respondents experienced challenges in information security, downtime or problems with network connectivity. The use of electronic financial management was considered to improve the quality and productivity of operations.

Language

Finnish

Pages 33

Appendices 6

Pages of Appendices 14

Keywords

Electronic financial management, accounting firm, customer satisfaction.

Sisältö

1	Johdanto	5
1.1	Opinnäytetyön tausta	5
1.2	Opinnäytetyön tavoite	5
2	Sähköinen taloushallinto	6
2.1	Sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon määritelmät	6
2.2	Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa	6
2.3	Sähköinen taloushallinto pilvipalveluna	7
2.4	Sähköisen taloushallinnon edut ja haasteet	8
3	Visma Netvisor	9
3.1	Esittely	9
3.2	Kirjanpito	10
3.3	Laskutus	10
3.4	Myyntireskontra	11
3.5	Ostoreskontra	11
3.6	Palkanlaskenta	12
3.7	Tilinpäätös ja verotus	12
4	Asiakastyytyväisyys	13
4.1	Tilitoimistojen palvelut ja asiakkaat	13
4.2	Palvelun laatu ja asiakaskokemus	13
4.3	Tekninen ja toiminnallinen laatu	15
5	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat	17
6	Tutkimustulokset	18
6.1	Vastaajien taustatiedot	19
6.2	Netvisor-ohjelmiston käyttöön liittyvät kysymykset	21
6.3	Sähköisen taloushallinnon käyttöön liittyvät kysymykset	24
6.4	Tilitoimisto A:n palveluihin liittyvät kysymykset	26
7	Johtopäätökset	28
8	Pohdinta	31
	Lähteet	33

Liitteet

Liite 1	Saatekirje
Liite 2	Muistutusviesti 1
Liite 3	Muistutusviesti 2
Liite 4	Kysely Tilitoimisto A:n asiakasyrityksille
Liite 5	Kuvio 7. Sähköisen taloushallinnon etujen vertailu
Liite 6	Kuvio 10. Mielipiteet tilitoimiston henkilöstöstä ja palveluista

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tausta

Olin kevään 2018 työharjoittelussa tilitoimistossa, joka on opinnäytetyöni toimeksiantaja. Tilitoimisto A:n toimipisteitä on kuudella paikkakunnalla ja yritys työllistää noin kolmekymmentä taloushallinnon ammattilaista (TE-palvelut 2018).

Tilitoimisto A:llä on käytössään kaksi taloushallinnon ohjelmistoa: Visma Fivaldi ja Visma Netvisor. Tässä tutkimuksessa keskityin Netvisor-ohjelmistoa käyttäviin asiakkaisiin, koska Netvisor-ohjelmisto on käytössä heidän asiakkailtaan yleisimmin. Tilitoimisto A:llä on 134 Netvisor-ohjelmistoa käyttävää asiakasyritystä (Toimitusjohtaja 2018). Tilitoimisto A:ssä ei ole aikaisemmin suoritettu asiakastytyväisyystudkimusta.

1.2 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Tilitoimisto A:n asiakkaiden tyytyväisyys sähköisen taloushallinnon käyttöön, tilitoimiston palveluihin ja yhteistyöhön tilitoimiston kanssa. Lisäksi tutkimuksella selvitetään, mitä etuja ja mitä haasteita asiakkaat ovat kokeneet sähköisestä taloushallinnosta käytöstä. Tutkimustuloksen perusteella toimeksiantajayritys saa tietoa asiakkaidensa kokemuksista sähköisen taloushallinnon käytöstä sekä asiakastytyväisyydestä tilitoimiston palveluihin ja näin ollen he voivat kehittää toimintaansa vastaamaan asiakkaiden tarpeita entistä paremmin.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- Mitä mieltä asiakasyritykset ovat sähköisen taloushallinnon käytöstä?
- Mitä etuja ja mitä haasteita asiakkaat ovat kokeneet sähköisen taloushallinnon käytöstä?

- Ovatko asiakkaat olleet tyytyväisiä Tilitoimisto A:n palveluihin ja yhteistyöhön tilitoimiston kanssa?

Tutkimuksen tehtävänä on saada vastaukset yllä esitettyihin kysymyksiin.

2 Sähköinen taloushallinto

2.1 Sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon määritelmät

Sähköistä taloushallintoa ja digitaalista taloushallintoa pidetään synonyymeinä, vaikka käsitteiden määritelmät eroavat toisistaan. ”Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa” (Lahti & Salminen 2014, 24).

Sähköisellä taloushallinnolla puolestaan tarkoitetaan sitä, että yritys hyödyntää tietotekniikkaa, sovelluksia, internetiä ja erilaisia sähköisiä palveluja tehostaakseen taloushallintoaan. Esimerkkinä tilanne, jossa toimittaja lähettää laskun paperisena ja se skannataan taloushallinnon ohjelmaan, on sähköistä taloushallintoa, mutta jos lasku toimitetaan sähköisenä verkkolaskuna pankkiin, niin silloin puhutaan digitaalisesta taloushallinnosta. (Lahti & Salminen 2014, 15-26.)

Tässä opinnäytetyössä puhun sähköisestä taloushallinnosta, koska Tilitoimisto A:n asiakkaiden taloushallinto ei ole täysin digitaalista. Esimerkiksi osa asiakkaista toimittaa ostolaskut ja kuitit paperisena, jotka kirjanpitäjä skannaa Netvisor-ohjelmistoon.

2.2 Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa

Taloushallinnon kehitys kohti digitaalista taloushallintoa alkoi 1990-luvun loppupuolella, jolloin käytettiin termiä paperiton kirjanpito. Suomessa paperittoman kirjanpidon mahdollisti 1990-luvun muutokset, kuten internetin käytön yleistyminen, tiliotteiden sähköinen käsittely ja TITO-standardi, vuoden 1997 kirjanpitolain

uudistus ja vuonna 1999 sähköisen laskituksen käyttöönotto. (Varanka, Mäki-kangas, Hyypiä, Jalonen & Samppala 2017, 14.)

2000-luvulla alettiin käyttää termiä sähköinen taloushallinto, joka yleistyi entises-tään. Myös tekniikka ja ohjelmistot kehittyivät ja pilvipalvelut otettiin käyttöön. 2010-luvulla alettiin jo puhua digitaalisesta taloushallinnosta, koska täysin digi-taalinen taloushallinto mahdollistui kirjanpitolain uudistuksen myötä. (Varanka ym. 2017, 14- 21.)

2.3 Sähköinen taloushallinto pilvipalveluna

Yleisimmin käytetty määritelmä pilvipalveluille on Yhdysvalloissa julkishallinnon standardeja pohtivan paikallisen elinkeinoministeriön alaisen NIST:n (National Institute of Standards and Technology) määritelmä:

”Cloud Computing on toimintamalli, joka mahdollistaa pääsyn vapaasti konfigu-roitaviin ja skaalautuviin tietotekniikkaresursseihin, jotka voidaan ottaa käyttöön tai poistaa käytöstä helposti ja nopeasti.” (Salo 2014, 93.)

Lisäksi NIST nimeää viisi ominaispiirrettä pilvipalveluille, joita ovat itsepalvelulli-suus, pääsy palveluihin eri päätelaitteilla, resurssien yhteiskäyttö, nopea joustavuus sekä käytön tarkka mittaaminen. Itsepalvelullisuus tarkoittaa, että käyttäjä saa tietotekniikkaresursseja tarvittaessa käyttöön ja voi myös lopettaa käytön ilman, että on yhteydessä palveluntarjoajan asiakaspalvelijaan. Palveluita pääsee käyttämään kaikilla päätelaitteilla kuten työasemalta, kannettavalla tietokoneella, tabletilla tai älypuhelimella. Resurssien yhteiskäyttö mahdollistaa usean käyttä-jän samanaikaisen laitteiston- ja ohjelmistokapasiteetin käytön toisistaan riippu-matta tai tietämättä. Nopean joustavuuden vuoksi uusien sovellusten kehittämi-nen ja käyttöönotto on nopeaa. Myös laskenta-, tallennus- ja tietoliikennekapsi-teetin lisääminen on mahdollista lähes välittömästi. Käytön tarkka mittaaminen tarkoittaa, että palveluntarjoaja saa tarkan tiedon asiakkaan resurssikäytöstä. (Salo 2014, 93-94.)

Pilvipalvelut ovat siis internetin välityksellä käytettäviä tietotekniikka- ja ohjelmistopalveluita. Tässä opinnäytetyössä käsittelen SaaS-palvelua (Software as a Service) eli palveluna hankittavaa ja käytettävää ohjelmistoa, jota palveluntarjoaja hallinnoi ja kehittää. Pilvipalveluntarjoaja huolehtii monesti myös ohjelmiston käyttökoulutuksen, konsultoinnin sekä käytön tuen ja neuvonnan. Palveluntarjoaja on vastuussa myös ohjelmiston teknisestä ylläpidosta, päivityksistä ja tietojen varmistuskopioinnista. (Lahti & Salminen 2014, 45-46.)

2.4 Sähköisen taloushallinnon edut ja haasteet

Sähköinen taloushallinto SaaS-palveluna alentaa ohjelmistoihin ja niihin liittyvään laitteistoon sitoutuneen pääoman määrää yrityksessä sekä ohjelmiston päivitys ja ylläpito palveluntarjoajan toimesta vapauttaa yrityksen henkilöstöresursseja yrityksen kannalta tuottavampiin tehtäviin. Palveluntarjoajan kehittää ja ylläpitää palveluitaan jatkuvasti ja näin asiakkailta on käytössään aina ajan tasalla olevat ohjelmistot (Salo 2010, 82). Yritysovellusten tulee olla luotettavia, suorituskykyisiä ja käyttöliittymältään selkeitä sekä sovelluksen tulee palvella liiketoimintaa ja tukea sitä. Sovelluksen ei tule myöskään kaatua yllättäen eikä sen kehittämisestä ja ylläpitämisestä saa aiheutua häiriöitä tai käyttökatkoja. (Salo 2014, 99.)

Sähköisen taloushallinnon etuja ovat mm. tehokkuus, nopeus, helppo käyttöönotto, toiminnan laadun parantuminen, virheiden väheneminen, ajasta ja paikasta riippumaton käyttö, päätelaiteriippumaton käyttö, aineiston nopea siirto ja varastointi. Kirjanpidon valmistumista ja raportointia nopeuttaa kirjanpityksen automatisointi esimerkiksi pääkirjanpidon jaksotuksissa ja täsmäytyksissä. Sähköinen taloushallinto parantaa myös toiminnan läpinäkyvyyttä, koska tietoon päästään poirautumaan nopeasti. (Lahti & Salminen 2014, 32-33.)

Sähköinen taloushallinto pilvipalveluna parantaa tuottavuutta, saa aikaan kustannussäästöjä, sekä liiketoimintaprosessit tehostuvat ja laatu paranee. Pilvipalvelut muuttavat myös ihmisten tapaa toimia ja tehdä työtä. (Salo 2010, 82.) Pilvipalvelut tuottavat myös pysyvää kilpailukykyä ja mahdollistavat uusia toimintatapoja, jotka eivät ole olleet aikaisemmin mahdollisia (Salo 2014, 103). Yhteinen

sähköinen taloushallinnon järjestelmä tehostaa yhteistyötä asiakasyrityksen ja tiloimiston kanssa sekä päällekkäiset työvaiheet jäävät pois (Netvisor 2018b).

Sähköisen taloushallinnon haasteet liittyvät suurelta osin tietoturvaan. Ongelmia voivat aiheuttaa käyttäjän huolimattomuus, tietämättömyys ja välinpitämättömyys, esimerkkinä käyttäjän huonosti salaamat salasanat tai tietojärjestelmien tahallinen häirintä esimerkiksi järjestelmään kohdistuvat hyökkäykset. Haasteita aiheuttaa myös verkkoyhteyksien toimivuusongelmat ja siitä johtuva hitaus. Huolta aiheuttaa pilvipalveluun tallennetun tiedon saavutettavuus ja pysyvyys. (Varanka ym. 2017, 28.) Näiden huolien toteutumisen todennäköisyys on kuitenkin pieni. Tilapäisiä käyttökatkoja tai datan häviämistä muutamiksi vuorokausiksi on joskus ollut, mutta lähes poikkeuksetta data on onnistuttu palauttamaan. (Salo 2014, 105-107.)

Pilvipalveluntarjoaja huolehtii palomuurin toimivuudesta, jolla pilvipalvelukoneisto suojataan ulkomaailman haitalliselta pääsylvä. Tämän lisäksi pilvipalvelukoneisto suojataan tunkeilijan havaitsemisjärjestelmällä. Pilvipalveluun siirrettävät tiedot tulisi salata myös kryptauksen avulla, ja kun SaaS-palvelua hankitaan tulisi varmistaa, miten palveluntarjoaja ylläpitää tietoturvaa. (Heino 2010, 93-103.)

3 Visma Netvisor

3.1 Esittely

Suomalaisen Visma Solutions Oy:n yksi päätuotteista on sähköinen taloushallinnon ohjelmisto Visma Netvisor, joka yhdistää laskutuksen, kirjanpidon ja liiketoiminnan ohjauksen samaan pilvipalveluun (Visma 2018a). Visma Netvisorin ominaisuuksiin kuuluvat kirjanpito, laskutusohjelma, myyntireskontra, ostoreskontra, palkanlaskenta, työaika ja matkat, varastonhallinta, budjetointi ja raportointi, tilinpäätös (Visma 2018b).

Netvisoriin voi kirjautua joko sormenjäljellä tai Netvisor ID:llä. Netvisoriin avautuu ensin tiedotusnäkyvä, jossa näkyvät yrityksen tärkeimmät tiedot. Poikkeukset ja

huomiot kenttään ohjelma kerää automaattisesti tiedot, jotka pitää tarkastaa ja käsitellä. Näkymässä on myös kassavirtaennuste, josta näkyy graafisena taulukkona tiedot yrityksen saatavista, maksuista ja kassasta. Avausnäkyä voi muokata tiedotusnäkyä ja lisätä pikalinkkejä esimerkiksi tuloslaskelmaan ja taseeseen. (Visma 2018b.)

3.2 Kirjanpito

Netvisor kirjanpito-ohjelma on automatisoitu niin pitkälle, että 97 % kirjanpidon tositteista syntyy automaation kautta. Myyntilaskutuksen aikana kirjanpidon tiliöinnit ja tositteet syntyvät automaattisesti tuotteiden oletustiliöinnin mukaan. Myös ostolaskujen oletustiliöinnit syntyvät automaattisesti asiatarjoustuksen yhteydessä toimittajan mukaan ja niitä voi tarvittaessa muuttaa käsittelyprosessissa. Netvisorissa tiliotteiden haku tapahtuu automaattisesti ja ohjelma linkittää kaikki mahdolliset tapahtumat kirjanpidon tositetapahtumiin automaattisesti. Käsitteilyä voi helpottaa myös luomalla tiliöintisääntöjä. Kausiveroilmoitukset, tuloveroilmoitukset ja rakennusalan ilmoitukset voi lähettää suoraan Netvisor-ohjelmasta. (Visma 2018b.)

3.3 Laskutus

Laskutusohjelmalla laskujen luonti on nopeaa, kun ohjelma hakee tuotetiedot ja asiakastiedot suoraan laskulle tuote- ja asiakaskorteilta. Tuotekortilla voi rakentaa tuoteryhmiä ja hallinnoida tuotteita sekä tuotekortti yhdistyy saumattomasti varastonhallintaan. Kun kirjanpidon tiedot asetetaan suoraan tuotteelle, niin se automatisoi kirjanpidon viennit laskutuksesta. Asiakaskortilla voi luoda asiakkaita ja asiakasryhmiä sekä hallita asiakaskohtaisia laskutietoja- ja sääntöjä. Asiakaskortilta näkee myös myynnit, tilaukset ja tarjoukset. Laskua luotaessa kaikki tarvittava tieto tulee laskulle automaattisesti, joita voi vielä tarvittaessa muokata. (Visma 2018b.)

Laskun voi lähettää verkkolaskuna, sähköpostilaskuna tai PDF-laskuna. Verkkolaskutus on automatisoiduinta, nopeinta ja siitä syntyy kustannussäästöjä.

Suoraan ohjelmistosta voidaan lähettää myös sähköpostilaskut, jotka siirtyvät automaattisesti myyntireskontra seurantaan. Laskutusohjelmalla onnistuu myös toistuvaislaskutus automaattisesti, hyvityslaskutukset nopeasti sekä laskutuksessa suuria massoja on helppo hallita automaation kautta. Myynnin seuranta ja raportointi on mahdollista laskutusohjelmalla. Myynnin raportteja voidaan koostaa halutulta ajanjaksolta myyjä-, tuote- tai asiakaskohtaisesti. (Visma 2018b.)

3.4 Myyntireskontra

Myyntireskontrassa voi seurata laskutuksen tilannetta. Myyntireskontrassa laskuettelossa näkyvät kaikki lähettämättömät, lähetetyt ja erääntyneet laskut. Myyntireskontrasta voi tarkistaa maksetut saatavat, lähettää muistutuslaskun ja hoitaa perintäasiat. (Visma 2018b.)

Netvisorista löytyvät valmiit yhteydet seuraaviin pankkeihin: Aktia, POP Pankki, Osuuspankki, Nordea, Danske Bank, S-Pankki, Säästöpankki, Handelsbanken. Pankkiyhteys mahdollistaa yrityksen talouden seurannan reaaliajassa, koska Netvisor hakee pankista kaikki aineistot ja suoritukset, jotka kohdistuvat automaattisesti oikealla laskulle viitteen perusteella. Tämän lisäksi Netvisor tekee kirjanpidon automaattisesti tuotteen taakse tallennetun tiliöintisäännön perusteella. (Visma 2018b.)

3.5 Ostoreskontra

Netvisorin ostoreskontrassa voit tarkastella suuria massoja ostolaskuja sekä hakea ja lajitella laskuja esimerkiksi toimittajan mukaan. Ostoreskontra vastaanottaa laskut suoraan ohjelmistoon, riippumatta siitä missä muodossa toimittajat laskun lähettävät. Ostoreskontrasta löytyy toimittajien hallinta, jossa voi luoda ja ryhmitellä toimittajia. Ostokuitit voi skannata Netvisorin mobiilisovelluksella. Ostolaskujen tiliöinnin ja kohdistamisen laskentakohteille voi hoitaa tiliöintisäännöillä toimittajan perusteella. Tiliöintejä voi myös muokata tarpeen vaatiessa käsittelyketjun aikana. Kirjanpidon tositteet muodostuvat samalla automaattisesti. Ostolaskujen kierrätys tapahtuu automaattisesti ohjelmistossa. Aikaa voi säästää

luomalla tarkastussääntöjä ja näin automatisoimalla laskujen käsittelyn. Jokainen laskun käsittelykerta jättää merkinnän audit trailiin ja näin mahdolliset virheet on nopea selvittää. (Visma 2018b.)

3.6 Palkanlaskenta

Palkanlaskentaohjelma kokoaa automaattisesti tarvittavat tiedot työajoista ja palkkojen laskentaperusteista. Palkanlaskentaohjelmasta löytyvät valmiit palkkamallit tunti- ja kuukausipalkkoihin, joita voi muokata tarpeen mukaan sekä ohjelmalla voi myös luoda uusia palkkamalleja. Lisäksi lomalaskennassa voi käsitellä nopeasti lomapalkat ja pitää yllä lomakertymiä. Tilitoimisto voi hyväksyttää palkat yrittäjältä suoraan ohjelmiston kautta. Palkanmaksu tapahtuu suoraan Netvisor palkanlaskentaohjelmasta. Netvisorista voi lähettää myös palkkalaskelmat suoraan palkansaajien verkkopankkeihin. Vuoden 2019 tulorekisteri-ilmoitukset Netvisor palkanlaskentaohjelma hoitaa automaattisesti. (Visma 2018b.)

Netvisorissa työajat ja matkakulut palkansaaja voi itse syöttää mobiilikäyttöliittymällä samoin myös kuittien skannaus suoraan matkalaskulle onnistuu mobiilisovelluksella. Netvisorista löytyy myös päiväraha- ja kilometrikorvauslaskurit. Tämän jälkeen esimies hyväksyy tiedot ja palkanlaskija maksaa palkat samalla tiedot päivittyvät automaattisesti kirjanpitoon. (Visma 2018b.)

3.7 Tilinpäätös ja verotus

Netvisorissa tilinpäätökseen voidaan laskettaa kaikki tarvittavat raportit suoraan kirjanpidon aineistosta nopeasti. Netvisorista olevat jaksotustyökalu, seuranta-kohteet ja saldoseurannan työkalu helpottavat tilinpäätöksen muodostamista ja tase-erittelyjen laadintaa. Kaikki tilinpäätöksessä tarvittavat tiedot tallennetaan sähköiseen tilikausiarkistoon. Netvisorissa voi antaa oikeudet tilintarkastajalle, joka pääsee näin katsomaan tilikausiarkiston tilinpäätösasiakirjat ja porautumaan tietoon suoraan päätason raporteilta. Tilinpäätöksen voi myös allekirjoittaa sähköisesti. Netvisorista löytyvät tuloverotuksen lomakkeet, jotka voi lähettää

sähköisesti suoraan ohjelmistosta verottajalle, jolta tulee kuittaus onnistuneesta lähetyksestä. (Visma 2018b.)

4 Asiakastyytyväisyys

4.1 Tilitoimistojen palvelut ja asiakkaat

Kirjanpitolaissa säädetään kirjanpitovelvollisuudesta. Kirjanpitovelvollisia ovat kaikki osakeyhtiöt, osuuskunnat, avoimet yhtiöt, kommandiittiyhtiöt, yhdistykset ja säätiöt. Näiden on aina pidettävä kahdenkertaista kirjanpitoa. Kirjanpitovelvollisia ovat myös liikkeen- ja ammatinharjoittajat, jotka harjoittavat ansiotarkoituksessa ulospäin suuntautuvaa, jatkuvaa, itsenäistä liiketoimintaa, johon liittyy yrittäjänriski. Pienille toiminimille asetetut kirjanpito vaatimukset ovat kevennettyjä, mutta kirjanpidosta on saatava Verohallinnolle annettavat tiedot. (Tomperi 2016, 11-12.)

Useat yritykset ovat ulkoistaneet taloushallinnon tehtäviä tilitoimistoille, jossa taloushallinnon ammattilaiset hoitavat taloushallinnon asiat ja yritykselle jää enemmän aikaa keskittyä varsinaisen liiketoiminnan harjoittamiseen. Taloushallinnon tehtäviä voi ulkoistaa tilitoimistolle sopimuksen mukaan joko juoksevan kirjanpidon ja tilinpäätöksen ja palkanlaskennan tai kokonaisvaltaisen liikekirjanpidon tai sisäisen laskennan palvelut riippuen yrityksen tarpeista. Tilitoimistolla on asiantuntijavastuu, mutta tilitoimisto ei vastaa liiketoiminnallisista ratkaisuista, vaan niistä päättää asiakas itse. (Taloushallintoliitto 2018a.)

4.2 Palvelun laatu ja asiakaskokemus

Palvelun laadun lähtökohta on asiakkaan odotukset palvelusta. Asiakkaan perusodotus on se, että yritys tekee sen, mitä sen kuuluukin tehdä: esimerkiksi tilitoimisto hoitaa asiakkaan kirjanpidon ja palkanlaskennan. Asiakkaan odotuksiin vaikuttaa myös hinta: kalliista palvelusta asiakas odottaa korkeaa laatua. Myös

toisten asiakkaiden kommentit hyvästä laadusta sekä yrityksen lupaukset markkinoitviestinnässä lisäävät asiakkaiden odotuksia palvelun laadusta. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa myös tilanne, esimerkiksi kiireen tunne voi aiheuttaa asiakkaalle kärsimättömyyttä ja äkillinen tilanne tulisi hoitaa sillä hetkellä (Valvio 2010, 82). Jos yrityksen palvelun laatu ei vastaakaan asiakkaan odotuksia, niin asiakas pettyy ja on tyytymätön. Asiakastyytyväisyys syntyy, kun asiakkaan odotukset täytetään ja asiakas tuntee palvelun laadun hyväksi tai jopa erinomaiseksi. (Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2016, 49.)

Laatuvaatimukset ovat erilaisia eri ihmisillä, toiset asiakkaat ovat vaativampia, kun taas toiset tyytyvät vähempään. Yleisesti ottaen laatuvaatimukset ovat kasvaneet. Nykyisin asiakkaat osaavat odottaa ja vaatia laadukkaampaa palvelua kuin ennen. (Valvio 2010, 84.)

Digitaalisella asiakaskokemuksella tarkoitetaan sitä, kun asiakas hyödyntää mitä tahansa päätelaitetta, johon palvelu on tuotettu digitaalisesti suorittaakseen toiminnon. Tämä asiakaskokemus on yksilöllinen, johon vaikuttaa etenkin yksilön osaaminen ja asenne. Asiakaskokemus rakentuu käyttökokemuksesta eli siitä, miten helpoksi ja yksinkertaiseksi palvelun käytön asiakas kokee. (Filenius 2015, 25-30.)

Rissasen (2005, 215-216) mukaan asiakas muodostaa käsityksen palvelun laadusta useiden tekijöiden pohjalta. Näitä tekijöitä ovat palvelun tuottajan/asiakaspalvelijan ammattitaito, pätevyys, uskottavuus, kohteliaisuus, palvelualltius, viestintätaidot ja taito tunnistaa ja ymmärtää asiakkaan tarpeet sekä palvelun saavutettavuus, turvallisuus, luotettavuus ja palveluympäristö.

Palveluliiketoiminnan ajatus on luoda lisäarvoa palvelun tarjoajalle itselleen kuin myös asiakkaalle. Palveluprosessissa tuotetaan lisäarvoa yhdessä asiakkaan kanssa. Tämän vuoksi palveluliiketoiminnassa asiakas tulisi ottaa ajattelun ja toiminnan lähtökohdaksi, ymmärtää asiakkaan tarpeet ja tiedostaa millaista arvoa asiakkaalle ja yhdessä asiakkaan kanssa halutaan luoda. (Helander, Kujala, Laine & Pennanen 2013, 11.)

Asiakastyytyväisyyden tavoitetilanne olisi, että asiakkaat ovat tyytyväisiä ja yritys kokee palvelujensa laadun olevan kunnossa. Näin ei kuitenkaan aina ole ja haasteita aiheuttaa myös hyvän tasaisen laadun säilyttäminen. Yrityksen kannattaa panostaa laadun kehittämiseen, virheiden ennaltaehkäisemiseen ja henkilökunnan motivoitumisen ylläpitämiseen. (Reinboth 2008, 96.)

Suomen Taloushallintoliitto ry suosittelee tilitoimistojen tekevän säännöllisesti asiakastyytyväisyystutkimuksia asiakkailleen. Näin tilitoimisto saa konkreettista tietoa asiakkaiden kokemuksista, tarpeista ja toiveista, minkä johdosta tilitoimisto voi kehittää toimintonsa palvelemaan asiakasta paremmin. Asiakastyytyväisyyskyselyt syventävät asiakassuhdetta ja asiakkaat arvostavat sitä, että heidän mielipiteitään kuunnellaan. Asiakastyytyväisyyskyselyn avopalautekysymyksellä saadaan suoria vastauksia toiminnan kehitystarpeista ja siitä, mitä asiakas oikeasti odottaa tilitoimistolta. Tärkeää on myös hyödyntää tutkimuksen tulokset niin, että asiakkaat voivat todeta heidän mielipiteillään olleen merkitystä. Säännöllisillä asiakastyytyväisyystutkimuksilla on myös myönteinen vaikutus henkilöstön asiakaspalveluasenteisiin siitä syystä, että henkilöstö tiedostaa, että kaikilla asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta asiakaspalvelusta säännöllisesti. (Taloushallintoliitto 2018b.)

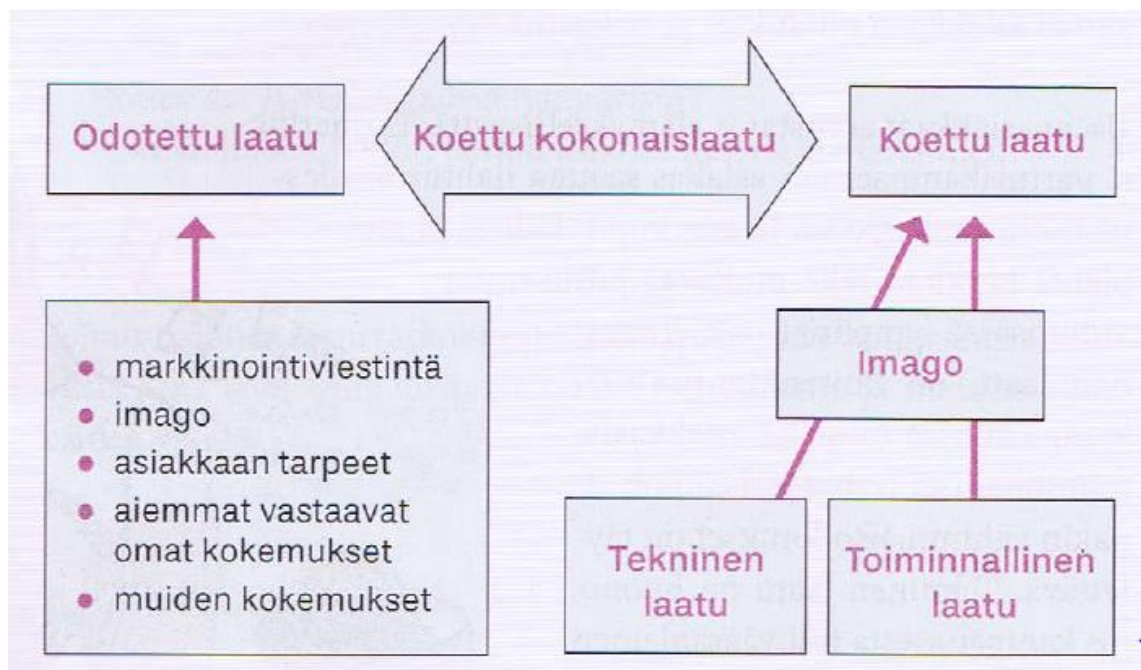
4.3 Tekninen ja toiminnallinen laatu

Asiakkaan palvelukokemus jaetaan tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Teknisellä laadulla tarkoitetaan koko palveluympäristöä ja sen toimivuutta eli koneiden laitteiden ja muun tekniikan toimimista, hyvin suunniteltua toimintaympäristöä kuten viihtyisiä toimitiloja ja selkeitä verkkopalvelusivustoja sekä henkilöstön tietoja, taitoja, asiantuntemusta ja osaamista. Tekninen laatu verkkopalvelussa tarkoittaa sivujen helppokäyttöisyyttä, teknistä toimivuutta ja selkeää visuaalista ilmettä. Teknistä laatua on myös palvelun saavutettavuus eli esimerkiksi sähköposteihin vastataan kohtuullisessa ajassa ja puheluihin vastataan aina aukioloaikoina. (Hämäläinen ym. 2016, 50.)

Toiminnallinen laatu rakentuu palveluilmapiiristä, palvelutapahtumasta, ihmisten välisistä kohtaamisista sekä vuorovaikutuksesta yrityksen henkilöstön ja muiden

asiakkaiden kanssa. Toiminnalliseen laatuun vaikuttaa yrityksen työntekijöiden itsetunto, ammattilypeys sekä vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot. Hyvän asiakaspalvelijan tulisi olla oma-aloitteinen, aktiivinen ja innokas palvellessaan asiakkaita. Toiminnalliseen laatuun vaikuttaa myös muut asiakkaat, jos asiakas näkee toista asiakasta kohdeltavan huonosti, niin tämä kokemus laskee yrityksen imagoa hänen silmissään. Myös asiakkaiden nähden tapahtuvat henkilöstön väliset riidat tai esimiehen moitteet työntekijöille antavat yrityksestä huonon kuvan. (Hämäläinen ym. 2016, 50-52.)

Yrityksen hyvä imago on ensiarvoisen tärkeää eli asiakkaalle tulisi rakentua myönteinen mielikuva palvelua tarjoavasta yrityksestä. Jos asiakkaalla on yrityksestä hyvä mielikuva, niin asiakas antaa anteeksi helpommin pienet virheet, mutta jos asiakkaalla on jo ennestään huono imago yrityksestä, niin pieni virhe voi johtaa palvelun tarjoajan vaihtoon. (Grönroos 2015, 102.)



Kuvio 1. Palvelun kokonaislaatu (Hämäläinen ym. 2016, 52.)

Asiakastytyväisyyden ratkaisee palvelun kokonaislaatu, eli palvelun niin teknisen kuin toiminnallisenkin laadun tulisi olla hyvällä tasolla. Yrityksen on helpoin erottua kilpailijoista panostamalla toiminnallisen laadun osa-alueisiin ylittäkseen asiakkaiden odotukset. On tärkeää, että asiakas tuntee saavansa ystävällistä

palvelua sekä kokee palvelutapahtuman miellyttäväksi. Onnistunut tekninen laatu on palvelun lähtökohta, mutta paremmalla toiminnallisella laadulla varmistetaan asiakkaiden pysyvyys. Yllä olevasta kuviosta 1 näkyy, mitkä asiat vaikuttavat palvelun kokonaislaatuun. (Hämäläinen 2016, 51-52.)

5 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

Opinnäytetyön tutkimusotteena oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimus etenee teoriasta käytäntöön. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan rooli on ulkopuolinen ja tutkimuksen tarkoitus on yleistää ja ennustaa. (Kananen 2014, 53-54.)

Tutkimuksen perusjoukon muodostivat kaikki Tilitoimisto A:n Netvisor-asiakkaat, jotta saatiin mahdollisimman laaja kohderyhmä tutkimukseen. Kun tutkimus kohdistetaan kaikkiin perusjoukon jäseniin, niin kyseessä on kokonaistutkimus (Kananen 2014, 174).

Tiedonkeruumenetelmänä oli kysely, joka laadittiin Webropol kysely-, raportointi- ja analysointijärjestelmällä, koska Karelia-ammattikorkeakoululla on käyttöoikeus tähän ohjelmaan. Tutkimus toteutettiin sähköpostikyselynä, koska sähköpostin välityksellä tapahtuva kysely on nopea ja edullinen tapa toteuttaa kyseinen tutkimus. Kysely muodostui strukturoiduista kysymyksistä sekä muutamasta avoimesta kysymyksestä. Avoimella kysymyksellä haluttiin avointa palautetta asiakkaiden toiveista ja kehitysehdotuksia toiminnan parantamiseen. Tutkimusaineiston raportointi suoritettiin Webropol-järjestelmällä.

Tutkimuksen luotettavuuden mittarit ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä eli, jos tutkimus toistettaisiin uudestaan, niin saataisiin samat tutkimustulokset. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkitaan oikeita asioita ja että tulokset ovat uskottavia sekä tutkimustulokset vastaavat myös käytännössä ilmiöitä. (Kananen 2014, 258-260.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tiedot kerätään kysymyksillä. Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä, vastaajan tulee ymmärtää kysymykset oikein, vastaajalla tulee olla kysymysten edellyttämä tieto ja vastaaja haluaa antaa kysymykseen liittyvän tiedon. Tutkimuksen kysymyksistä riippuu tutkimuksen laatu ja luotettavuus. (Kananen 2014, 142-143.)

Tässä tutkimuksessa tutkimuskysymykset asetettiin niin, että vastaajat ymmärtävät kysymykset oikein, kysymykset ovat yksiselitteisiä ja niissä on käytetty jokapäiväistä käyttökieltä, jotta tutkimustulokset olisivat mahdollisimman luotettavia (liite 4). Kaikille Netvisor-ohjelmistoa käyttäville yritysasiakkaille lähetettiin linkki kyselytutkimukseen saatekirjeineen (liite 1). Sähköposti osoitettiin yrityksen yrittäjälle/toimitusjohtajalle. Tutkimustuloksen luotettavuuteen ja yleistettävyyteen vaikuttaa myös asiakkaiden vastausprosentti. Jotta tutkimuksen vastausprosentti saataisiin mahdollisimman korkeaksi, muistutettiin kyselyyn vastaamisesta vielä kahdella muistutusviesteillä ennen palautusajan päättymistä (liite 2 - liite 3).

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 23-24) mukaan eettisesti hyvässä tutkimuksessa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Tämä edellyttää, että tutkija on rehellinen, huolellinen ja tarkka tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa, esittämisessä sekä tutkimuksen ja tulosten arvioinnissa. Tutkija käyttää eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä ja toteuttaa avoimuutta tuloksia julkaistessaan. Tutkijan tulee myös huomioida muiden tutkijoiden työ ja saavutukset sekä kunnioittaa ja arvostaa heitä antaen heille kuuluvan arvon ja merkityksen omassa tutkimuksessaan ja sen tuloksia julkaistessaan. Tässä tutkimuksessa noudatettiin eettisesti hyvää tieteellistä käytäntöä.

6 Tutkimustulokset

Kaikille Tilitoimisto A:n Netvisor-ohjelmistoa käyttäville asiakkaille lähetettiin sähköpostitse saatekirje tutkimuksesta ja linkki Webropol-kyselylomakkeeseen. Kyselylomakkeita lähetettiin yhteensä 134 kappaletta, joista palautettiin 56 vastausta. Vastausaikaa kyselyyn oli 16 päivää. Vastaajille, jotka eivät olleet vielä

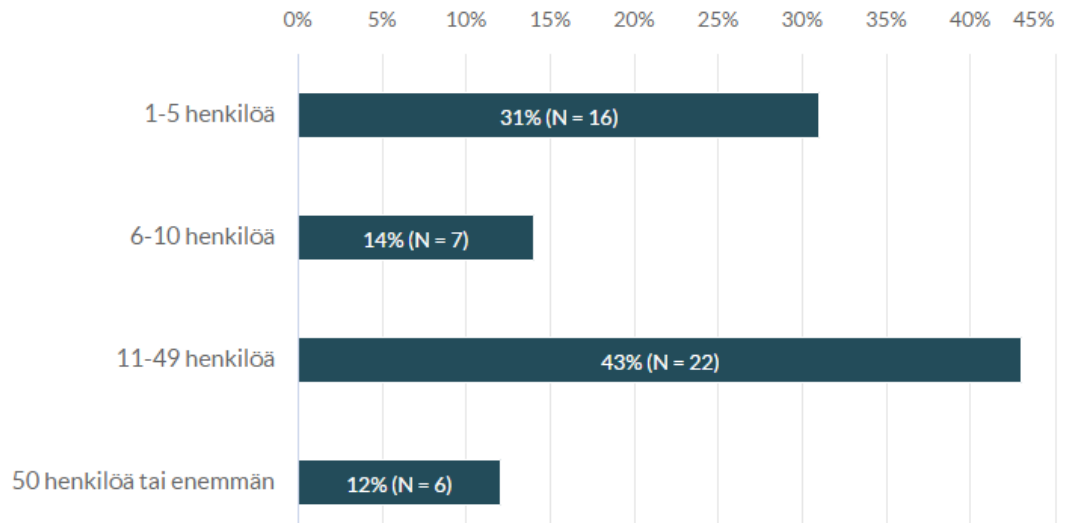
vastanneet kyselyyn lähetettiin kaksi muistutusviestiä ennen vastausajan päättymistä.

Palautetuista 56:sta kyselylomakkeesta neljä poistettiin, koska niistä puuttui vastaus useaan kysymykseen. Joistakin kyselylomakkeista puuttui yksi vastaus tai jokin vastaus oli vaillinainen, mutta nämä kyselylomakkeet otettiin mukaan tähän tutkimukseen, koska vastauksia ei ollut määritelty pakolliseksi ja poistamalla nämä lomakkeet vastaajien määrä olisi entisestään laskenut. Tutkimukseen otettiin mukaan 52 palautettua kyselylomaketta, jolloin vastausprosentiksi saatiin 39 %.

6.1 Vastaajien taustatiedot

Aluksi kartoitettiin yrityksen taustatietoja kuten yrityksen yritysmuotoa ja henkilöstömäärää. Kysymykseen yrityksen yritysmuodosta vastasi 52:sta vastaajasta 47 vastaajaa. Tämä vajaus johtui siitä, että vastausvaihtoehdoista jäi puuttumaan vaihtoehto yhdistys tai säätiö. Selvitin asian käymällä läpi kaikki palautetut kyselylomakkeet ja niiden perusteella totesin, että viisi vastaajista oli joko yhdistys tai säätiö. Enemmistö yrityksistä oli osakeyhtiöitä, joita oli 84,6 % eli 44 yritystä, yhdistyksiä tai säätiöitä oli 5 vastaajista, toiminimiä oli 2 yritystä ja yksi yritys oli avoin yhtiö tai kommandiittiyhtiö. Kysymykseen yrityksen henkilöstömäärästä vastasi 52:sta vastaajasta 51 vastaajaa. Vastaajista 31 % ilmoitti henkilöstömääräkseen 1–5 henkilöä, 14 % vastasi 6–10 henkilöä, 43 % vastasi 11–49 henkilöä sekä 12 % vastasi 50 henkilöä tai enemmän (kuvio 2).

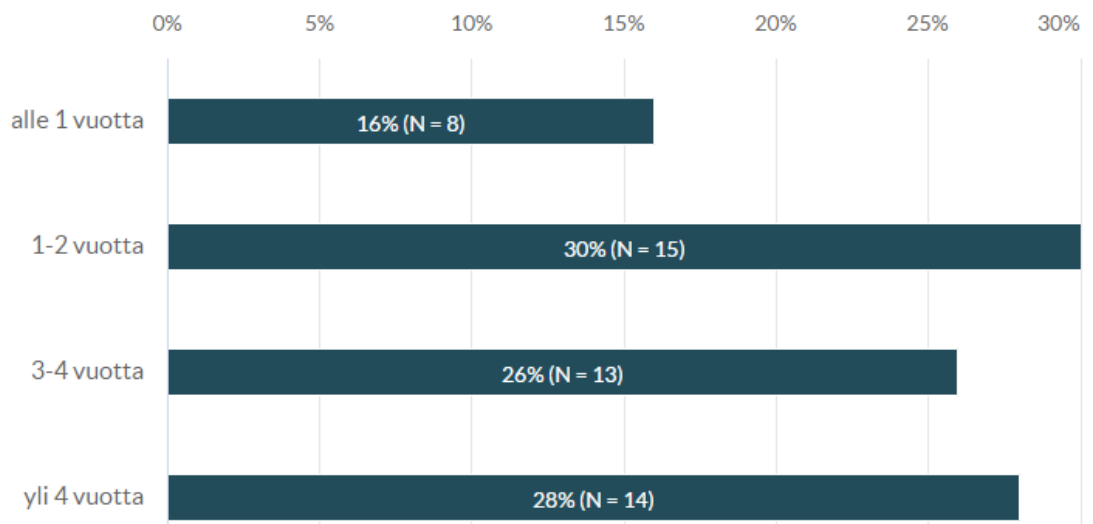
Vastaajien määrä: 51



Kuvio 2. Yrityksen henkilöstömäärä.

Seuraavaksi selvitettiin, kuinka kauan yritys on ollut Tilitoimisto A:n asiakkaana. Tähän kysymykseen 52:sta vastaajasta 50 vastasi. Vastaajista 16 % oli ollut tilitoimiston asiakkaana alle vuoden, 30 % oli ollut asiakkaana 1–2 vuotta, 26 % oli ollut asiakkaana 3–4 vuotta ja 28 % vastaajista oli ollut asiakkaana yli neljä vuotta (Kuvio 3).

Vastaajien määrä: 50

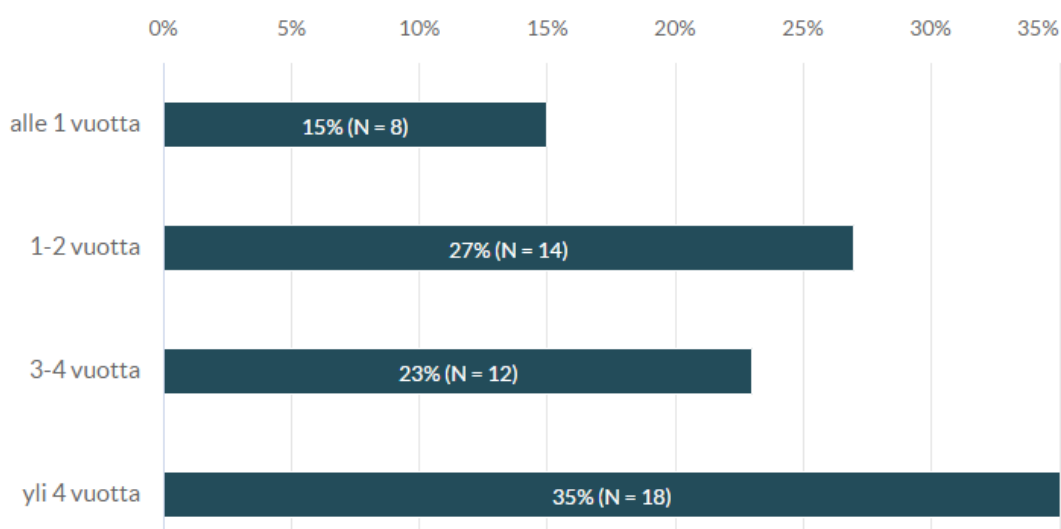


Kuvio 3. Asiakkuusaika vuosina.

6.2 Netvisor-ohjelmiston käyttöön liittyvät kysymykset

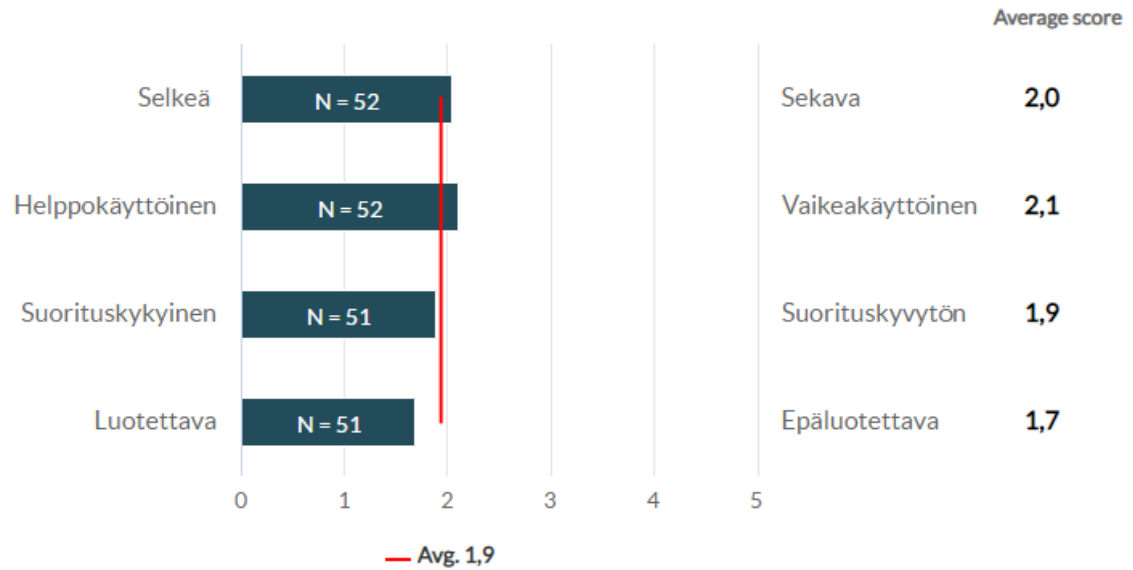
Seuraavilla kysymyksillä selvitettiin Netvisor-ohjelmistoon liittyviä asioita, kuten kuinka kauan ohjelmisto on ollut yrityksen käytössä ja mitä mieltä käyttäjät ovat olleet ohjelmiston käytettävyydestä ja ominaisuuksista. Vastaajista 15 % oli ollut Netvisor käytössä alle vuoden, 27 % Netvisor oli ollut käytössä 1–2 vuotta, 23 % vastaajista ohjelmisto oli ollut käytössä 3–4 vuotta ja 35 % vastaajista ohjelmisto oli ollut käytössä yli neljä vuotta (kuvio 4).

Vastaajien määrä: 52



Kuvio 4. Netvisor-ohjelmiston käyttöaika vuosina.

Seuraavaksi kartoitettiin vastaajien mielipidettä Netvisor-ohjelmiston selkeydestä, käytettävyydestä, suorituskyvystä sekä luotettavuudesta. Tässä kysymyksessä käytettiin 5-portaista Osgoodin asteikkoa, jossa vastakkaiset adjektiivit sijoitetaan ääripäihin (Vilkkä 2007, 47). Kuvioista 5 ja taulukosta 1 näkyy, että vastaajat pitävät Netvisor-ohjelmistoa luotettavana, suorituskykyisenä, selkeänä ja helppokäyttöisenä. Yksi vastaaja jätti vastaamatta kohtaan suorituskyvystä ja luotettavuudesta. Vastausten keskiarvoksi muodostui arvo 1,9.



Kuvio 5. Mielipiteet Netvisor-ohjelmistosta keskiarvoina.

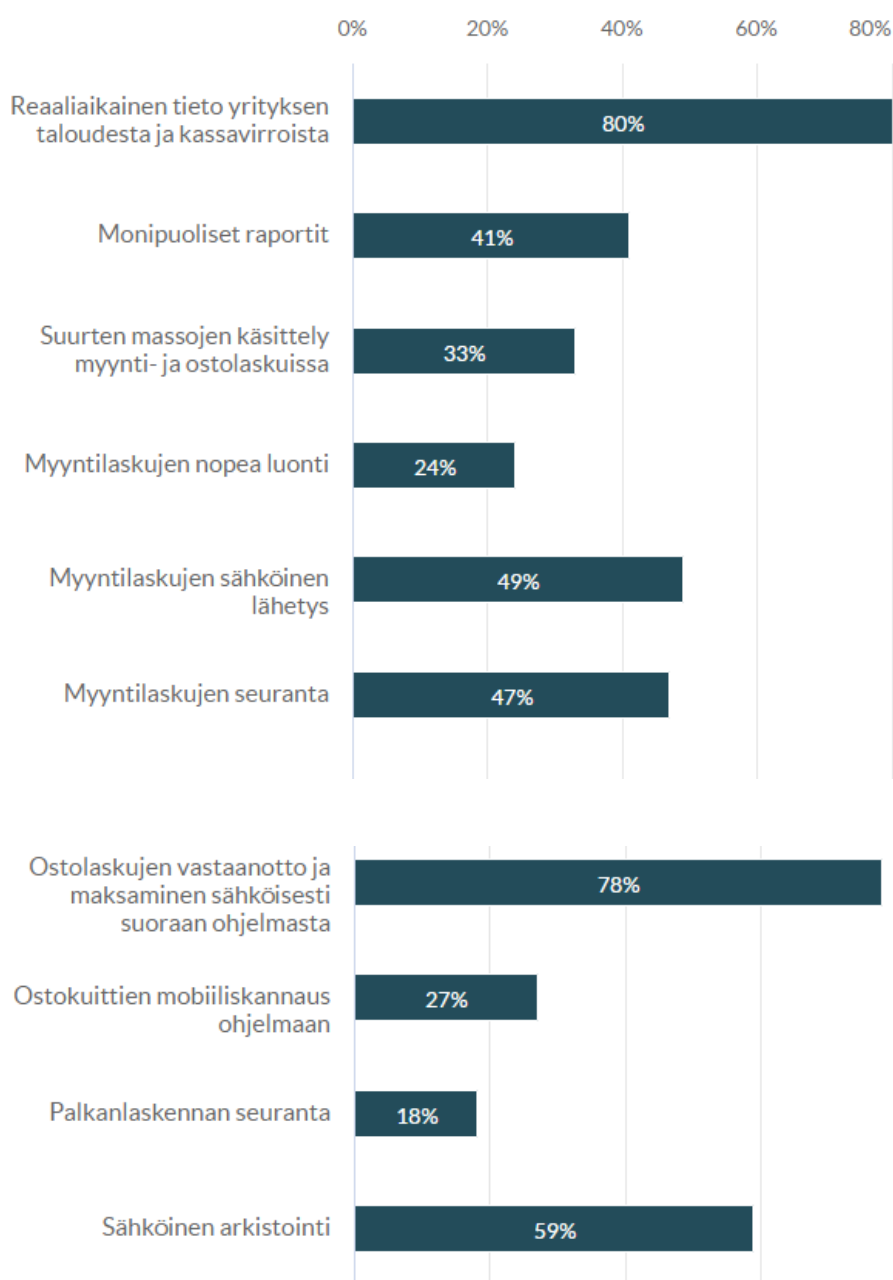
Taulukko 1. Mielipiteet Netvisor-ohjelmistosta prosentteina ja määrinä.

	1	2	3	4	5		Yhteensä
Selkeä	18 34,61%	23 44,23%	4 7,69%	5 9,62%	2 3,85%	Sekava	52
Helppokäyttöinen	16 30,77%	21 40,39%	10 19,23%	4 7,69%	1 1,92%	Vaikeakäyttöinen	52
Suorituskykyinen	19 37,26%	23 45,1%	5 9,8%	4 7,84%	0 0%	Suorituskyvytön	51
Luotettava	25 49,02%	20 39,22%	3 5,88%	3 5,88%	0 0%	Epäluotettava	51
Yhteensä	78	87	22	16	3		206

Vastaajia pyydettiin valitsemaan Netvisor-ohjelmiston viisi hyödyllisintä ominaisuutta. Vastaukset vaihtelivat kahdesta kuuteen ominaisuutta, vaikka oli pyydetty valitsemaan viisi ominaisuutta, joten tulos ei anna täysin oikeaa kuvaa vastauksista. Vastausvaihtoehtoina oli 10 erilaista Netvisor-ohjelmiston ominaisuutta: reaaliaikainen tieto yrityksen taloudesta ja kassavirroista, monipuoliset raportit, suurten massojen käsittely myynti- ja ostolaskuissa, myyntilaskujen nopea luonti, myyntilaskujen sähköinen lähetys, myyntilaskujen seuranta, ostolaskujen vastaanotto ja maksaminen sähköisestisuoraan ohjelmasta, ostokuittien mobiiliskannaus ohjelmaan, palkanlaskennan seuranta sekä sähköinen arkistointi. Kuviossa 6 on esitetty vastausten yhteenveto. Tärkeimmäksi ominaisuudeksi nousi reaaliaikainen tieto yrityksen taloudesta ja kassavirroista (80 % vastaajista), toiseksi

tärkeimmäksi nimettiin ostolaskujen vastaanotto ja maksaminen sähköisesti suoraan ohjelmasta (78 % vastaajista), kolmanneksi sähköinen arkistointi (59 % vastaajista), neljänneksi myyntilaskujen sähköinen lähetys (49 % vastaajista) sekä viidenneksi myyntilaskujen seuranta (47 % vastaajista).

Vastaajien määrä: 51, valittujen vastausten lukumäärä: 233

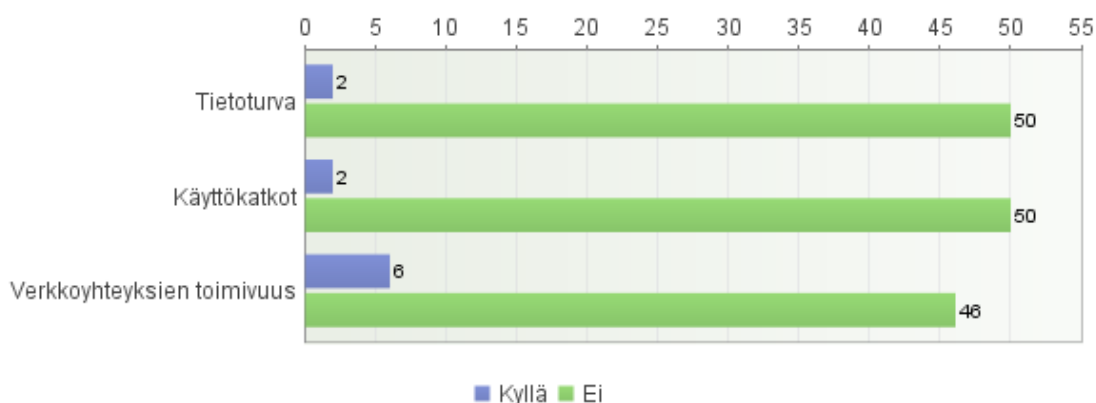


Kuvio 6. Netvisorin hyödyllisimmät ominaisuudet.

6.3 Sähköisen taloushallinnon käyttöön liittyvät kysymykset

Seuraavilla kysymyksillä kartoitettiin vastaajien mielipiteitä sähköisen taloushallinnon käytöstä. Ensiksi selvitettiin vastaajien kokemia sähköisen taloushallinnon etuja asteikolla 1–5, jossa viisi tarkoittaa erittäin tärkeää ja yksi tarkoittaa ei ollenkaan tärkeää. Kysymykseen listattiin seuraavat edut: tehokkuus, nopeus, läpinäkyvyys, paperittomuus, tiedon ajantasaisuus, päätelaiteriippumaton käyttö, ajasta ja paikasta riippumaton käyttö, virheiden väheneminen, nopea porautuminen tietoon, aineiston nopea siirto, aineiston helppo varastointi, ei erillistä varmuuskopiointia, alhainen pääoman tarve ohjelmiston käyttöönottoaiheessa, palveluntarjoajan käytön tuki ja neuvonta sekä ohjelman päivitys ja ylläpito palveluntarjoajan toimesta. Kaikki edut saivat keskiarvoksi yli 4. Keskiarvojen perusteella tärkeimmäksi eduksi koettiin paperittomuus (4,7), toiseksi tärkeimpinä olivat tehokkuus (4,6) ja nopeus (4,6) sekä kolmanneksi tärkeimmiksi eduiksi nimettiin tiedon ajantasaisuus (4,5), ajasta ja paikasta riippumaton käyttö (4,5) sekä virheiden väheneminen (4,5). Liitteessä 5 näkyvät kaikkien vastausten jakautuminen prosentteina.

Kyselyssä kartoitettiin myös sähköisen taloushallinnon käytöstä ilmenneitä haasteita. Vastaajista 96,15 % (50) ei ollut kokenut ongelmia tietoturvassa, eikä käytössä ollut ilmentynyt käyttökatkoja. Tietoturva- ja käyttökatkoja oli kokenut 2 vastaajista ja verkkoyhteyksien toimivuusongelmia 6 vastaajista. (Kuvio 8)

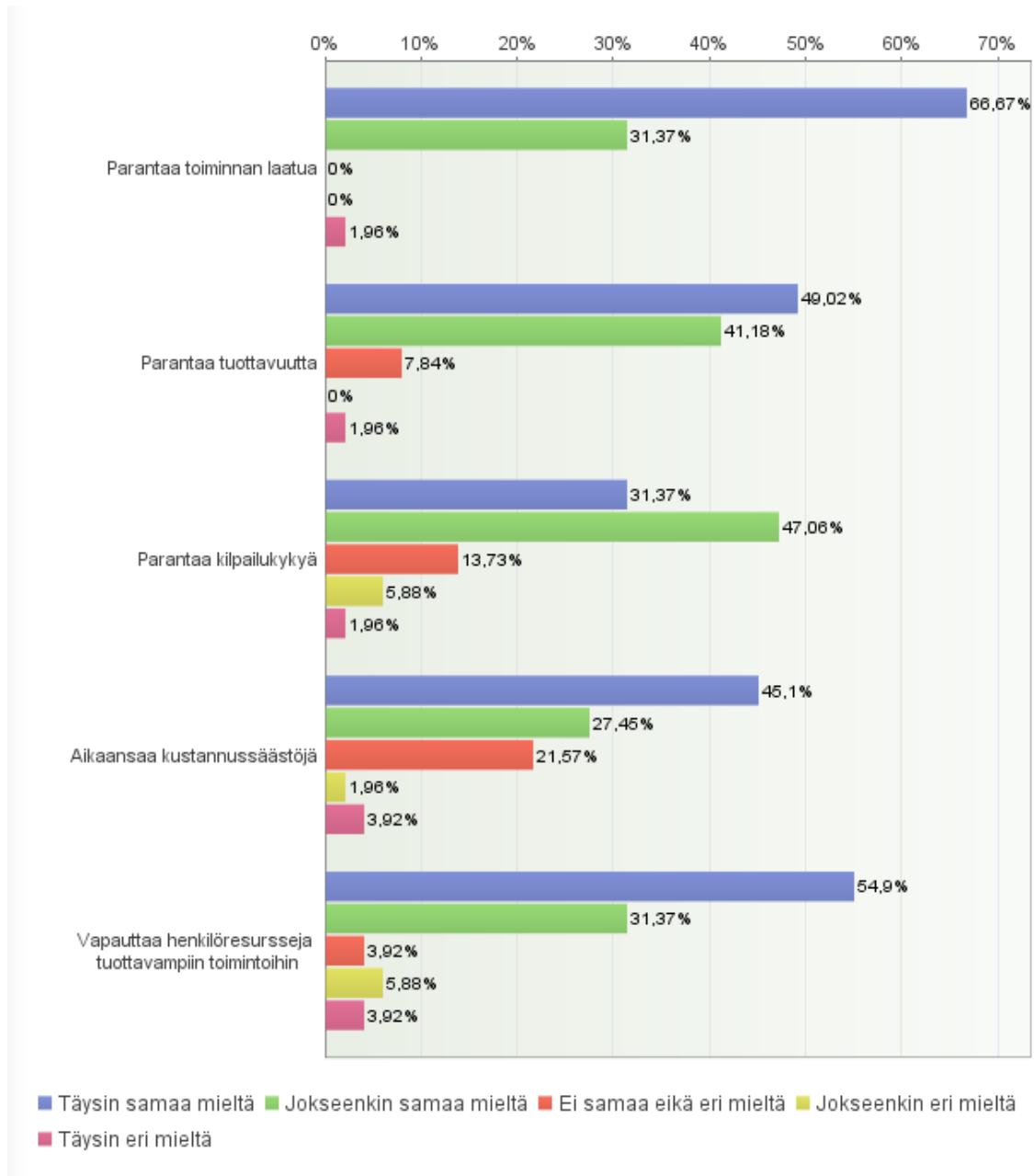


Kuvio 8. Sähköisen taloushallinnon haasteet.

Avoimella kysymyksellä haluttiin tarkentaa edellistä vastausta, pyytäen kuvailemaan millaisia haasteita vastaajat olivat kokeneet. Tähän kysymykseen vastasi

kuusi asiakasta. Yksi vastaajista ilmoitti ”pankkitunnusten vaihdon yhteydessä aiheutuneita (käyttäjistä johtuneita) ongelmia”. Muut vastaukset liittyivät verkkoyhteyksien toimivuuteen: ”Netvisor takkuilee välillä ilmeisesti ylikuormitustilanteessa”, ”toisinaan verkko tuntuu uskomattoman hitaalta”, ”verkkoyhteyden satunnainen toimimattomuus” ja kaksi vastaajaa ilmoitti internet-yhteyden välillä katkeilevan.

Vastaajilta kysyttiin, mitä mieltä he ovat seuraavista väittämistä liittyen sähköisen taloushallinnon käytön vaikutuksista heidän liiketoimintaansa. Tässä kysymyksessä käytettiin 5-portaista Likertin asteikkoa, joka on erittäin käytetty mielipideväittämissä (Vilkkä 2007,46). Väittämät olivat seuraavat: parantaa toiminnan laatua, parantaa tuottavuutta, parantaa kilpailukykyä, aikaansaa kustannussäästöjä, vapauttaa henkilöresursseja tuottavampiin toimintoihin. 5-portainen vastauskaala oli välillä täysin samaa mieltä - täysin eri mieltä. Keskiarvojen perusteella tärkeimmiksi asioiksi sähköisen taloushallinnon käytön vaikutuksista liiketoimintaan katsottiin, että se parantaa toiminnan laatua (1,4) ja tuottavuutta (1,6). Kolmanneksi nousi väite vapauttaa henkilöresursseja tuottavampiin toimintoihin (1,7), aikaansaa kustannussäästöjä (1,9) ja viimeiseksi parantaa kilpailukykyä (2,0). Tähän kysymyksen vastasi 51 vastaajaa, joiden vastaukset näkyvät prosentteina kuviossa 9.



Kuvio 9. Sähköisen taloushallinnon käytön vaikutukset liiketoimintaan.

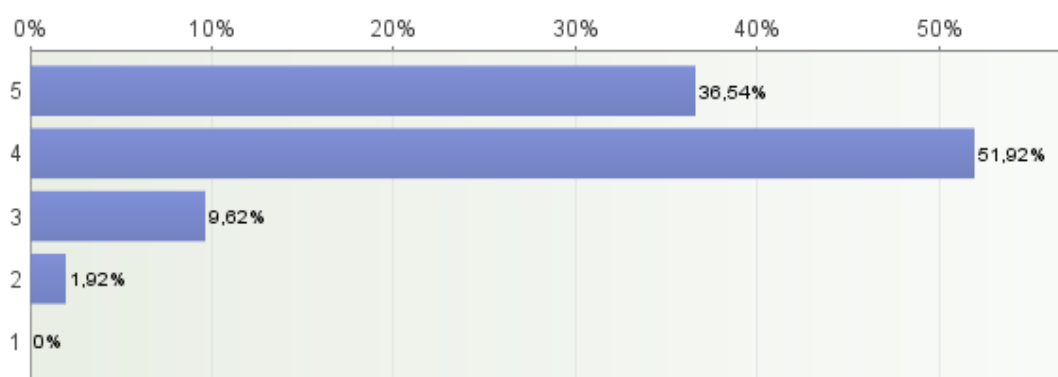
6.4 Tilitoimisto A:n palveluihin liittyvät kysymykset

Viimeisessä kysymysosiossa kartoitettiin vastaajien mielipiteitä Tilitoimisto A:n asiakaspalvelusta. Vastaajia pyydettiin arvioimaan Tilitoimisto A:n tarjoamia palveluja asteikolla erinomainen, hyvä, tyydyttävä välttävä ja en osaa sanoa. Keskiarvoltaan parhaimmat arvosanat saivat henkilöstön tavoitettavuus ja palveluالتیوس. Vastaukset esitetty prosentteina liitteessä 6 kuvio 10.

Vastaajilta tiedusteltiin, ovatko he tyytyväisiä Tilitoimisto A:n palveluihin. Tähän oli vastannut 50 vastaajaa, joista tyytyväisiä oli 49 vastaajaa. Yksi vastaaja ilmoitti olevan tyytymätön syystä, että koki kirjanpitäjän käyttäytyvän epäkohteliaasti sekä hänen mielestään taloushallinnon kustannukset olivat nousseet huomattavasti ja taloushallinnon työhön käytetyt työtunnit lisääntyneet.

Seuraavaksi kysyttiin, minkä kokonaisarvosanan antaisitte Tilitoimisto A:lle asteikolla erinomainen, kiitettävä, hyvä, tyydyttävä ja välttävä. Vastaajista 36 % antoi erinomaisen, 52 % antoi kiitettävän, 10 % antoi hyvän ja 2 % antoi tyydyttävän arvosanan (kuvio 11). 52:sta vastaajasta 49 vastaajaa suosittelisi Tilitoimisto A:n palveluita muille ja 3 vastaajaa ei suosittelisi.

Vastaajien määrä: 52



5=erinomainen 4=kiitettävä 3=hyvä 2=tyydyttävä 1=välttävä

Kuvio 11. Kokonaisarvosana tilitoimistolle.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä pyydettiin kertomaan kehitysideoita tai toiveita Tilitoimisto A:n asiakaspalvelun parantamiseksi. Vastauksista selvisi, että tilitoimistolta kaivattiin enemmän tiedottamista ajankohtaisista asioista. Yhdessä vastauksessa toivottiin enemmän tarkkuutta kirjanpitoon. Eräästä vastauksesta ilmeni, että vastaaja tarvitsisi projektikirjanpitäjää erityistehtäviin. Netvisor-ohjelmaan liittyen budjettivertailuun haluttiin näkyviin toteumaprosentti ja yksi vastaaja kaipasi vaihtoehtoja taloushallinto-ohjelmistoa. Muutama vastaus liittyi palkanlaskijan ja kirjanpitäjän vaihtumiseen lyhyen ajan sisällä, ja tähän toivottiin tilitoimistolta parempaa yhteistyötä asiakasyrityksen kanssa uuden työntekijän perehdyttämiseksi asiakasyrityksen taloushallintoasioihin. Tilitoimistolta toivottiin myös uuden asiakasyrityksen parempaa perehdyttämistä, opastusta ja kouluttamista

alkuvaiheessa. Eräs vastaajista toivoi kerran vuodessa käytävää palaveria tilitoimiston kanssa, jossa käytäisiin läpi kirjanpitojärjestelmään liittyviä kysymyksiä ja kehittämisajatuksia asiakkaan palvelukokonaisuuden parantamiseksi. Vastauksena kysymykseen tuli myös kiitos palautteita muutamille tilitoimiston henkilökunnan jäsenille.

7 Johtopäätökset

Tämä tutkimus oli tarpeellinen, koska Tilitoimisto A:ssä ei ole aikaisemmin tehty tutkimusta asiakastytyväisyydestä. Tutkimuksen avulla Tilitoimisto A saa tietoa asiakkaidensa mielipiteistä sähköisen taloushallinnon käytöstä, Netvisor-ohjelmistosta ja asiakastytyväisyydestä tilitoimiston palveluihin ja voi näin hyödyntää tutkimustulosta parantaakseen asiakkaittensa asiakastytyväisyyttä.

Tutkimuksen reliabiliteettia heikensi tutkimuksen vastausprosentti, joka oli vain 39 %. Vastaajien määrä jäi varsin alhaiseksi kahdesta muistutusviestistä huolimatta. Tästä syystä tutkimustuloksia ei voi yleistää, mutta tulokset ovat suuntaa antavia. Tutkimuksen validius on hyvä, koska tutkimustulokset vastasivat tutkimukselle määritettyihin tutkimuskysymyksiin eli tutkimus mittasi sitä, mitä sen oli tarkoituskin mitata.

Tutkimustuloksista ilmeni, että suurin osa Netvisor-ohjelmistoa käyttävistä yrityksistä oli osakeyhtiöitä, joita oli 85 % vastaajista. Henkilöstömäärältään Netvisor-ohjelmistoa käyttäviä oli eniten 11–49 henkilöä käsittävissä yrityksissä, joita oli 43 % vastaajista. Myös henkilöstömäärältään pienillä yrityksillä, joissa henkilöstöä oli vain 1–5 henkilöä oli 31 %:lla käytössään Netvisor-ohjelmisto.

Tutkimalla vastauksia kysymyksiin, kuinka kauan yritys on ollut Tilitoimisto A:n asiakkaana ja kuinka kauan Netvisor-ohjelmisto on ollut yrityksellä käytössä, voidaan päätellä, että monet yritykset ovat ottaneet ensimmäistä kertaa Netvisor-ohjelmiston käyttöönsä siirtyessään Tilitoimisto A:n asiakkaaksi. Lisäksi vastaukset osoittavat asiakkaiden pitäytyneen samassa taloushallinto-ohjelmassa koko asiakkuusajan. Yhdestä avoimesta vastauksesta ilmeni toive tilitoimistolle

perehdyttää, kouluttaa ja opastaa uusi asiakas paremmin ohjelmiston käyttöön sekä tilitoimiston toimintatapoihin, jotta yhteistyö tilitoimiston kanssa lähtisi hyvin alkuun. Toivomuksena oli myös työntekijän vaihtuessa perehdyttää uusi työntekijä hyvin jokaisen asiakkaan talousasioihin ja toiveisiin yhdessä asiakkaan kanssa. Jatkossa Tilitoimisto A:n on hyvä huomioida nämä asiat saadessaan uusia asiakkaita ja työntekijöiden vaihtuessa.

Vastaajien mielipiteet olivat positiivisia ja hyvin samansuuntaisia Netvisor-ohjelmiston selkeydestä, helppokäyttöisyydestä, suorituskykyisyydestä ja luotettavuudesta. Ohjelmiston hyödyllisimmiksi ominaisuuksista vastaajat valitsivat reaaliaikaisen tiedon yrityksen taloudesta ja kassavirroista, ostolaskujen vastaanoton ja maksamisen sähköisesti suoraan ohjelmistosta, sähköisen arkistoinnin, myyntilaskujen sähköisen lähetyksen ja myyntilaskujen seurannan. Sähköisen taloushallinnon tärkeimmiksi eduiksi osoittautuivat paperittomuus, tehokkuus, nopeus, tiedon ajantasaisuus, ajasta ja paikasta riippumaton käyttö ja virheiden väheneminen. Lisäksi kaikki kysymyksessä luetellut edut olivat saaneet enimmäkseen arvoja 5 ja 4 asteikolla 1–5 (5= erittäin tärkeä, 1= ei ollenkaan tärkeä). Vastaajat kokivat sähköisen taloushallinnon etupäässä parantavan liiketoimintansa laatua ja tuottavuutta. Näistä tuloksista voidaan päätellä, että asiakkaat näyttävät arvostavan sähköisen taloushallinnon mahdollisuuksia helpottaa, nopeuttaa ja tehostaa taloushallinnon rutiineja sekä heille näyttäisi olevan tärkeä asia, että he saavat reaaliaikaisen tiedon yrityksensä talousasioista.

Tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että vain harvat ovat kokeneet haasteita sähköisen taloushallinnon tietoturvassa tai varsinaisia pidempiä käyttökatkoja sähköisen taloushallinnon käytössä. Joillakin käyttäjillä oli internet yhteyksien toimivuudessa ongelmia, mikä hidasti sähköisen ohjelmiston käyttöä.

Tilitoimisto A:n palveluihin liittyvistä vastauksista voidaan todeta, että asiakkaat vaikuttavat olevan suurimmalta osaltaan tyytyväisiä palveluihin. Parhaimman arvosanan saivat henkilöstön tavoitettavuus ja palveluallttius. Henkilöstön ammattitaidosta suurin osa antoi erinomaisen tai hyvän arvosanan, mutta vastaajista kaksi antoi tyydyttävän arvosanan. Myös vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa, palvelujen laadusta ja nopeudesta suurin osa antoi erinomaisen tai hyvän arvosanan, mutta kolme antoi tyydyttävän. Palveluympäristö koettiin erinomaiseksi tai

hyväksi vain yksi vastaaja koki palveluympäristön tyydyttäväksi. Kysymykseen palveluympäristöstä viisi vastasi, ettei osaa sanoa, mikä saattaa johtua siitä, että asiakas ei ole fyysisesti asioinut tilitoimistossa vaan on hoitanut taloushallinnon asiat puhelimen, postin ja sähköpostin välityksellä.

Tilitoimisto A:n palveluihin liittyvistä kysymyksistä huonoimmat arvosanat saivat viestintä asiakkaalle ja palvelujen hinta-laatusuhde. Avoimista vastauksista selvisi myös, että yksi asiakas oli kohdannut epäystävällistä käytöstä asiakaspalvelutilanteessa ja hän sanoi taloushallinnon kustannusten nousseen, yksi asiakas toivoi enemmän viestintää ajankohtaisista asioista ja yksi asiakas toivoi kerran vuodessa käytävää palaveria tilitoimiston kanssa yrityksen talousasioista.

Vastausten perusteella tilitoimiston olisi hyvä jatkossa panostaa laadukkaaseen palveluun sekä viestintään ja tiiviimpään yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Lisäksi tilitoimiston toimitusjohtajan olisi hyvä seurata myös henkilöstönsä palveluasennetta, ammattitaitoa ja tarjota tarvittaessa lisäkoulutusta, jotta palvelu olisi tasa-laatuista jokaisessa tilitoimistoyksikössä.

Vastaajat olivat yhtä lukuun ottamatta tyytyväisiä yhteistyöhön tilitoimiston kanssa. Noin puolet vastaajista antaisi kokonaisarvosanaksi tilitoimistolle kiitettävän ja kolmea vastaajaa lukuun ottamatta kaikki suosittelisivat tilitoimiston palveluja muille.

Tilitoimiston toimitusjohtaja kertoi, että hän on harkinnut ottavansa käyttöön ohjelmiston säännölliseen asiakastyytyväisyyden mittaukseen sekä viestintään asiakkaille päin (Toimitusjohtaja 2018). Tutkimuksen perusteella mielestäni tällaisille ohjelmistoille olisi tarvetta ja suosittelen ohjelmistojen käyttöönottoa. Tällä tavoin tilitoimisto olisi paremmin perillä asiakkaidensa tyytyväisyydestä, toiveista ja tarpeista sekä yhteistyö olisi asiakkaiden kanssa tiiviimpää. Tutkimuksessa selvisi, että asiakkaat toivovat enemmän viestintää tilitoimistolta ja ohjelmiston avulla tilitoimisto saisi kaikille asiakkailleen yhden yhteisen viestintäkanavan. Säännöllisillä asiakastyytyväisyystutkimuksilla myös vastausprosentti saataisiin varmasti myös nousemaan ja luotettavampi tutkimustulos asiakastyytyväisyydestä. Säännöllisillä asiakastyytyväisyystutkimuksilla myös asiakkaille annetaan

kuva, että asiakkaiden mielipiteet ovat tärkeitä ja heitä arvostetaan, kun heidät otetaan mukaan taloushallinnon suunnitteluun.

8 Pohdinta

Keväällä 2018 olin tradenomiopintoihini kuuluvassa työharjoittelussa tilitoimistossa, joka on tämän opinnäytetyön toimeksiantaja. Pohdin pitkään opinnäytetyöni aihetta, kunnes tilitoimiston toimitusjohtajan kanssa yhdessä päätettiin, että tekisin opinnäytetyönä asiakastyytyväisyystutkimuksen sähköisen taloushallinnon käytöstä. Tämä oli heille tärkeää, sillä heillä oli jo useamman vuoden ollut käytössään Visma Netvisor-ohjelmisto ja asiakastyytyväisyystutkimusta ei ollut aikaisemmin tehty. Sähköinen taloushallinto ja asiakkaiden kokemukset aiheena olivat minusta mielenkiintoisia.

Aloitin opinnäytetyöprosessin opinnäytetyön suunnitelmalla elokuussa 2018. Samalla aloin kirjoittamaan opinnäytetyön teoriaosuutta sähköisestä taloushallinnosta ja asiakastyytyväisyydestä. Kirjallisuutta sähköisestä taloushallinnosta löytyi runsaasti, mutta useimmat aineistot sisälsivät samoja asioita.

Tutkimuksen toteutus tapahtui syksyllä 2018. Kyselytutkimus oli helppoa ja nopeaa toteuttaa Webropol-ohjelmalla. Pidin myös siitä, että ohjelmasta pystyi seuraamaan koko kyselyprosessin ajan palautuneiden vastausten määrää sekä lähettämään helposti muistutusviestit. Kyselytutkimus osui ajankohdallisesti syyslomien aikaan, joka saattoi myös vaikuttaa alhaiseen vastausprosenttiin muistutusviesteistä huolimatta. Alhainen vastausprosentti jäi hieman harmittamaan.

Opinnäytetyöprosessi oli opettavainen ja se syvensi tietojani sähköisestä taloushallinnosta, Netvisor-ohjelmistosta ja asiakastyytyväisyydestä. Opinnäytetyöprosessin aikana opin myös käyttämään Webropol-kysely ja -raportointiohjelmaa. Opinnäytetyön tekeminen syvensi myös tietouttani tutkimusprosessin suunnittelimisesta, toteuttamisesta ja raportoinnista.

Aikataulullisesti opinnäytetyöni ei valmistunut ihan suunnitellusti, mutta onnistuin kuitenkin viemään opinnäytetyöprosessin loppuun. Voidaan todeta, että onnistuin tutkimuksessani, koska sain selvitettyä vastaukset opinnäytetyön alussa asettamiini tutkimuskysymyksiin. Lisäksi tutkimuksen johdosta Tiltoimisto A sai tärkeää tietoa asiakkaidensa kokemuksista ja pystyy näin kehittämään toimintaansa asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Lähteet

- Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy.
- Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Talentum.
- Heino, P. 2010. Pilvipalvelut. Helsinki: Talentum.
- Helander, N., Kujala, J., Lainema, K. & Pennanen, M. 2013. Avaimia asiakasläheisyyteen. Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere: Tampere University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hämäläinen, M., Kiiras, H., Korkeamäki, A. & Pakkanen, R. 2016. Palvelun taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä: laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.
- Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Kuopio: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.
- Salo, I. 2014. Big Data ja pilvipalvelut. Jyväskylä: Docendo Oy.
- Salo, I. 2010. Cloud computing palvelut verkossa. Jyväskylä: Docendo Oy.
- Taloushallintoliitto. 2018a. Tilitoimiston palvelut. <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>. 27.12.2018.
- Taloushallintoliitto. 2018b. Asiakaskokemus tilitoimistossa – kysy asiakkailtasi itse tai käytä liiton palvelua. <https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/tal-laatutyokalut-ja-ohjeet-tilitoimistolle/asiakkaan-perustiedot-ja-asiakkaan-kanssa>. 6.11.2018.
- TE-palvelut. 2018. <https://paikat.te-palvelut.fi/tpt/9673149?locations=Joensuu&&announced=0&leasing=0&&&english=false&sort=1>. 29.08.2018.
- Toimitusjohtaja. 2018. Tilitoimisto A. Haastattelu. 3.10.2018.
- Tomperi, S. 2016. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita.
- Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.
- Varanka, P., Mäkikangas, P., Hyypiä, M., Jalonen, S. & Samppala, A. 2017. Digitalous. Opas sähköisen taloushallinnon käyttöönottajille. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 105. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.
- Visma. 2018a. Missiomme on kehittää suomalaisista yrityksistä kilpailukykyisiä. <https://vismasolutions.com/>, 21.9.2018.
- Visma. 2018b. Älykäs taloushallinto on taas entistäkin fiksumpi. <https://netvisor.fi/>. 21.9.2018.

Saatekirje

Hyvä Tilitoimisto A:n yritysasiakas!

Opiskelen tradenomiksi Karelia-ammattikorkeakoulussa. Olin kevään 2018 työharjoittelussa Tilitoimisto A:llä ja nyt teen opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyys tutkimuksen Tilitoimisto A:n asiakasyrityksille sähköisen taloushallinnon käytöstä.

Toivon, että teiltä löytyy hetki aikaa vastata kyselyyn, koska jokainen vastaus auttaa minua onnistumaan tutkimuksessani. Pyydän teitä vastaamaan kyselyyn 26.10.2018 mennessä.

Kyselylomake löytyy viestin alta olevasta linkistä. Vastaukset käsitellään täysin luottamuksellisesti ja anonymisti.

Kiitos vastauksista jo etukäteen.

Ystävällisin terveisin

Jenni Kuivalainen

<http://www.webropolsurveys.com/xxxxxxxxxxx>

Muistutusviesti 1

Hyvä Tilitoimisto A:n yritysasiakas!

Lähetin jokin aika sitten sähköpostiviestin liittyen Tilitoimisto A:n asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaamisesta.

Muistuttaisin, että jokainen vastaus on meille hyvin tärkeää ja kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin.

Kyselyyn voi vastata perjantaihin 26.10 saakka.

Kyselylomake löytyy alla olevasta linkistä.

Kiitos!

Ystävällisin terveisin

Jenni Kuivalainen

Tutkimuksen suorittaja

Tilitoimisto A

Tutkimuksen toimeksiantaja

<http://www.webropolsurveys.com/xxxxxxxxxxxx>

Muistutusviesti 2

Hyvä Tilitoimisto A:n yritysasiakas!

Muistuttaisin vielä asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaamisesta.

Vastauksesi on meille erityisen tärkeä.

Vastaamalla kyselyyn autat minua onnistumaan tutkimuksessani sekä Tilitoimisto A saa tärkeää palautetta asiakaspalvelustaan.

Vastaukset käsitellään nimettöminä eikä vastauksia voi yhdistää vastaajaan.

Kyselyyn voi vastata vielä tämän päivän ajan.

Kiitos!

Ystävällisin terveisin

Jenni Kuivalainen

Tutkimuksen suorittaja

Tilitoimisto A

Tutkimuksen toimeksiantaja

<http://www.webropolsurveys.com/xxxxxxxxxxx>

6. Valitkaa seuraavista Netvisor-ohjelmiston ominaisuuksista mielestänne viisi hyödyllisintä ominaisuutta?

- Reaaliaikainen tieto yrityksen taloudesta ja kassavirroista
- Monipuoliset raportit
- Suurten massojen käsittely myynti- ja ostolaskuissa
- Myyntilaskujen nopea luonti
- Myyntilaskujen sähköinen lähetys
- Myyntilaskujen seuranta
- Ostolaskujen vastaanotto ja maksaminen sähköisesti suoraan ohjelmasta
- Ostokuittien mobiiliskannaus ohjelmaan
- Palkanlaskennan seuranta
- Sähköinen arkistointi

7. Arvioikaa sähköisen taloushallinnon etuja asteikolla 1-5 (5=erittäin tärkeä, 1=ei ollenkaan tärkeä)

5 4 3 2 1

Tehokkuus ○ ○ ○ ○ ○

Nopeus ○ ○ ○ ○ ○

Läpinäkyvyys ○ ○ ○ ○ ○

Paperittomuus ○ ○ ○ ○ ○

Tiedon ajantasaisuus	○ ○ ○ ○ ○
Päätelaite riippumaton käyttö	○ ○ ○ ○ ○
Ajasta ja paikasta riippumaton käyttö	○ ○ ○ ○ ○
Virheiden väheneminen	○ ○ ○ ○ ○
Nopea porautuminen tietoon	○ ○ ○ ○ ○
Aineiston nopea siirto	○ ○ ○ ○ ○
Aineiston helppo varastointi	○ ○ ○ ○ ○
Ei erillistä varmuuskopiointia	○ ○ ○ ○ ○
Alhainen pääoman tarve ohjelmiston käyttöönottovaiheessa	○ ○ ○ ○ ○
Palveluntarjoajan käytön tuki ja neuvonta	○ ○ ○ ○ ○
Ohjelman päivitys ja ylläpito palveluntarjoajan toimesta	○ ○ ○ ○ ○

8. Oletteko kokeneet sähköisen taloushallinnon käytössä haasteita liittyen seuraaviin asioihin

Kyllä Ei

Tietoturva

Käyttökatkot

Verkkoyhteyksien toimivuus

9. Jos vastasitte edellisen kysymyksen kohtaan kyllä, niin kuvailisitteko, millaisia haasteita olette kokeneet?

10. Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä liittyen sähköisen taloushallinnon käytön vaikutuksista liiketoimintaan

	Täysin sama mieltä	Jokseenkin sama mieltä	Ei sama mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Parantaa toiminnan laatua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parantaa tuottavuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parantaa kilpailukykyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aikaansaa kustannussäästöjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapauttaa henkilöresursseja tuottavampiin toimintoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Arvioikaa Tilitoimisto A:n tarjoamia palveluja

	Erinomainen	Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	En osaa sanoa
Henkilöstön tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön palvelualttius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorovaikutus asiakkaan kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viestintä asiakkaalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelujen laatu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelujen nopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelujen hinta-laatusuhde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluympäristö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Oletteko tyytyväinen yhteistyöhön Tilitoimisto A:n kanssa

Kyllä

En Syy:

13. Minkä kokonaisarvosanan antaisitte Tilitoimisto A:lle asteikolla 1-5? (5= erinomainen, 4= kiitettävä, 3= hyvä, 2= tyydyttävä, 1= välttävä)

5

4

3

2

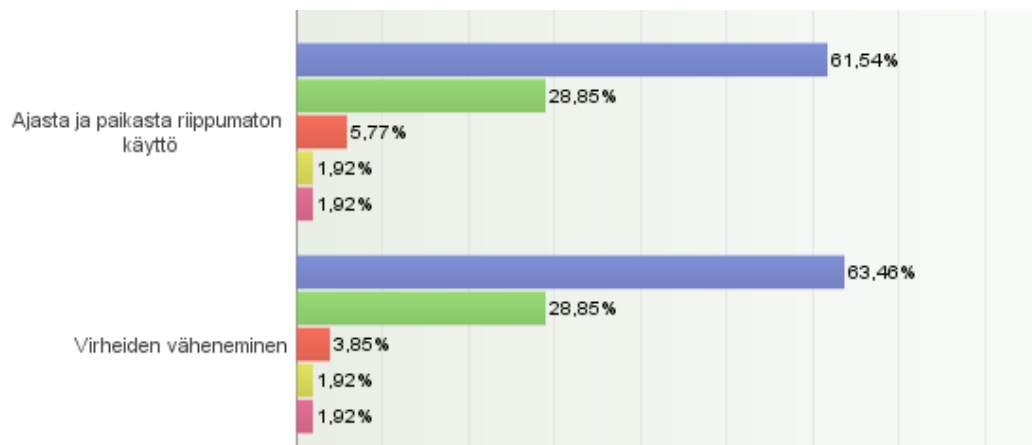
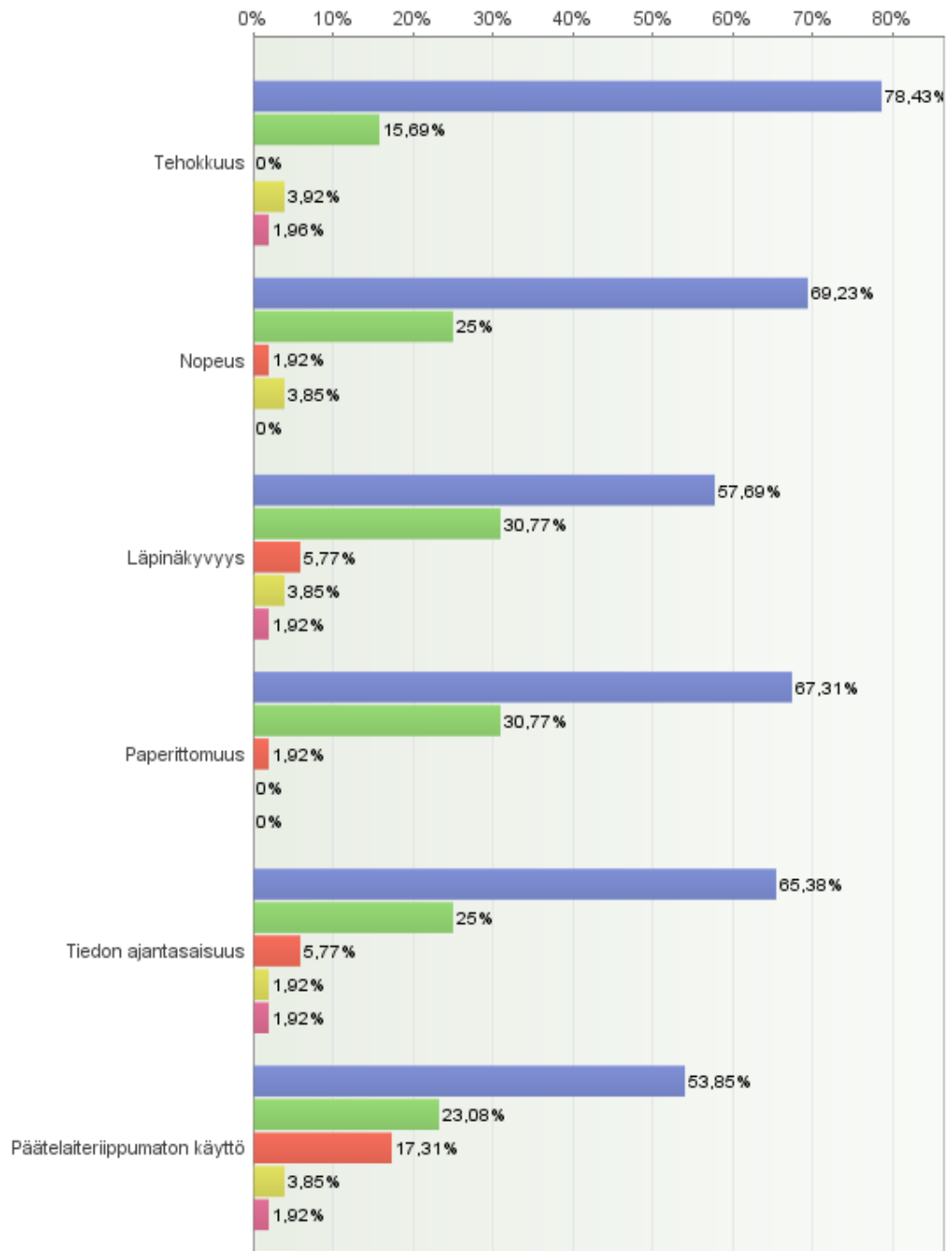
1

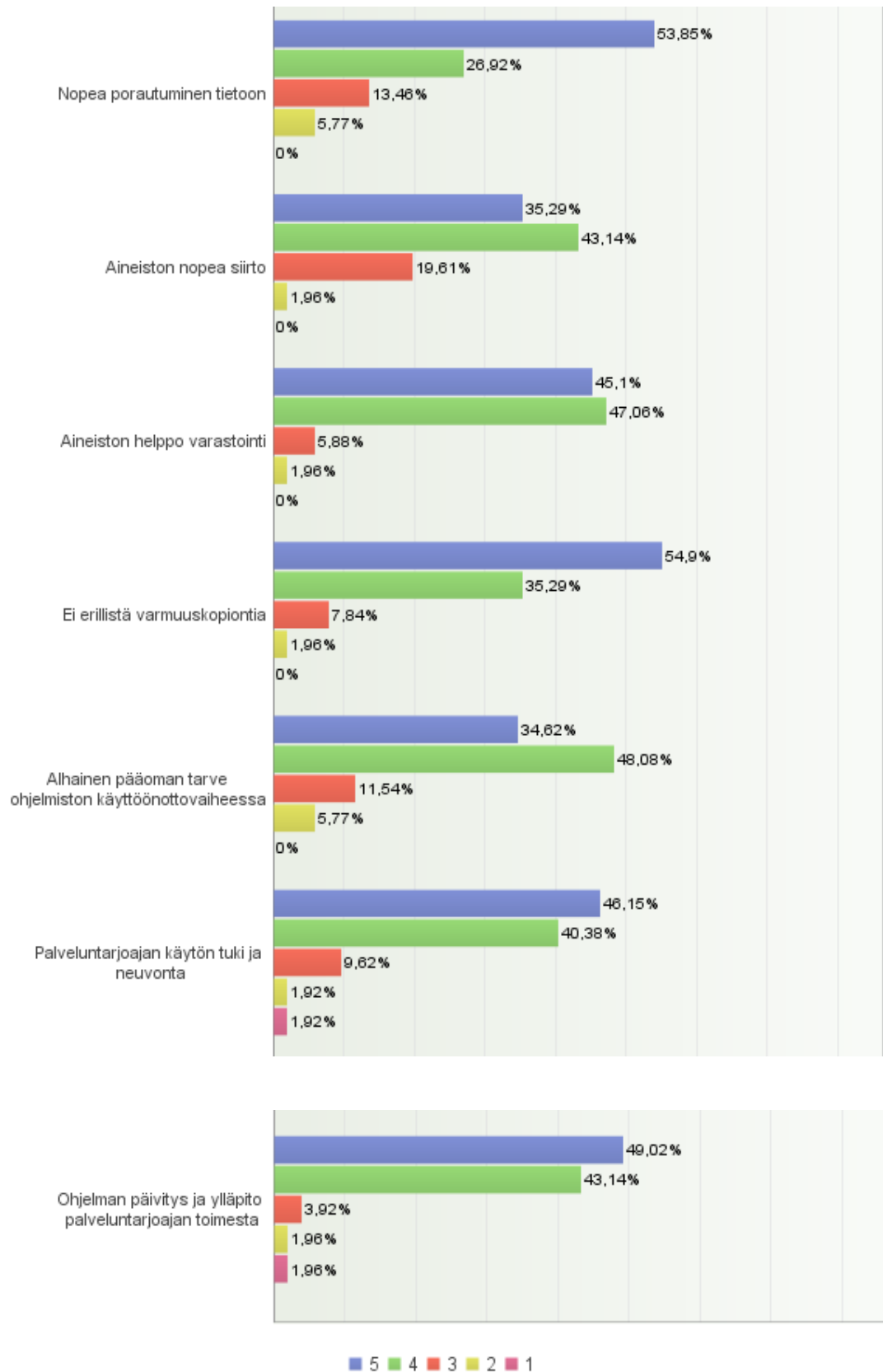
14. Suosittelettko Tilitoimisto A:n palveluita?

Kyllä

En

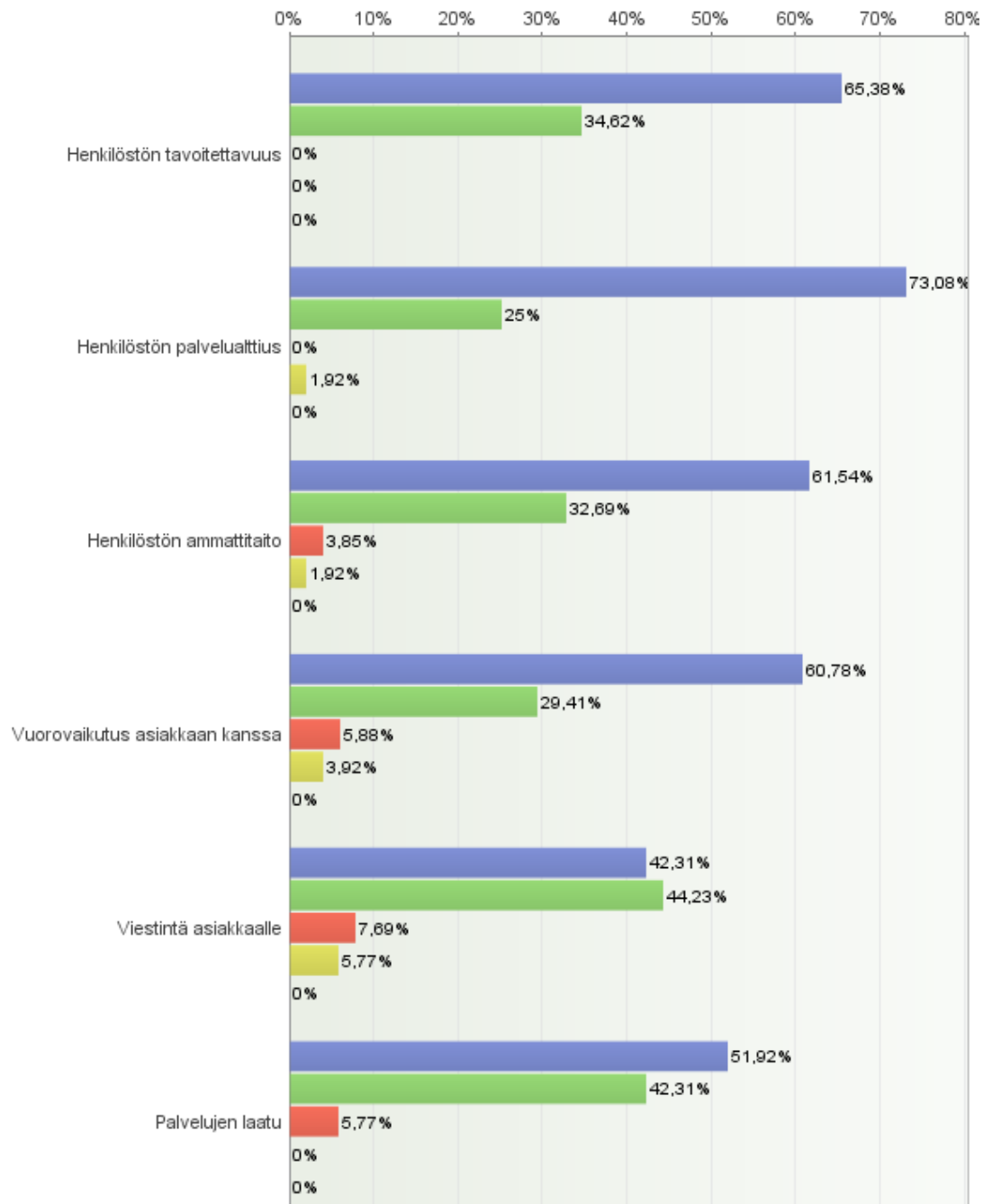
15. Mitä kehitysideoita/toiveita teillä on Tilitoimisto A:n asiakaspalvelun parantamiseksi?

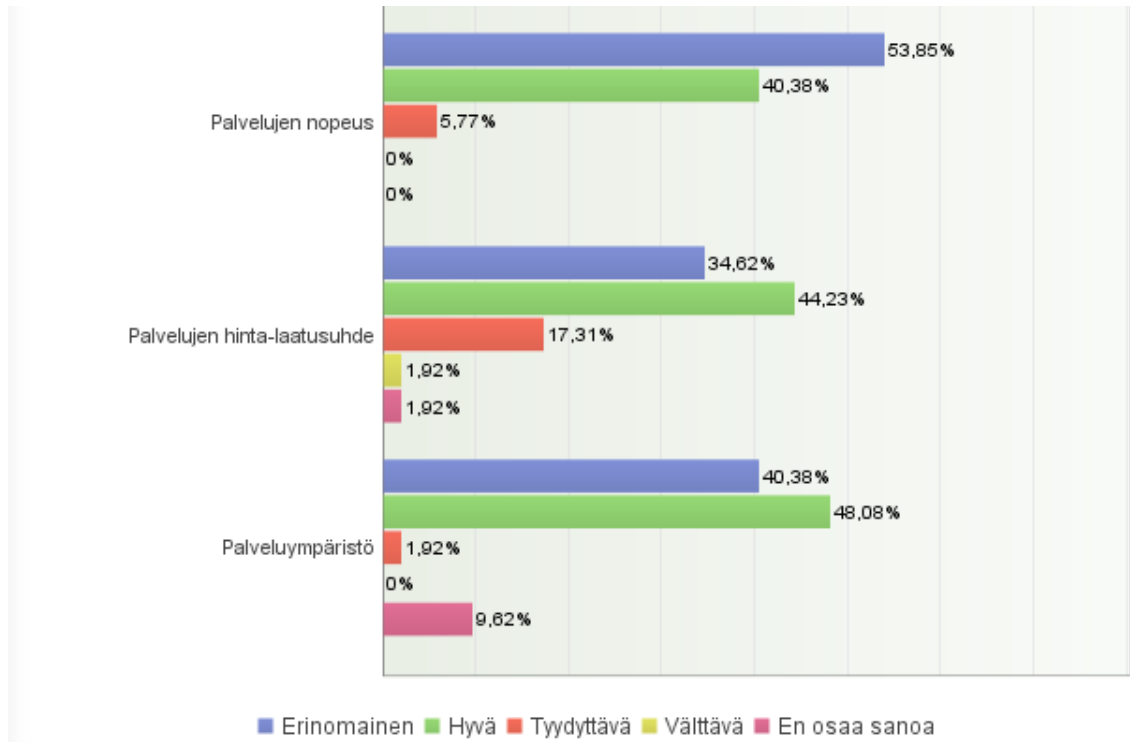




Arviointi asteikolla 1-5 (5=erittäin tärkeä, 1=ei ollenkaan tärkeä)

Kuvio 7. Sähköisen taloushallinnon etujen vertailu.





Kuvio 10. Mielenpiteet tilitoimiston henkilöstöstä ja palveluista.