

Essi Pesonen

PALKANLASKENTAJÄRJESTELMÄN UUDISTAMINEN

Asiakastytyväisyys selvitys

PALKANLASKENTAJÄRJESTELMÄN UUDISTAMINEN

Asiakastytyväisyys selvitys

Essi Pesonen
Opinnäytetyö
Kevät 2019
Liiketalous
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalous, taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Essi Pesonen

Opinnäytetyön nimi: Palkanlaskentajärjestelmän uudistaminen, asiakastyytyväisyys selvitys

Työn ohjaaja: Arja Itkonen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2019

Sivumäärä: 56 + 4

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää toimeksiantajayrityksen asiakaskokema palkanlaskentajärjestelmän vaihdoksesta ja analysoida siihen liittyviä tuloksia. Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä toimii eräs tilitoimisto. Tutkimuksen aihe on toimeksiantajayrityksessä ajankohtainen, koska siellä on otettu käyttöön uusi palkanlaskentajärjestelmä, johon perustuen ei ole tehty vielä asiakastyytyväisyys selvitystä.

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen työ. Menetelmänä opinnäytetyössä käytetään määrällistä sekä laadullista menetelmää. Opinnäytetyössä käytetään pääasiallisena aineiston keräämistapana kyselylomaketta. Opinnäytetyötä varten myös haastatellaan toimeksiantajaa. Kyselylomakkeen tarkoituksena on saada selville, mitä mieltä asiakkaat ovat uudesta palkanlaskentajärjestelmästä. Selvityksen tavoitteena on myös selvittää, miten asiakkaat suhtautuvat palkanlaskentajärjestelmän vaihtumiseen.

Opinnäytetyön tietoperusta käsittelee palveluprosessia, jossa on kuvattu prosessin eri vaiheita sekä palvelun laatua. Tietoperustaan liittyy keskeisenä osana myös taloushallinto, joka sisältää sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon sekä integroidut järjestelmät. Taloushallintoon liittyy myös oma lukunsa toimeksiantajan palkanlaskentajärjestelmästä. Selvityksen liittyessä asiakastyytyväisyyteen, raportin tietoperustassa käsitellään myös asiakastyytyväisyyttä.

Opinnäytetyön tulokset analysoidaan Excel-taulukkolaskentaohjelmalla. Kyselystä saamia tuloksia havainnollistetaan sekä diagrammeilla että sanallisesti. Selvityksen tuloksista on hyötyä myös toimeksiantajalle, koska toimeksiantaja pystyy kehittämään toimintaansa saatujen tulosten perusteella.

Tulosten perusteella johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakkaat ovat pääasiassa tyytyväisiä uuteen palkanlaskentajärjestelmään. Selvityksen tulokset myös kertovat sen, että suurimman osan asiakkaan mielestä palkanlaskentajärjestelmän vaihtuminen on vaikuttanut asiakkuuteen positiivisesti. Jokseenkin asiakkaiden mielestä palkanlaskennassa on tullut virheitä, joten järjestelmän automatiikalla ei ole pystytty vähentämään tarpeeksi virheiden määrää.

Asiasanat: palveluprosessi, taloushallinto, digitaalisuus, sähköisyys, asiakastyytyväisyys, palkanlaskentajärjestelmä

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Business Economics, Option of Financial Administration

Author: Essi Pesonen

Title of thesis: Reform of the payroll system, customer satisfaction survey

Supervisor(s): Arja Itkonen

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2019 Number of pages: 56 + 4

The aim of the thesis is to find out the client's customer experience of the change of payroll system and to analyze the related results. As a sponsor in this thesis, there is an accountancy firm. The subject of the study is topical in the sponsoring company as it has introduced a new payroll system based on which no customer satisfaction report has been made yet.

The thesis is research work. The thesis uses a quantitative research method. The main research material for the thesis is the questionnaire. In the thesis, a questionnaire is used as a method of collecting research data. The client is also interviewed for the thesis. The purpose of the questionnaire is to find out what customers think of the new payroll system. The aim of the study is also to find out how customers are changing the payroll system.

The theoretical part of the thesis deals with a service process that describes the different stages of the process and the quality of the service. The theoretical part also includes financial management, including electronic and digital financial management and integrated systems. Financial management also includes a chapter on the payroll system of the sponsor. When research relates to customer satisfaction, the report's theoretical also deals with customer satisfaction.

The research results of the thesis are analyzed using an Excel spreadsheet program. The results of the survey are illustrated both in terms of figures and verbally. The results of the research are also useful to the sponsor, as the sponsor can develop his activities based on the results obtained.

Based on the results of the study, it can be concluded that customers are mainly satisfied with the new payroll system. The results also show that most customers feel that the change in payroll system has had a positive impact on customer relationships. Some customers think that errors have occurred in payroll accounting, so the system's automation has not been able to reduce enough errors.

Keywords: service process, financial administration, digitalization, static, customer satisfaction, payroll system

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	PALVELUPROSESSI	9
2.1	Prosessin kuvaus	11
2.2	Prosessikaavio	14
2.3	Prosessijohtaminen	14
2.4	Prosessin kehittäminen ja uudistaminen	15
2.5	Palvelun laatu	16
2.6	Palvelun laadun ulottuvuudet	18
3	TALOUSHALLINTO	20
3.1	Taloushallinnon kokonaisuus	20
3.2	Digitaalisuus ja digitaalinen taloushallinto	21
3.3	Sähköinen taloushallinto	23
3.4	Järjestelmät	24
3.4.1	Integroidut järjestelmät	25
3.4.2	Palkanlaskentajärjestelmä toimeksiantajayrityksessä	25
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	27
4.1	Asiakastyytyväisyyden selvittäminen	28
4.2	Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät	28
4.3	Asiakasuskollisuus	30
5	SELVITYS	31
5.1	Käytetyt menetelmät	31
5.2	Selvityksen toteuttaminen	32
5.3	Kyselylomake	32
6	TULOKSET JA ANALYSOINTI	35
6.1	Taustatiedot	35
6.2	Palkanlaskentajärjestelmän vaihtuminen ja palkanlaskennan virheettömyys	39
6.3	Mielipide palkanlaskentajärjestelmästä	40
6.4	Vapaa palaute palkanlaskentajärjestelmästä	47
6.5	Palkanlaskentajärjestelmän ominaisuudet	48
6.6	Sähköisen tilitoimistopalvelun lisäpalvelut ja toimialakohtaiset ominaisuudet	49
6.7	Kokonaisarvosana palkanlaskentajärjestelmälle	50

7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	51
	LÄHTEET	54
	LIITTEET	57

1 JOHDANTO

Asiakastyytyväisyys on vaikuttava tekijä siihen, että asiakkaat ovat tyytyväisiä organisaation palveluihin. Tyytyväisyydellä saadaan pidettyä nykyiset asiakkaat, mutta myös vakioasiakkaiden kautta on mahdollista saada uusia asiakkaita. Tässä opinnäytetyössä perehdytään palkanlaskentajärjestelmän uudistamiseen asiakastyytyväisyyden kautta.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää toimeksiantajayrityksen asiakaskokema palkanlaskentajärjestelmän vaihdoksesta ja analysoida siihen liittyviä tuloksia. Opinnäytetyön avulla on tarkoitus selvittää vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Ovatko asiakkaat tyytyväisiä uuteen palkanlaskentajärjestelmään?
- Miten asiakkaat suhtautuvat palkanlaskentajärjestelmän vaihtumiseen?

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen työ. Kysymyksiin on tarkoitus saada vastauksia kyselyselvityksen avulla. Kyselyrunko koostuu viidestätoista kysymyksestä. Kyselylomakkeessa on sekä taustatietokysymyksiä että järjestelmään liittyviä kysymyksiä. Palkanlaskentajärjestelmän tekninen puoli on myös tärkeää järjestelmän kannalta, joten tarkoitus on saada selville, miten asiakkaiden mielestä järjestelmän toteutus on onnistunut. Kyselyselvityksen avulla saadaan selville asiakkaiden näkökulmasta se, mitä hyvää palkanlaskentajärjestelmässä on, sekä onko mahdollisesti myös jokin puutteita tai kehitettävää.

Tämän selvityksen toimeksiantajana toimii eräs tilitoimisto. Selvityksen aihe on toimeksiantajayrityksessä ajankohtainen, koska siellä on otettu hiljalleen käyttöön uusi palkanlaskentajärjestelmä, johon perustuen ei ole vielä tehty asiakastyytyväisysselvitystä.

Opinnäytetyö koostuu seitsemästä pääluvusta. Ensimmäisenä on teoriaosuus, jonka jälkeen on varsinainen selvitys. Teoriaosuudessa ensimmäisenä kerrotaan palveluprosessista. Palveluprosessi sisältää prosessin kuvauksen, prosessikaavion, prosessin johtamisen, prosessin kehittämisen ja uudistamisen, palvelun laadun sekä palvelun laadun ulottuvuudet. Kolmantena lukuna on taloushallinto, joka kattaa taloushallinnon kokonaisuuden yleisesti sekä digitaalisen- ja sähköisen taloushallinnon. Kolmannessa luvussa on käsitelty myös järjestelmiä, johon kuuluu integroidut jär-

jestelmät sekä palkanlaskentajärjestelmä toimeksiantajayrityksessä. Neljäs luku käsittelee asiakastyytyvää ja sen selvittämistä. Lisäksi neljännessä luvussa on kerrottu asiakastyytyvyyden vaikuttavista tekijöistä sekä asiakasuskollisuudesta. Teoriaosuudessa on käytetty lähdemateriaalina enemmän kirjallisia lähteitä, mutta lähteenä on myös muutama verkkoartikkeli aiheeseen liittyen. Teoriaosuuden jälkeen on käsitelty itse selvitystä, joka sisältää käytetyt menetelmät, selvityksen toteuttamisen sekä kyselylomakkeen. Sen jälkeen vuorossa on selvityksen tulokset ja niiden analysointi. Viimeisessä luvussa on johtopäätökset ja pohdinta.

2 PALVELUPROSESSI

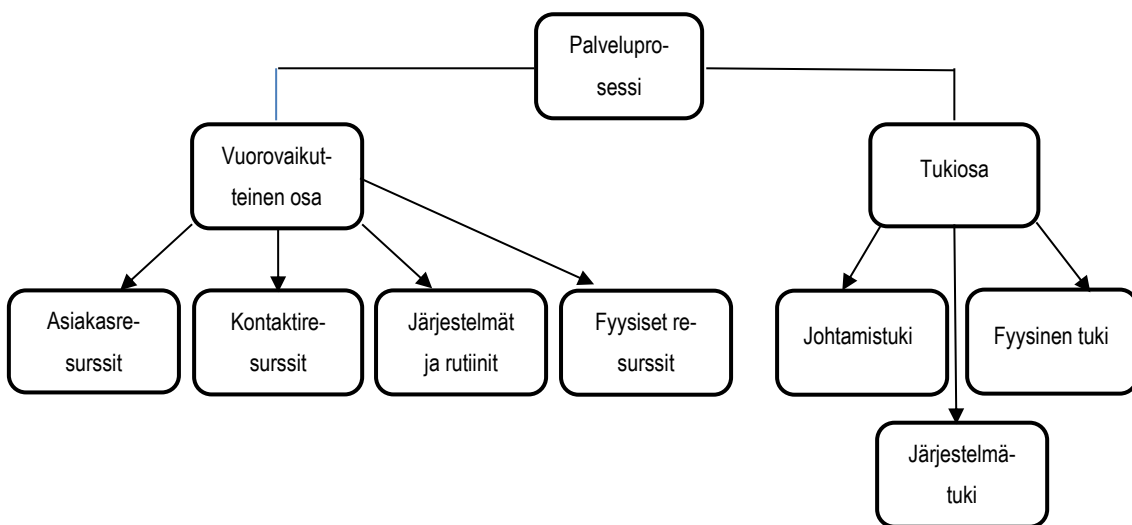
Palvelu käsitteenä voidaan ymmärtää monella tavalla. Palvelu on laaja käsite ja se vaihtelee hyvin paljon henkilökohtaisen palvelun sekä tuotteiden palvelun välillä. Palvelulla tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että siinä ovat vuorovaikutuksessa keskenään asiakas ja fyysisten resurssien järjestelmät. Määritelmä perustuu aineettomiin tekoihin, jonka mukaan ongelmalle saadaan ratkaisu. (Grönroos 1998, 49, 52.)

Termiä prosessi voidaan käyttää monissa merkityksissä. Yleensä prosessina voidaan määritellä melkein kaikki muutokset, kuten esimerkiksi kehitysprosessi. Prosessin käsite muodostuu ikään kuin resursseista ja toiminnasta. (Laamanen 2001, 19–20.) Prosessista voidaan käyttää myös nimitystä toimintoketju, koska prosessille on määritelty tiettyjä tuotoksia ja tuotoksien vastaanottajia. Tuotoksien vastaanottajilla tarkoitetaan asiakkaita. Asiakas voi olla yrityksen ulkopuolinen tai sisäinen. (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 28.) Prosessi on kuin tapahtumasarja, koska prosessi itsessään muodostuu eri vaiheista. Prosessin tarkoituksena on lisäarvon tuottaminen asiakkaalle, mutta myös saada syntymään tulos, jota voidaan pitää prosessin tuotteena. Yleensä prosessin on hyvä alkaa asiakkaasta, mutta prosessin olisi hyvä myös päättyä asiakkaaseen. (Lecklin 2006, 123; Pesonen 2007, 129.)

Palveluprosessilla tarkoitetaan palvelutuotteen tuottamiseen tarvittavia resursseja ja tukitoimintoja. Palveluprosessissa näkyvyysraja on sellainen tekijä, joka erottaa organisaatiosta sen osan, joka näkyy asiakkaalle. Asiakkaalle näkyvää osaa kutsutaan vuorovaikutteiseksi osaksi ja puolestaan asiakkaalle näkymättömästä osasta voidaan käyttää nimeä tukiosa. Vuorovaikutteinen osa on asiakkaan kannalta tärkeä, koska sen välityksellä asiakkaat saavat palvelukokemuksen sekä ovat yhteydessä organisaatioon. Vuorovaikutteinen osa muodostuu asiakasresursseista, kontaktiresursseista, järjestelmistä, operatiivisista rutiineista sekä fyysisistä resursseista. Asiakasresursseilla tarkoitetaan asiakkaita, kontaktiresursseilla tarkoitetaan puolestaan asiakaspalveluhenkilökuntaa tai laitteita, joiden kanssa asiakas on suorassa kontaktissa. Järjestelmät ja operatiiviset rutiinit vaikuttavat myös olennaisesti palvelukokemukseen, koska asiakas on myös vuorovaikutuksessa organisaation rutiinien ja järjestelmien kanssa. Järjestelmät luetellaan hallinnollisiin järjestelmiin sekä rutiinit voivat olla esimerkiksi työrutiineja. Fyysisillä resursseilla on merkittävä vaikutus asiakkaan kokemukseen palvelusta, niitä ovat esimerkiksi palveluyrityksen sijainti, tilaan liittyvät olosuhteet, kuten lämpötila sekä tilassa olevat esineet ja laitteet. (Miettinen 2011, 46–48.)

Erilaiset prosessilajit ovat tärkeässä asemassa organisaation toiminnassa. Ydinprosessit liittyvätkin olennaisesti organisaation toimintaan, jonka mukaan ne liittyvät myös suoraan ulkoisten asiakkaiden palveluun. Ydinprosessit palvelevat siis kokonaisuudessaan vain prosessin ulkoisia asiakkaita. Ydinprosesseilla tähdätään siihen, että niiden avulla pystytään tuottamaan asiakkaalle lisäarvoa. Yleensä ydinprosesseja on yrityksessä vähintään kolme, mutta enintään niitä voi olla kymmenen. Tyypillisimpiä ydinprosesseja ovat esimerkiksi tuotanto-, tuotekehitys- ja asiakasprosessit. Tuki-prosessit auttavat ydinprosesseja toimimaan ja takaavat sen, että ydinprosessit onnistuvat. Tuki-prosessia voidaan siis pitää ydinprosessin vastakohtana, koska tukiprosessi on yrityksen sisäinen prosessi ja ydinprosessina voidaan pitää yrityksen ulkoista prosessia. Yksi merkillinen tukiprosessi on henkilöstöhallinto. Kolmas prosessiin liittyvä termi on avainprosessi. Avainprosessi yhdistetään yrityksen menestymiseen, jonka perusteella sitä voidaan pitää tärkeimpänä prosessilajina. Avainprosessit itsessään voidaan määritellä ydin- tai tukiprosessina. (Lecklin 2006, 130; Pesonen 2007, 131; Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 22.9.2018.)

Suurin osa palvelun tuotantoon liittyvistä prosesseista on sellaisia, jotka eivät näy asiakkaalle. Ne tapahtuvat palvelun tukiosassa (kuvio 1). Tukiosalla on merkittävä yhteys vuorovaikuttamisen osan kanssa. Tukiosan toiminnot ovat sellaisia, joiden voidaan sanoa tukevan vuorovaikutteista osaa. Tukiosat jaotellaan johtamis-, fyysiseen- ja järjestelmätukeen. Johtamistuella tarkoitetaan esimerkiksi esimiehiä ja johtajia, jotka ovat vastuussa organisaation arvoista. Fyysinen tuki puolestaan tarkoittaa tukihenkilöstöä, jotka yrittävät vaikuttaa palvelun onnistumiseen. Järjestelmätuki perustuu organisaation tekniikkaan liittyvistä investoinneista. Niitä ovat esimerkiksi tietojärjestelmät ja laitteet. (Miettinen 2011, 48–49.)



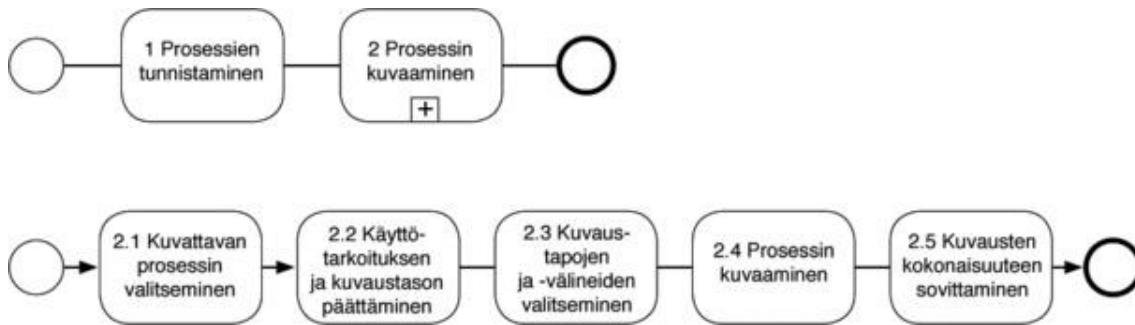
KUVIO 1. Palveluprosessin vuorovaikutteinen osa ja tukiosa (Miettinen 2011, 46)

Palveluprosessi ei ole yksinään irrallinen, vaan se on osana kokonaisuutta. Tärkeinä asioina palveluprosessissa pidetään sosiaalisia-, taloudellisia- ja ekologisia osa-alueita. Palveluprosessin suunnittelussa on tärkeää ottaa huomioon yrityksen strategiat, visiot ja missiot. Asiakkaiden ja sisäisten toimintamallien ymmärtäminen on aina eteenpäin palveluprosessin suunnittelussa ja mitaamisessa. (Tirkkonen 2014, viitattu 7.10.2018.)

2.1 Prosessin kuvaus

Prosessin kuvaamiseen liittyy monipuolisia hyötyjä. Yksi merkittävä hyöty prosessin kuvauksesta on organisaation toimintatapojen kuvaaminen. Se mahdollistaa sen, että yhteistyön järjestäminen muiden organisaatioiden kanssa on helpompaa. Prosessikuvaukset auttavat ja selkeyttävät palveluiden kehittämistä, tulosten mittaamista sekä laadun arviointia. Prosessin kuvaamisessa on tärkeää huomioida yhdenmukaisuus eri tarpeita varten. (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 22.9.2018.) Prosessin kuvaaminen voidaan tehdä monella eri tasolla, joten on tärkeää, että prosessin kuvaaminen suoritetaan palvelemaan tiettyä tarkoitusta. Tällä tarkoituksella tarkoitetaan esimerkiksi järjestelmävaatimuksien kartoittamista uudelle tietojärjestelmälle. (Lindfors 2012, viitattu 30.9.2018.)

Yleensä prosessien kuvaamisessa lähdetään liikkeelle kehittämistarpeen havaitsemisesta. Ensimmäisenä prosessien kuvaamisessa otetaan huomioon prosessien tunnistaminen sekä valitaan kuvattava prosessi. Sen jälkeen on prosessin käyttötarkoituksen ja kuvaustason päättäminen, jonka jälkeen on vuorossa prosessin perustietojen laadinta (kuvio 2). Perustietojen jälkeen vuorossa on prosessikaavion laadinta. Prosessikuvauksessa on hyvä ottaa huomioon se, että kuvaus saadaan sovitettua organisaation prosessikarttaan. Prosessikuvaus olisi hyvä pystyä sovittamaan myös organisaation kokonaisuuteen. (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 22.9.2018.)



KUVIO 2. Prosessien kuvaamisen eteneminen (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 22.9.2018)

Prosessien kuvaamisessa lähtökohtana pidetään sitä, että pystytään tunnistamaan prosessit ja määrittelemään niille omistajat (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 22.9.2018). Prosessin omistajana pidetään sellaista, joka vastaa prosessin toimintatavasta. Prosessin omistajan tehtäviin kuuluu esimerkiksi suunnitella tietojärjestelmiä, kartoittaa osaamista, reagoida poikkeamiin, kehittää suorituskykyä sekä raportoida kehittyneestä suorituskyvystä. Prosessin omistajan tehtäviin kuuluu myös toimia kehittäjänä, jotta toiminnan tavoitteet saadaan toteutetuksi. Prosessin omistajan tehtäväkattaus voi olla hyvinkin laaja. (Laamanen & Tinnilä 2009, 127.) Prosessin omistaja vastaa myös siitä, että liiketoimintaprosessin tulokset on saavutettu ja, että tuloksissa on päästy tavoitteisiin. Prosessihenkilöstöltä vaaditaan tehokasta ja oikeanlaista toimintaa. Prosessin omistajan tehtävänä on siis seurata, että henkilöstön toiminta on oikeanlaista ja kannattavaa. Prosessi vaatii tietyn määrän henkilöitä, jotka omaavat oikeat taidot. Prosessin omistajan valitsemisessa kannattaa kiinnittää huomiota siihen, kuka henkilöistä mahdollisesti kiinnittää eniten huomiota prosessin lopputuloksiin sekä pitää niitä tärkeinä. (Lecklin 2006, 131.) Prosessin omistajana on mahdollista saavuttaa etuja, joka merkitsee sitä, että prosessin omistajalla on velvollisuus vastata kokonaisuudessaan prosessin toimivuudesta. Prosessin omistajan vahva etu on siinä, että hän osaa tarpeeksi hyvin prosessin toiminnan. (Kiiskinen ym. 2002, 36–37.)

Prosessien tunnistamisen jälkeen seuraava vaihe on yleensä valita ja rajata kuvattava prosessi. Rajauksella olisi tärkeää varmistaa se, että prosessi alkaa ja tulee päättymään asiakkaaseen. Käytännössä se on mahdollista siten, että asiakas tekee prosessin ensimmäisen sekä viimeisen vaiheen. Toinen tärkeä huomioon otettava asia prosessin rajauksessa on hallittavuus ja tarkoituksenmukaisuus. On tärkeää, että prosessi on helposti hahmotettava ja hallittava. Prosessien rajaamisen yksi tärkeä peruste on myös siinä, että ensimmäisenä rajausta olisi hyvä alkaa suunnittelusta ja lopulta päätyä arviointiin. Tällä tavoin voidaan taata jatkuva prosessin kehittäminen. (Laamanen 2001, 52–53; Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 22.9.2018.)

Prosessin omistajalla on päätösvalta siinä, millä tasolla prosessi olisi hyvä kuvata. Ensimmäisenä on tärkeää selvittää prosessin kuvauksen käyttötarkoitus ja se, miksi prosessi ylipäätään kuvataan. Yleensä prosessin käyttötarkoituksella on merkitys kuvauksen tasoon. Prosessin perustiedoista olisi hyvä aloittaa prosessin kuvauksen tekeminen. Prosessin omistaja yleensä täyttää prosessin perustiedot ja hänellä on täten valta ylläpitää prosessikuvausta sekä päivittää sitä. (Lecklin 2006, 137–138; Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 22.9.2018; Virtanen & Wennberg 2005, 143.) Kuvaustason päättämisen jälkeen tärkeää on huomioida kuvaustavat ja -välineet. Prosessin kuvaamisessa tärkeää on huomioida, että mitä vaiheita prosessiin liittyy, miten prosessin eri vaiheisiin osallistuminen on jaettu sekä millainen prosessikaavio olisi hyvä laatia. Kuvauksen tärkeys viittaa siihen, että sillä pystytään huomioimaan vaiheittain asiakkaan osallistuminen prosessiin. (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 22.9.2018.)

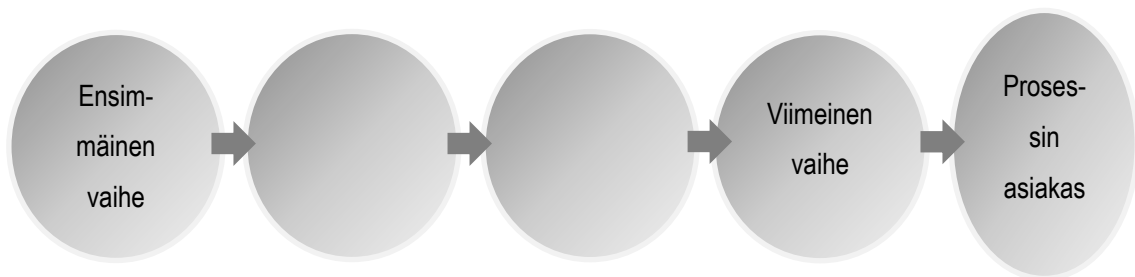
Prosessin kuvauksen lähtötietona on prosessin perustiedot. Lisäksi kuvauksessa on otettava huomioon sanallinen kuvaus sekä kaavio, eli graafinen kuvaus. Johdonmukaisuus ja selkeys on tärkeä osa kuvausta. Ensimmäisenä laaditaan prosessin perustiedot, joiden tarkoituksena on selvittää prosessin tarkoitus sekä keskeisimmät tiedot. Prosessin toimintoihin liittyvä taulukko on myös yksi tärkeä osa prosessin kuvaamisessa. Toiminnot-tilukossa on tarkoituksena esittää esimerkiksi prosessin toiminnot, vaiheet ja lähtötila. Perustietolomake ja Toiminnot-tilukko ovat sellaisia, joiden yhteys toisiinsa olisi tärkeää huomioida. Perustiedot muokataan siten, että ne auttavat lähtökohtien tunnistamisessa, kun taas Toiminnot-tilukon tärkeä tehtävä on graafisen kuvauksen tekeminen. (Lecklin 2006, 136–137; Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, viitattu 22.9.2018.) Prosessin kuvauksen viimeinen vaihe liittyy kokonaisuuteen ja siihen, miten kuvaukset saadaan sovitettua prosessikarttaan. Jokainen kuvattava prosessi liittyy olennaisesti prosessin kokonaisuuteen. (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 22.9.2018.)

Prosessin kuvaamiseen voi liittyä myös tietynlaisia haasteita, jotka kannattaa ottaa huomioon prosessin kuvaamisessa. Palveluprosessin kuvaamisessa on tärkeää huomioida riittävien resurssien ja valmiuksien määrä. Puutteellisista resursseista ja valmiuksista nähdä palveluprosessin kokonaisuus, kuvauksen sisällön ymmärrys yksittäisistä osa-alueista ja sisäisistä prosesseista jää mahdollisesti sisäistämättä. Palveluprosessin kuvaaminen voi siis olla hyvinkin monipuolista, mutta ei välttämättä asiakaslähtöistä tai vastaa asiakkaan tarpeeseen. (Tirkkonen 2014, viitattu 6.10.2018.)

2.2 Prosessikaavio

Ennen prosessikaavion piirtämisen aloitusta on hyvä olla rajaus, tarkoitus, asiakas ja vaatimukset selvillä. Prosessikaavio tarkoittaa yksinkertaisesti jonkin prosessin kertomista piirroksella. Prosessikaaviossa käydään prosessin eri vaiheet läpi. Prosessikaaviossa prosessin vaiheet huomioidaan aikajärjestyksessä. Prosessikaaviossa esitetään yleensä prosessin eri vaiheiden lisäksi myös roolit ja henkilöt. Prosessien kuvaamiselle graafiseen muotoon on yleensä moniakin syitä. Niistä yksi voi olla esimerkiksi se, että halutaan kehittää tietojärjestelmiä tai ongelmien ratkaisua. (Hannus 1994, 46; Laamanen 2001, 92; Laamanen & Tinnilä 2009, 124; Pesonen 2007, 149.)

Prosessikaavio perustuu siihen, että sen avulla voidaan havainnollistaa prosessin sisältö. Prosessikaavio on järkevintä yleensä tehdä mahdollisimman pelkistetyksi, jotta sen lukeminen ja ymmärtäminen olisi helppoa. Prosessikaavion ymmärrettävyyteen ja selkeyteen vaikuttaa myös kaavion mahtuminen yhdelle sivulle. (Lecklin 2006, 140–141.)



KUVIO 3. Yksinkertainen prosessikaavio (Pesonen 2007, 149)

Kuviosta 3 nähdään, että prosessikaavio voidaan piirtää hyvinkin yksinkertaiseksi ja pelkistetyksi. Prosessikaavion perusidea on se, että siinä on kuvattuna prosessin eri vaiheet. Prosessikaavio on helpoin piirtää vaakasuoraan, joka etenee vasemmalta oikealle vaihe kerrallaan. (Pesonen 2007, 149.)

2.3 Prosessijohtaminen

Prosessijohtaminen viittaa siihen, että sen avulla voidaan määrittää ydin- ja tukiprosessien johtaminen (Kiiskinen ym. 2002, 29). Lähtökohtana prosessijohtamisessa on se, että prosessien organisointi pyritään tekemään prosessien pohjalta. Prosessijohtamisessa on tärkeää tunnistaa ydinprosessit. Ydinprosesseiksi voidaan luokitella esimerkiksi se, kun markkinoille lanseerataan

uusuu tuotteita tai palveluita. Ydinprosessina pidetään myös asiakaskannan hallintaa. Prosessijohdammisessa pyritään ohjaamaan asiakkaiden toimintaa. Ydinprosesseille tarvitaan yleensä suorituskyvystä vastaava prosessinomistaja. Prosessijohtamisen avainasioita ovat suoritustavoitteet ja mittarit. Myös tärkeinä asioina voidaan pitää avointa kommunikointia ja tiivistä yhteistyötä. (Hannus 1994, 32, 39.)

Prosessijohtamisella pyritään tuottamaan lisäarvoa asiakkaalle. Jotta lisäarvon tuottaminen olisi mahdollista, täytyy prosessijohtamisen perustua prosesseihin, joiden avulla lisäarvon tuottaminen onnistuu. Prosessijohtamisella on mahdollista vaikuttaa myös muutoksiin henkilökohtaiselle tasolle asti. (Kiiskinen ym. 2002, 30.) Prosessijohtamisesta löytyy se etu, että sen avulla voidaan yhtenäistää sekä käytäntöä että organisaatiota. Prosesseja kehitetään yleensä kokonaisuus huomioiden, joten yhtenäisyys käytännön ja organisaation välillä helpottaa prosessien kehittämistä. (Lecklin 2006, 128.)

2.4 Prosessin kehittäminen ja uudistaminen

Prosesseissa voidaan miettiä monesti sitä, onko prosessin parantaminen vai uudistaminen parempi vaihtoehto. Prosessin parantaminen eli kehittäminen voi olla vaihtoehto joissakin tilanteissa, mutta uudistamiselle on tarvetta silloin, kun huomataan, että tuloksia ei voida parantaa enää perinteisillä keinoilla. Mikäli tuloksia ei saada parannettua enää perinteisillä keinoilla, silloin yleensä kannattavinta on miettiä prosessia laajemmasta näkökulmasta, jonka perusteella voi olla ratkaisuna kokonaan uuden prosessin suunnitteleminen. Organisaation toimintaa voidaan yleensä parantaa vain kehittämällä tai uudistamalla prosesseja. (Lecklin 2006, 199; Lecklin & Laine 2009, 211.)

Prosessin kehittäminen liittyy yrityksen muuhun suunnitteluun ja kehittämiseen. Sen takia voidaan sanoa, että se pohjautuu samoihin visioihin, strategioihin ja toimintaperiaatteisiin, joilla ohjataan yrityksen toimintaa. Prosessin kehittämiseksi pitää olla selkeä tavoite sekä riittävät resurssit. Muutoksilla pyritään siihen, että sen avulla pystytään jatkuvaan kehittämiseen prosessin osalta. Toiminnan tehostaminen ja toiminnan laadun parantaminen ovat tärkeimpiä tavoitteita, joihin prosessin kehittämiseksi pyritään. Prosessin kehittämiseksi usein halutaan vaikuttaa prosessin mitattavuuteen sekä parantaa käytettävyyttä ja luotettavuutta. Kehittämisen laajuus voi yleensä vaihdella laajan ja jatkuvan muutoksen välillä. Kehittämisen pääasiallinen syy on se, että sillä halutaan etsiä ratkaisua johonkin ongelmaan. (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012, viitattu 28.9.2018.)

Palveluprosessia kehittämällä organisaation henkilöstön rooleja voidaan saada selkiytettyä. Kehittämässä kannattaa huomioida prosessiajattelu, koska sillä tavoin voidaan tehostaa organisaation toimintaa sekä nopeuttaa jatkuvaa kehittymistä. Mahdollinen yhteistyö muiden organisaatioiden kanssa voi syventyä. Mahdollista on myös se, että organisaatioiden yhteistyön vaikutuksesta uusia toimintatapoja ja -malleja löydetään niin, että useamman organisaation toiminta kehittyy. (Tirkkonen 2014, viitattu 7.10.2018.)

Prosessin uudistamisessa on hyvä ottaa huomioon se, miten prosessin uudistamisella voitaisiin parantaa tuloksia ja tuottavuutta. Yleensä uudistamiselle on siinä vaiheessa myönteinen vastaus, jos tulokset ja tuottavuus voivat sen seurauksena parantua. Päätöksen jälkeen on mahdollista aloittaa uudistamisprojekti. Uudistamisprojektissa kannattaa huomioida pitkä tähtäys, eli uudistamisessa tulisi ottaa huomioon riittävän kauas asetettu tähtäin. Tavoite on pystyttävä asettamaan niin, että prosessin tulosta saataisiin parannettua merkittävästi. Uudistaminen on mahdollista tehdä useamman kerran samalle prosessille sen elinkaaren aikana. Uudistamisprojektin käynnistyessä pitää ottaa huomioon myös nykytilanne, jonka mukaan asiakkaille lisäarvoa tuottavat asiat tulisi huomioida myös uudistetussa prosessissa. (Lecklin 2006, 199–200; Lecklin & Laine 2009, 211.)

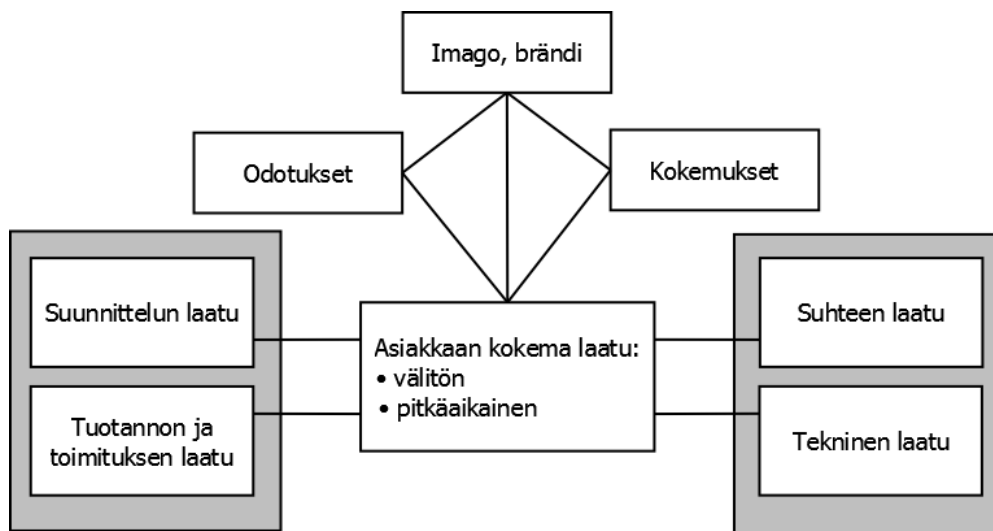
2.5 Palvelun laatu

Mikäli organisaatiolla on hankalaa erottua kilpailijoistaan, voidaan palvelulla erilaistaa tarjontaa. Organisaatioiden uudet tuotteet voivat saada nopeasti markkinoille seuraajia. Yhtenä merkittävänä kilpailukeinona pidetään palvelun laatua. Palvelun laatu vaikuttaa sekä uusiin että nykyisiin asiakkaisiin. Laadulla voidaan säilyttää asiakastyytyväisyys nykyisissä asiakkaissa. (Ylikoski 2001, 117.)

Palvelussa on tärkeää se, että asiakkaat odottavat hyvää palvelua yritykseltä. Hyvän palvelun merkitys voidaan käsitellä monella tavalla. Palvelun laatu on hyvin ihmiskeskeistä eli jokaiselle ihmiselle palvelu voi merkitä erilaisia asioita. Asiakkaat arvostavat eri asioita, joten yritysten pitää pyrkiä selvittämään, mistä näissä arvostuksissa on kyse. (Ylikoski 2001, 117.)

Laadun käsite ei ole yksiselitteinen ja laatua on hankala määritellä pelkästään parilla sanalla. Laadun käsite perustuu siihen, miten hyvin tuotteella (palvelulla tai tavaralla) voidaan täyttää asiakkaan vaatimukset ja odotukset. Laadun merkitys pohjautuu asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Organisaatio ei voi vastata asiakkaan puolesta, joten laadun vastaamisen odotuksiin pystyy kertomaan vain

asiakas itse. Laadun tulkitsijana pidetään asiakasta. Asiakas yhdistää laatuun sekä palvelun lopputuloksen että palveluprosessin. Kahta edellä mainittua tekijää kutsutaan nimillä tekninen eli lopputuloslaatu sekä toiminnallinen eli prosessilaatu. Kolmantena laatuun vaikuttaa mielikuva eli imago. Asiakas voi hyvän imagon avulla olla tyytyväinen laatuun, vaikka tapahtuisikin pieniä virheitä. Huonolla imagolla puolestaan asiakkaan huonot kokemukset laatuun huononevat ennestään. (Ylikoski 2001, 118–119.)



KUVIO 4. Palvelun laadun osatekijät (Ylikoski 2001, 119)

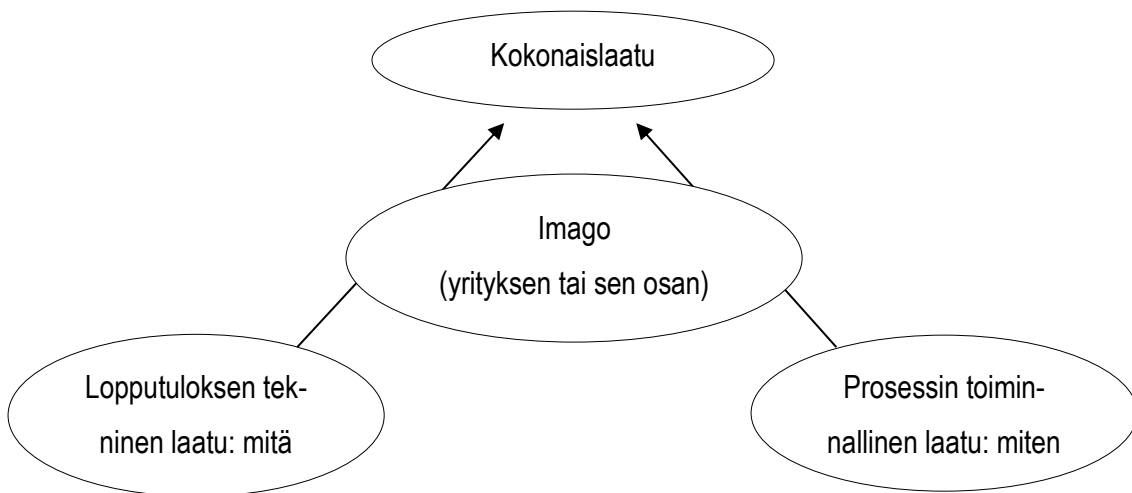
Kuviosta 4 nähdään, mitkä tekijät vaikuttavat palvelun laatuun. Imago on laadun merkityksen ytimessä, jota seuraa asiakkaiden kokemukset ja odotukset. Tekninen- ja toiminnallinen laatu täydentävät toisiaan. Ylikoski (2001, 119) luokittelee teknistä laatua arvioidessaan kiinnittämään huomiota siihen, mitä asiakas saa. Toiminnallisessa laadussa puolestaan siihen, miten asiakasta palvellaan.

Palvelun laatu kattaa palvelun ennako-odotukset, mutta myös koetut kokemukset. Asiakkaan odotukset palveluun voivat olla matalat tai korkeat. Matalilla odotuksilla ja palvelukokemuksen ylittäessä ennako-odotukset, voidaan sanoa asiakaskokemuksen olevan positiivinen. (Tirkkonen 2014, viitattu 30.9.2018.)

2.6 Palvelun laadun ulottuvuudet

Palveluun liittyy keskeisesti vuorovaikutus. Palvelun tarjoaja ja asiakas ovat keskeisessä osassa vuorovaikutustilanteessa. Palvelun kokemus muodostuu asiakkaan ja myyjän välisestä vuorovaikutustilanteesta. Laadun ulottuvuuksia on olemassa kaksi. Ensimmäinen niistä on lopputulosulottuvuus, josta voidaan käyttää myös nimeä tekninen ulottuvuus. Toinen ulottuvuus puolestaan on prosessiulottuvuus eli toiminnallinen ulottuvuus. (Grönroos 1998, 63.)

Palvelun laatua arvioidessaan asiakas pitää tärkeänä sanoja *mitä* ja *miten*. Asiakkaan mielipide palvelun laatua arvioidessa liittyy siihen, mitä vuorovaikutuksessa syntyy yrityksen kanssa. Tätä kutsutaan tekniseksi laaduksi. Toinen tärkeä palvelun laadun arvioiva tekijä on se, miten asiakas saa ja kokee palvelun. Tätä kutsutaan prosessin toiminnalliseksi ulottuvuudeksi. (Grönroos 2009, 101.) Toiminnallinen ulottuvuus vastaa myös asiakkaan kokemuksen kulutusprosessia. Toiminnalliseen laatuun liittyy palvelun ilmapiiri, vuorovaikutus sekä henkilökunnan käyttäytyminen suhteessa asiakkaan odotuksiin. (Tirkkonen 2014, viitattu 6.10.2018.)



KUVIO 5. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2009, 103)

Ylläolevassa kuviossa (kuvio 5) näkyy, miten palvelun kaksi laatu-ulottuvuutta muotoutuvat kuvioon imagon ympärille. Ylikoski (2001, 136–137) määrittelee imagon seuraavasti: imagolla summataan tunteet, mielikuvat ja kokemukset yhteen. Imago on tärkeä osa laatukokemuksessa, koska se kertoo asiakkaan tunteista, kokemuksista ja mielikuvista. Varsinkin mielikuvat liittyvät olennaisesti palvelukokemukseen.

Ylikosken (2001, 126–128) mukaan tärkeimmät viisi tekijää, johon asiakas kiinnittää erityistä huomiota arvioidessaan palvelun laatua ovat:

1. **Luotettavuus** merkitsee sitä, että palvelu on sellainen, joka noudattaa virheettömyyttä ja johdonmukaisuutta. Palvelun tarjoajalta vaaditaan lupausten pitämistä sekä oikeanlaisesti palvelun suorittamista. Luotettavuutta voidaan pitää tärkeimpänä asiana mihin kiinnitetään huomiota palvelun laadun arvioidessa.

2. **Reagointialttiudella** tarkoitetaan sitä, miten palvelun tarjoajan palvelualttius näkyy ulospäin. Reagointialttius painottuu paljolti halukkuuteen ja valmiuteen palvella. Palvelun odotukset ovat yleensä mahdollisimman nopeassa palvelussa.

3. **Pätevyys** puolestaan viittaa palvelun henkilöstön osaamiseen ja tietoihin.

4. **Saavutettavuus** merkitsee helppoa yhteydenottoa. Organisaatioon saa täten esimerkiksi helposti yhteyden puhelimitse. Puhelimen päässä on tärkeää huomioida se, että asiakkaalla on mahdollisuus päästä linjoille mahdollisimman nopeasti. Asiakas arvostaa nopeaa palvelua. Yleensä huomiota kiinnitetään tässä myös organisaation sijaintiin.

5. **Kohteliaisuus** liittyy organisaation henkilöstön käytökseen. Pelkästään käytös ei riitä kattamaan kohteliaisuutta, siihen määritellään myös henkilöstön ulospäinsuuntautuneisuus. Ulospäinsuuntautuneisuus viittaa yleensä pukeutumiseen.

Edellä mainitut viisi tekijää vaikuttavat palveluprosessin laatuun. Mainitut tekijät vaikuttavat tavalla tai toisella siihen, miten palvelu vaikuttaa asiakkaaseen ja millaista palvelua hän saa. Voidaan sanoa, että pätevyydellä on erikoismerkitys palvelun laatuun vaikuttamisessa. Ainoastaan pätevyys vaikuttaa merkittävästi palvelun lopputulokseen, koska se viittaa siihen, mitä asiakas saa. (Ylikoski 2001, 129.)

3 TALOUSHALLINTO

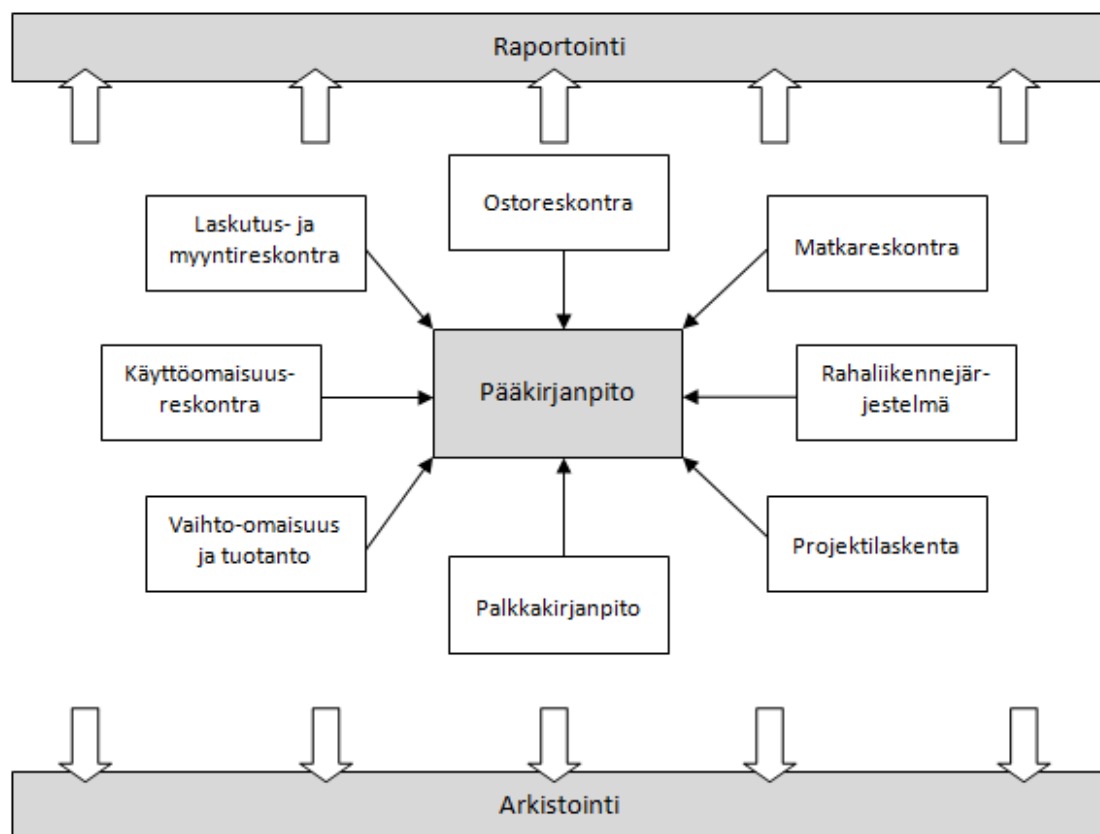
Taloushallinnon merkitys on tärkeää ymmärtää. Sitä kuitenkin käsitellään kirjallisuudessa hyvin vaihtelevasti. Taloushallinto sisältää digitaalisen ja sähköisen taloushallinnon, joten onkin tärkeää ymmärtää taloushallinnon, digitaalisuuden ja sähköisyyden käsitteet. Digitaalisella ja sähköisellä taloushallinnolla voidaan viitata lähes samaan asiaan, mutta pääasiassa niillä tarkoitetaan kuitenkin kahta eri asiaa. Digitaalisen ja sähköisen taloushallinnon konkreettinen näkyvyys taloushallinnossa on myös tärkeää oivaltaa. (Lahti & Salminen 2014, 15.)

3.1 Taloushallinnon kokonaisuus

Taloushallinnon termiä ei yleensä osata määrittää tarpeeksi tarkasti. Taloushallinnon termiä pyritään käyttämään niin Suomessa kuin muualla maailmassakin. Taloushallinto ja laskentatoimi tarkoittavat periaatteessa samaa, mutta voidaan sanoa, että taloushallinto on kattavampi ja laajempi. Organisaation on pystyttävä raportoimaan omasta toiminnastaan sidosryhmille. Taloushallinnon avulla siis tämä raportointi sidosryhmille onnistuu. Taloushallinto on tietynlainen järjestelmä, jota yritys tarvitsee mahdollisen raportoinnin toteuttamiseen. Taloushallinto jakautuu ulkoiseen ja sisäiseen laskentatoimeen. Sidosryhmät määrittävät onko laskentatoimi ulkoista vai sisäistä. Ulkoisen laskentatoimen avulla pystytään tuottamaan aineistoa yrityksen ulkopuolelle. Sisäisessä laskentatoimessa pyritään keskittymään yrityksen taloudelliseen puoleen. (Lahti & Salminen 2014, 15–16.)

Taloushallinto pystytään määrittämään myös tietojärjestelmän näkökulmasta. Tietojärjestelmän mukaan taloushallintoa pidetään tietynlaisena komponenttina, jonka avulla pystytään saavuttamaan tietynlainen tulos. Esimerkiksi nämä komponentit voivat olla ohjelmistoja tai tulosteita. Taloushallinto on mahdollista määritellä myös strategisella tasolla. Strateginen taso perustuu yleensä liiketoimintaprosesseihin. Yleensä taloushallinto suositellaan käsittelemään pienempinä osina, jonka mukaan konkretisointi on mahdollista. (Lahti & Salminen 2014, 16.)

Kuviossa 6 on havainnollistettu taloushallinnon kokonaisuutta ja sitä, miten eri osaprosessit liittyvät pääkirjanpitoon. Taloushallinto koostuu pääkirjanpidosta, sen esiprosesseista, raportoinnista ja arkistoinnista. Voidaan sanoa, että pääkirjanpito toimii solmukohtana osaprosesseille yhdistelemällä osaprosesseja. (Lahti & Salminen 2014, 18.)



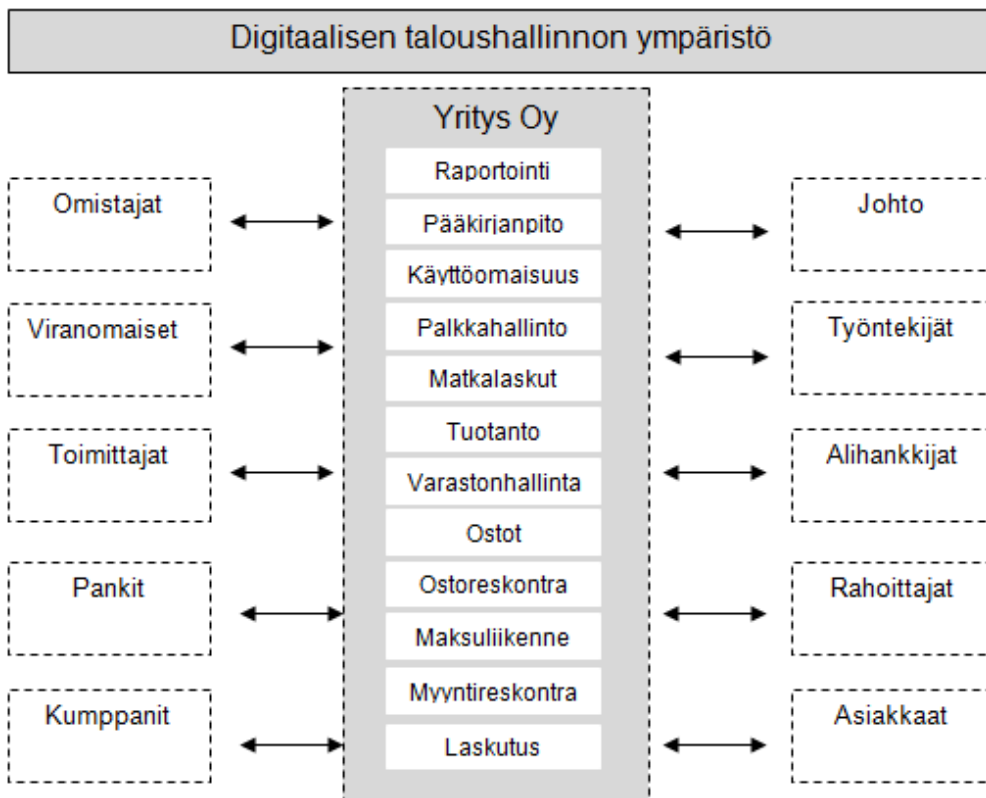
KUVIO 6. Taloushallinnon kokonaisuus (Lahti & Salminen 2014, 19)

Taloushallinnon osaprosesseja ovat siis osto-, laskutus-, myynti-, käyttöomaisuus- ja matkareskontra, vaihto-omaisuus ja tuotanto, rahaliikennejärjestelmä, projektilaskenta ja palkkahallinto (Lahti & Salminen 2014, 16–17). Tärkeimpänä osaprosessina opinnäytetyöni kannalta voidaan pitää palkkahallintoa.

3.2 Digitaalisuus ja digitaalinen taloushallinto

Digitaalisuus voidaan ymmärtää monella tavalla. Digitaalisuus on esimerkiksi tiedon käsittelyä ja sen siirtämistä sähköisessä muodossa. Tietoja voi olla monissa erilaisissa tietokannoissa. Tietokantaohjelmistoilla pystytään määrittelemään, mikä rakenne tiedolla on. Digitaalista tietoa voidaan käsitellä ja siirtää erilaisilla ohjelmistoilla. Yleensä tietojen käsitteleminen ja siirtäminen vaatii sitä, että mahdolliset ohjelmistot olisivat myös sähköisessä muodossa. Tieto pystyy kulkemaan sekä langallisesti että langattomasti. Kaikkia digitaalisia tietoja voidaan siirrellä tai käsitellä yleensä paljon nopeammin kuin paperisessa muodossa olevaa tietoa. (Lahti & Salminen 2014, 19.)

Myös digitaaliselle taloushallinnolle on hankala määrittellä pelkästään yhtä yhdenmukaista määritelmää. Taloushallinto kehittyi koko ajan ja sitä varten pelkästään digitaalisen taloushallinnon määrittäminen on hieman hankalaa. Taloushallinnon kehitys johtuu suurimmaksi osaksi digitaalisuudesta ja sähköistymisestä. Digitaalinen taloushallinto tarkoittaa lyhyesti sitä, että tietoja automatisoidaan digitaalisesti. Voidaan siis sanoa, että digitaalisuus vastaa automatisointia. Digitaalisuuden avulla pyritään pitämään huoli siitä, että tiedot käsitellään automaattisesti. (Lahti & Salminen 2014, 23–24.)



KUVIO 7. Digitaalisessa taloushallinnossa prosesseja tarkastellaan yli yritys- ja sidosryhmärajojen (Lahti & Salminen 2014, 25)

Yllä olevassa kuviossa (kuvio 7) on kuvattu digitaalisen taloushallinnon ympäristöä. Toisin sanoen kuviossa näkyy, miten digitaalisessa taloushallinnossa tarkastellaan erilaisia prosesseja. Prosesseja voidaan tarkastella yli sidosryhmärajojen. Digitaalisesta taloushallinnosta voidaan siis käyttää nimeä prosessi, joka sisältää esimerkiksi tietokonejärjestelmiä, ihmisten tekemisiä sekä organisoijia. Voidaan sanoa, että digitaalinen taloushallinto painottuu vahvasti yrityksen reaali prosesseihin. (Lahti & Salminen 2014, 24–25.)

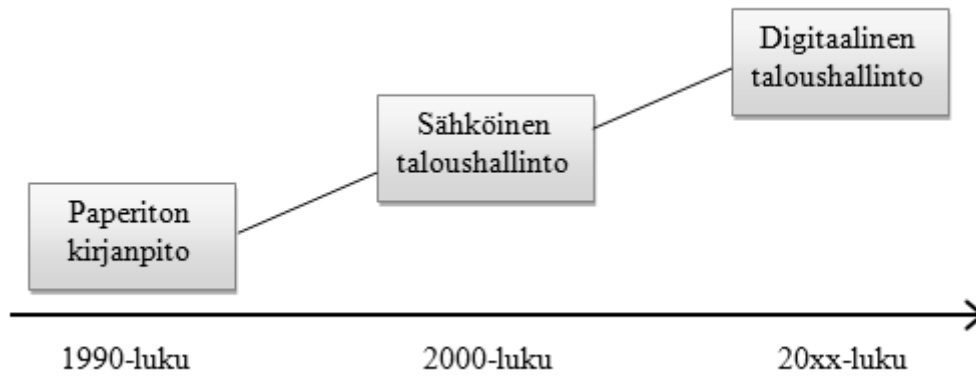
Digitaalisesta taloushallinnosta on paljon hyötyä verrattuna ihan tavalliseen paperiseen taloushallintoon. Tärkeimpinä hyötyinä voidaan pitää nopeutta ja tehokkuutta. Merkittävä etu digitaalisessa taloushallinnossa on myös se, että sen avulla virheet vähenevät huomattavasti. Digitaalinen taloushallinto on myös ekologisempi vaihtoehto. Digitaalisesta taloushallinnosta tekee ekologisen se, koska se on ympäristöystävällisempää, kuin pelkkä tavallinen paperinen taloushallinto. Virheiden vähentymiseen vaikuttaa automaatio, koska järjestelmät hoitavat kaikki työvaiheet suurimmaksi osaksi. Ennen digitaalista taloushallintoa työvaiheet suoritettiin manuaalisesti. (Lahti & Salminen 2014, 32–33.)

3.3 Sähköinen taloushallinto

Digitaaliseen taloushallintoon kuuluu myös termi sähköistäminen. Taloushallinnon sähköistäminen tarkoittaa esimerkiksi tietotekniikkaa tai palvelua, joita hyödyntämällä voidaan tehostaa taloushallintoa. Verkkolaskutusta voidaan pitää tyypillisimpänä esimerkkinä sähköisestä taloushallinnosta. Toinen merkittävä esimerkki sähköisestä taloushallinnosta on taloushallinnon materiaalin siirtyminen sähköiseen muotoon. Sähköisen taloushallinnon yksi keskeinen piirre on verkkolaskutus. Sähköinen taloushallinto on kuitenkin paljon laajempi kuin pelkkä verkkolaskutus, koska sähköisessä taloushallinnossa käsitellään kaikki taloushallinnon materiaalit ilman paperisia tositteita automaattisesti. Laajan kokonaisuuden perusteella sähköinen taloushallinto perustuu sähköisiin prosesseihin, joiden avulla pyritään hoitamaan taloushallintoa. Automaattisuus on sähköisen taloushallinnon yksi tärkeä termi, koska taloushallinnon materiaalit pyritään käsittelemään mahdollisimman automaattisesti. Sähköistä taloushallintoa voidaan pitää niin laajana kokonaisuutena, että se käsittää lähes kaikki organisaation tehtävät ja toiminnot, jotka liittyvät talouteen. (Lahti & Salminen 2014, 26; Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 28.)

Sähköisellä taloushallinnolla pystytään tekemään samanlaiset asiat kuin perinteiselläkin taloushallinnolla, mutta sähköisyyden ansiosta se kaikki on paljon joustavampaa ja tehokkaampaa. Sähköisen taloushallinnon yksi merkittävä hyöty on siinä, että sen avulla asiakkaan ja tilitoimiston yhteistyö helpottuu, koska molemmat tahot pääsevät käsiksi taloustietoihin. Sähköinen taloushallinto tuottaa myös lisäarvoa tehokkuudellaan, luotettavuudellaan sekä joustavuudellaan kaikille, jotka työskentelevät taloushallinnon parissa. Lisäarvon tuottamisella tarkoitetaan sitä, että sähköisessä taloushallinnossa taloustiedot pystytään käsittelemään vaivattomasti omalla työpisteellä. Ei enää tarvitse siirrellä paperilla olevia tietoja joka paikkaan. (Helanto ym. 2013, 32–33.)

Kuviossa 8 näkyy taloushallinnon kehitys Suomessa. Paperista kirjanpitoa on käytetty vielä 1990-luvulla sekä 2000-luvun alkupuolella siihen saakka, kunnes sähköinen taloushallinto on alkanut yleistyä. Sähköinen taloushallinto on tullut suurimmaksi osaksi vasta 2000-luvulla. (Lahti & Salminen 2014, 27.)



KUVIO 8. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa (Lahti & Salminen 2014, 27)

Sähköinen taloushallinto viittaa siihen, että sillä hoidetaan asioita osittain sähköpostitse tai verkossa. Voidaan sanoa, että ero digitaalisen ja sähköisen taloushallinnon välillä viittaa sanaan "osittain". Taloushallinnon ohjelmia on paljon sähköisessä muodossa, mutta joissakin voidaan silti tarvita vielä manuaalisen työn tekemistä. Digitaalisessa taloushallinnossa puolestaan kaikki tiedonsiirrot ja -käsittelyt ovat automaattista eli materiaalit ovat digitaalisessa muodossa. (Alanen 2015, viitattu 30.9.2018.)

3.4 Järjestelmät

Taloushallinnossa on tärkeää kiinnittää huomiota järjestelmävalintoihin. Järjestelmävalinnat vaikuttavat keskeisesti digitaaliseen taloushallintoon pääsemiseen. Keskeinen vaikutus on sillä, kuinka digitaaliseen taloushallintoon yrityksellä on mahdollista päästä. Järjestelmävalintoihin vaikuttavat esimerkiksi strategia, toimiala, kilpailutilanne sekä resurssien saatavuus. (Lahti & Salminen 2014, 34.)

Kaikilla yrityksillä on käytössään jokin taloushallintojärjestelmä, joka määräytyy yleensä sen mukaan, millainen tarve yrityksellä on järjestelmälle. Eri yrityksillä ja toimialoilla voi olla hyvinkin erilaisia ja toisistaan poikkeavia tarpeita taloushallinnon järjestelmille. Yrityksen tilanteesta ja tavoitteista

on hyvä tehdä ensin perusteltu analyysi, jotta järjestelmän valitseminen on helpompaa. (Lahti & Salminen 2014, 34.)

3.4.1 Integroidut järjestelmät

Automatisoitua digitaalista taloushallintoa voidaan myös määritellä sanalla integroitu. Sana integroitu tulee siitä, että digitaalisen taloushallinnon voidaan sanoa integroituvan reaali prosesseihin. Integraatio liittyy vahvasti yrityksen koko arvoketjuun. Voidaan sanoa, että integraatioon ei siis pelkästään liity organisaation omia järjestelmiä, työntekijöitä tai toimintoja. Toimiva integraatio on yleensä välttämätön, jotta voidaan löytää optimaalinen tehokkuus. Sähköisessä liiketoimintaympäristössä toimivalla yrityksellä todetaan keskeisimmiksi edellytyksiksi integrointi sekä reaaliaikainen tieto. (Lahti & Salminen 2014, 23–24, 42.)

Integroidut tietojärjestelmät yleensä parhaimmillaan sisältävät yrityksen kaikki toiminnot, joka merkitsee sitä, että työntekijöiden työ täten helpottuu. Integroitujen järjestelmien hyöty on siinä, että niitä voidaan ohjata ohjaustiedoilla. Ohjaustiedot perustuvat automaattisuuteen. Suunniteltaessa ja toteuttaessa ohjaustietoja kannattaa kiinnittää huomiota oikeellisuuteen. Ohjaustietojen suunnittelun ja toteuttamisen voidaan sanoa olevan tärkeässä ja keskeisessä asemassa, jotta toimiva ja tehokas ratkaisu löytyisi. Keskeisimmät integraatiotarpeet taloushallinnossa koskevat pääasiassa tilaus-toimitusketjua. (Lahti & Salminen 2014, 42.)

3.4.2 Palkanlaskentajärjestelmä toimeksiantajayrityksessä

Toimeksiantajayrityksessä on pyritty järjestelmän vaihtamisella ja uudistamisella korostamaan automatisointia palkanlaskentajärjestelmässä. Uudistunut järjestelmä tehostaa toimintaa kaikissa vaiheissa kuten tiedonkeruussa, palkanlaskennassa sekä raportoinnissa. Mahdolliset perustietojen muutokset saadaan kirjattua uuteen palkanlaskentajärjestelmään nopeasti. Sähköiset lomakkeet takaavat sen, että erilaisten tietojen kerääminen on joustavaa sekä sujuvaa. Palkanlaskentajärjestelmä mukautuu useimpien työehtosopimusten ja paikallisten sopimusten vaatimuksiin. Järjestelmä myös varmistaa lakisääteisten velvollisuuksien virheettömän sekä tehokkaan hoitamisen. (Accountor HR Solutions, viitattu 24.10.2018.)

Toimeksiantajayrityksessä on myös haluttu vaihtaa palkanlaskentajärjestelmä, koska edellistä järjestelmää ei ollut mahdollista eikä kannattavaa enää kehittää. Edellinen palkanlaskentajärjestelmä oli myös yksipuolinen sekä siinä oli paljon rajoitteita. Nämä seikat näkyivät asiakastytyväisyydessä. Järjestelmän vaihtamisella on kuitenkin pyritty mahdollisimman reaaliaikaiseen sekä monipuoliseen järjestelmään. Uuden järjestelmän myötä myös mahdolliset virheet vähenevät, koska järjestelmässä on panostettu automatiikkaan. (Toimeksiantajan haastattelu 14.11.2018.)

Palkanlaskentajärjestelmän vaihtamiseen vaikutti myös se, että edellinen palkanlaskentajärjestelmä ei täytä enää vaatimuksia. Kehityksen muuttuessa toimeksiantajan on järkevää myös vaihtaa palkanlaskentajärjestelmää. Järjestelmän vaihtaminen vaatii kuitenkin mittavia investointeja, mutta toimeksiantajan odotuksena on uudella palkanlaskentajärjestelmällä asiakastytyväisyyden paraneminen. Toimeksiantajan odotuksena on myös se, että uusi järjestelmä soveltuu 95%:sti suurimmalle osalle asiakkaista. (Toimeksiantajan haastattelu 14.11.2018.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyys on tärkeä osa jokaisen yrityksen toiminnassa. Asiakastyytyväisyyden avulla yritykset pystyvät pitämään kiinni asiakkaistaan. Yrityksille on tärkeää, että asiakkaat ovat tyytyväisiä heidän palveluihinsa. Tässä neljännessä luvussa on tarkoitus keskittyä asiakastyytyväisyyteen. Ensimmäisessä alaluvussa kerron asiakastyytyväisyyden selvittämisestä. Toisena alalukuna on asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ja kolmas luku kertoo asiakasuskollisuudesta.

Käyttäessään palvelua asiakas on palveluun joko tyytyväinen tai tyytymätön. Asiakastyytyväisyydessä käytetään rinnakkain termejä laatu ja tyytyväisyys. Asiakkaan tyytyväisyys perustuu hyvään laatuun. Tyytyväisyys käsitteenä kattaa enemmän kuin laatu ja voidaan sanoa, että pelkästään laatu yksinään ei vaikuta asiakastyytyväisyyteen. Jotta asiakastyytyväisyyden tekijöihin voitaisiin vaikuttaa, on hyvä kysyä tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä itse asiakkaalta. Asiakkaat itse tietävät sen, mikä tekee heidät tyytyväisiksi. Tyytyväisyyden parantamiseen tarvitaan seurannan lisäksi toiminta, jolla voidaan parantaa asiakastyytyväisyyttä. Yksinään seuranta ei riitä parantamaan asiakastyytyväisyyden tasoa. (Ylikoski 2001, 149.) Asiakastyytyväisyydessä on tärkeää sen seuraaminen. Organisaatiolla on vaikeaa kehittää asiakastyytyväisyyttä, mikäli sitä ei seurata ollenkaan. Kun asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti, on mahdollista huomata mahdolliset ongelmat ajoissa. Asiakastyytyväisyyden säännöllisellä seuraamisella myös voidaan nähdä kehitys pidemmän ajanjakson päähän. (Bergström & Leppänen 2015, 443.)

Asiakastyytyväisyyttä voidaan verrata myös laatuun, jonka seurauksena asiakasta voidaan pitää lopullisena laadun arviotekijänä. Asiakkaat, jotka ovat tyytyväisiä yrityksen palveluihin, ovat yritykselle menestyksen kulmakivi. (Lecklin 2006, 105.) Asiakastyytyväisyyteen kannattaa reagoida jokaisessa organisaatiossa, koska tyytyväiset asiakkaat vaikuttavat paljon yrityksen menestymiseen. Tyytyväinen asiakas on mahdollista saada joskus myöhemmin uudelleenkin asiakkaaksi. (Lahtinen & Isoviita 1994, 27.)

4.1 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen

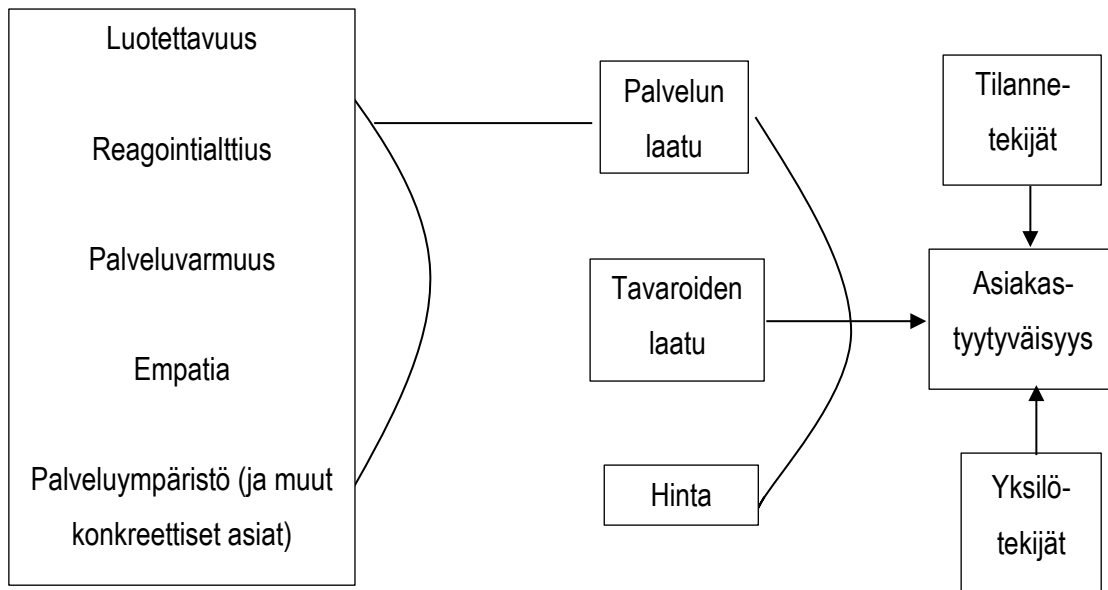
Organisaatiolle on tärkeää, että yritys menestyy. Menestys on yleensä tärkeää sekä nykyhetkellä että tulevaisuudessa. Asiakastyytyväisyys yrityksen palveluihin on mahdollista selvittää. Selvittämällä asiakastyytyväisyyden yritys tietää miten pitäisi tai kannattaisi toimia, jotta asiakkaat olisivat tyytyväisiä. Yleensä asiakkaan tyytyväisyys on subjektiivinen, jolla viitataan yksilöllisyyteen. Subjektiivisuuden perusteella asiakkaiden tyytyväisyys perustuu nykyhetkeen. Asiakastyytyväisyyttä voidaan selvittää, mutta siinä on tärkeää asiakkaan kokemus eikä yrityksen mielikuvat. (Rope & Pöllänen 1998, 58–59.)

Asiakastyytyväisyyden selvittäminen vaatii mittaamista. Asiakastyytyväisyys perustuu pääasiassa asiakkaan kontaktitilanteeseen, josta on hyvä hankkia palautetta säännöllisesti. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen on helpointa kuuntelujärjestelmällä. Kuuntelujärjestelmällä tarkoitetaan järjestelmää, joka tallentaa ja kerää palautteet asiakastyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmässä selvitetään käyttökohteet, suunnitellaan mittaustapa, rakennetaan mittarit sekä toteutetaan mittaus. (Rope & Pöllänen 1998, 56, 58–60.)

Asiakastyytyväisyyden selvittäminen on tärkeä osa yrityksessä, koska sen avulla saadaan pysymään vakioasiakkaat, mutta myös mahdollisesti uusia asiakkaita säännöllisesti asioivien asiakkaiden kautta. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen on myös yksi osa tätä opinnäytetyötä, koska tarkoituksena on tehdä asiakastyytyväisyys selvitys toimeksiantajayrityksen uudesta palkanlaskenta-järjestelmästä.

4.2 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

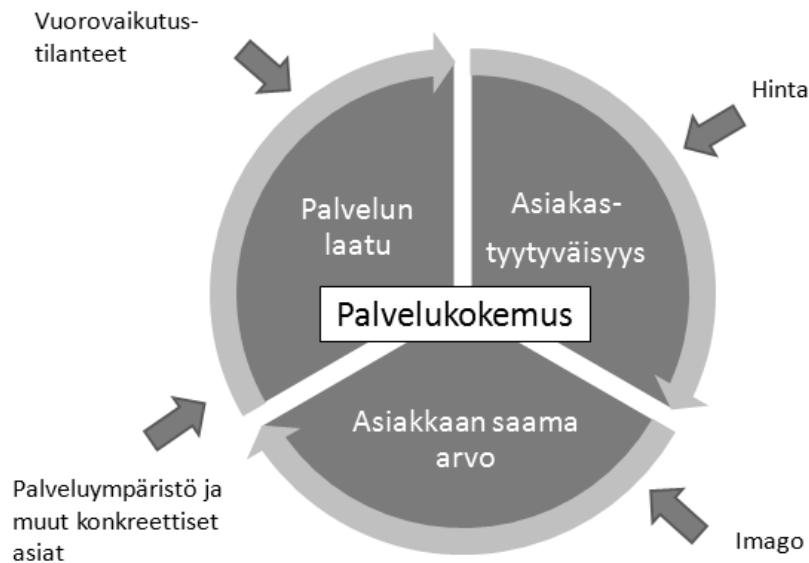
Asiakas yleensä käyttää jotain palvelua, koska hänellä on siihen jokin tarve. Asiakkaan tyytymiseen palveluun halutaan yleensä vaikuttaa, joten täytyy etsiä sellaisia vaihtoehtoja, joilla pystytään tuottamaan tyytyväisyyden tunne asiakkaalle. On tärkeää, että yritykset pyrkivät vaikuttamaan laatutekijöihin (kuvio 4), koska niiden perusteella tuotetaan asiakastyytyväisyyttä. (Ylikoski 2001, 151–152.)



KUVIO 9. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Ylikoski 2001, 152)

Kuviosta 9 nähdään, että asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat palvelun laatu sekä asiakkaan saama arvo. Palvelun laatuun liittyy yleensä palvelun hinta. Asiakasta voidaan sanoa yksilöksi, joten asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa aina jokaisen asiakkaan yksilölliset tekijät. (Ylikoski 2001, 152.)

Asiakkaan palvelukokemus rakentuu laadusta, arvosta sekä tyytyväisyydestä (kuvio 10). Palvelun laatuun vaikuttaa yleensä vuorovaikutustilanteet sekä palveluympäristö, jossa palvelut toimivat. Asiakastyytyväisyydessä asiakkaat puolestaan korostavat hintaa. Asiakkaan saamassa arvossa merkitsee imago. Kokonaisuudessaan vuorovaikutus, palveluympäristö, imago sekä hinta vaikuttavat laatuun, jonka perusteella asiakastyytyväisyys koostuu. Asiakkaan kokemus onnistuneessa palvelutilanteessa monesti vaikuttaa myös siihen, miten tyytyväinen asiakas on kokonaisuudessaan yrityksen toimintaan. Tyytyväisyys voidaan kuitenkin tarkastella tietystä palvelutapahtumasta tai pelkästään kokonaistyytyväisyytenä. Asiakkaan tyytymättömyys esimerkiksi palvelutapahtumaan ei kerro sitä, etteikö asiakas olisi tyytyväinen yrityksen toimintaan. (Ylikoski 2001, 153–155.)



KUVIO 10. Asiakkaan palvelukokemuksen muodostuminen (Ylikoski 2001, 154)

4.3 Asiakasuskollisuus

Asiakastyytyväisyydellä on tietynlainen pohja asiakasuskollisuudelle (Ylikoski 2001, 173). Asiakasuskollisuudesta voidaan sanoa, että se on hankala termi määritellä, mutta koetaan yleensä tärkeäksi asiaksi. Asiakasuskollisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas haluaa asioida kerta toisensa jälkeen samassa yrityksessä. Asiakasuskollisuus viittaa säännöllisyyteen ja toistuvuuteen. Yleensä asiakas käyttää yrityksen palveluja jatkuvasti eli hänellä on säännöllisyys yrityksen palveluihin. (Lämsä & Uusitalo 2005, 69–70.)

Vahvasti asiakasuskollisuuteen liittyy myös suosittelu. Suosittelemalla tarkoitetaan sitä, että asiakas kertoo eteenpäin suosittelemalla ystävilleen ja tuttavilleen yrityksen palveluja. Uskollisuus voidaan nähdä kahdella eri tavalla:

1. Käyttäytyminen
2. Tunneperäinen sitoutuminen

Käyttäytyminen viittaa palvelujen säännöllisyyteen ja tunneperäisellä sitoutumisella voidaan ymmärtää asiakkaan mieltymystä palveluun. Palveluongelmat kannattaa ratkaista hyvin, koska niillä voi olla suurikin merkitys asiakasuskollisuuteen. Yleensä palveluongelmien ratkaisu vaikuttaa mahdollisesti asiakassuhteiden pysyvyyteen. (Lämsä & Uusitalo 2005, 69, 71.)

5 SELVITYS

Tämän selvityksen tarkoituksena on ottaa selville toimeksiantajayrityksen asiakaskokema palkanlaskentajärjestelmän vaihdoksesta ja analysoida siihen liittyviä tuloksia. Selvityksellä otetaan selvää siitä, ovatko asiakkaat tyytyväisiä uuteen palkanlaskentajärjestelmään sekä, miten asiakkaat ovat suhtautuneet palkanlaskentajärjestelmän vaihtumiseen.

5.1 Käytetyt menetelmät

Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa joko kvantitatiivisiin eli määrällisiin tai kvalitatiivisiin eli laadullisiin menetelmiin. Kvantitatiivista eli määrällistä menetelmää nimitetään yleensä myös tilastolliseksi. Yleensä määrällinen menetelmä perustuu lukumääriin ja prosenttiosuuksiin. Yksi tyypillinen määrällisen menetelmän aineistonkeruu tapa on kyselylomake. Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa keskeisimpinä voidaan pitää johtopäätöksiä aiemmista tutkimuksista, aiempia teorioita ja käsitteiden määrittelyä. (Heikkilä 2005, 16; Hirsjärvi ym. 2009, 139.)

Kvalitatiivisen menetelmän selvityksessä yleensä autetaan ymmärtämään kyseistä tutkimuskohdetta (kuten asiakas tai yritys) ja otetaan selvää sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Laadullinen selvitys rajautuu yleensä mahdollisimman pieneen otosmäärään, mutta tuloksia pyritään analysimaan mahdollisimman tarkasti. Tutkittavien valintaan kiinnitetään yleensä huomiota ja ne valitaan mahdollisimman harkinnanvaraisesti. Asiakastyytyväisyys selvityksiä voidaan kuitenkin toteuttaa useiden eri menetelmien avulla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 139; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 16, 104.)

Tähän selvitykseen on valittu menetelmäksi kvantitatiivinen eli määrällinen. Päädyin kvantitatiiviseen menetelmään siksi, koska halusin tietoa ja vastauksia koko perusjoukolta enkä vain tietyltä valikoidulta ryhmältä. Selvitys sisältää myös kvalitatiivista eli laadullista menetelmää, koska kyselylomakkeessa oli myös avoimia kysymyksiä. Avoimet kysymykset määritellään yleensä laadullisiksi. Pääasiassa kuitenkin selvityksen tuloksia on analysoitu tilastollisesti, joka liittyy useimmiten kvantitatiiviseen menetelmään. (Ojasalo ym. 2014, 104, 134.)

5.2 Selvityksen toteuttaminen

Varsinainen selvityksen tekeminen lähti liikkeelle kyselyrunгон suunnittelusta ja toteuttamisesta. Kysely tehtiin verkkokyselynä Webropolin kautta. Kysely lähetettiin yhteensä 136:lle asiakkaalle. Asiakkaat, joille kysely lähetettiin, valikoitiin satunnaisesti. Kyselyä ei kuitenkaan katsottu järkeväksi lähettää kaikille toimeksiantajan palkanlaskennan asiakkaille. Kyselyn saaneista asiakkaista 48 oli hoiva-alan asiakkaita, 51 lakialan asiakkaita ja 37 rakennusalan asiakkaita. Kyselyyn vastasi yhteensä 31 asiakasta, joka on noin 22% kokonaismäärästä.

Kysely toteutettiin joulukuussa 2018. Vastausaikaa kyselyyn oli reilu viikko. Muistutusviesti lähetettiin niille asiakkaille viikon kuluttua, jotka eivät olleet vielä vastanneet kyselyyn. Muistutusviestin jälkeen vastausaikaa oli kuitenkin vielä muutama päivä.

5.3 Kyselylomake

Yksi määrällisen menetelmän pääasiallinen tapa aineiston keräämiseen on kyselylomake. Kyselylomakeselvityksen aineiston kerääminen soveltuu yleensä melko suurelle sekä hajallaan olevalle ihmisjoukolla. Kyselylomakkeen tyypillisin etu on siinä, että vastaajat jäävät aina tuntemattomaksi, eikä vastaajia voida siis tunnistaa vastauksen perusteella. Toisena etuna kyselyselvityksessä voidaan pitää laajan aineiston keräämistä, jolloin on mahdollista saada vastauksia isolta määrältä ihmisiä. Menetelmänä kysely on nopea ja tehokas, joka säästää myös tekijän aikaa. Tyypillisesti kyselyselvitykset tuottavat pääsääntöisesti paljon numeroihin perustuvia tuloksia, joten helpoin tapa käsitellä niitä on tilastollisuus. (Vilkkä 2015, 94; Ojasalo ym. 2014, 121.)

Kyselyselvityksestä voi ilmetä myös muutamia seikkoja, joiden perusteella voidaan todeta kyselyn olevan hieman haasteellinenkin. Kyselyn yksi keskeisin heikkous on tiedon pinnallisuus. Toisena heikkoutena kyselyselvityksestä yleensä ilmenee vastaajien suhtautuminen tutkimukseen. Vastauksista ei voida tietää, kuinka tosissaan vastaajat ovat vastanneet kysymyksiin sekä kuinka onnistuneita kyselylomakkeen vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajien näkökulmasta. Hyvän lomakkeen laatimisessa kannattaa kuitenkin ottaa huomioon tekijän tiedot ja taidot aiheeseen liittyen. Jos tekijä ei ole selvillä siitä, mitä hänen täytyy selvittää kyselyn avulla, silloin on haastavaa saada hyvää kyselylomaketta aikaan. Pääsääntöisesti kvantitatiivinen eli määrällinen menetelmä perustuu pinnalliseen, mutta luotettavaan tietoon. (Ojasalo ym. 2014, 121; Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Kyselylomakkeen suunnittelu perustuu yleensä kehittämistyön tavoitteisiin. Lomakkeen pituudella on tärkeä ja keskeinen vaikutus kyselyselvityksessä. Liian pitkä kysely toisinaan heikentää vastausmishalua, mutta myös kyselylomakkeen suunnittelussa on kiinnitettävä huomiota, että lomake ei olisi myöskään liian suppea. Lomakkeen pituus on silloin hyvä, jos vastausaika on korkeintaan suunnilleen 15–20 minuuttia. Kyselylomakkeessa on tärkeää suunnitella ja miettiä kysymysten asettelu mahdollisimman yksinkertaiseksi ja helppotajaiseksi. Yksinkertaisuus kyselylomakkeesta koskee myös kysymysten pituutta, koska hyväksi kysymykseksi voidaan määritellä sellainen, joka on kohtuullisen mittainen. Liian pitkät kysymykset saattavat joissain tapauksissa olla liian epäselviä ja vastaaja ei välttämättä osaa miettiä sitä, mitä kysymyksen tekijä on halunnut viestiä kysymyksellä. Kysymyksestä voi täten siis tulla epäselvyyksiä. (Ojasalo ym. 2014, 130–131.)

Ojasalon ym. (2014, 131) mukaan seuraavat seitsemän seikkaa on tärkeää huomioida kyselylomakkeen suunnittelussa:

1. Selvyys, joka viittaa siihen, että kysymykset ovat mahdollisimman yksiselitteisiä.
2. Kysymysten tarkkuus, eli tarkkojen kysymysten oletetaan olevan parempia kuin yleisluonteiset kysymykset.
3. Lyhyitä kysymyksiä pidetään parempina kuin pitkiä kysymyksiä.
4. Kysymykset on tärkeää miettiä siten, että niissä vältetään kaksoismerkityksiä, tärkeää on kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan.
5. ”Ei mielipidettä” -vaihtoehto on hyvä olla olemassa tietyissä kysymyksissä.
6. Harkitse kysymysten määrää ja järjestystä kyselylomakkeessa.
7. Käytä sellaista kieltä, jota vastaajan on helppo ymmärtää, joten sanavalinnoilla voi olla suurikin merkitys ymmärrettävyydessä.

Ylipäänsä kyselylomake on hyvä aloittaa niin sanotusti helpoilla kysymyksillä, joihin on varmasti helppo vastata. Kysymykset on järkevintä suunnitella ja miettiä mahdollisimman tarkoiksi, joka perustuu siihen, että käytetäänkö kysymyksissä valmiita vastausvaihtoehtoja vai onko avoimet kysymykset riittäviä. Täysin avoimilla kysymyksillä voi olla sekä positiivista että negatiivista vaikutusta selvitykseen. Yleensä kyselyn kaikki vastaajat eivät välttämättä vastaa avoimiin kysymyksiin eikä vastauksista saatu tieto välttämättä aina täytä tekijän odotuksia. Positiivista puolestaan avoimista kysymyksistä tekee vastaajien aktiivisuus ja helposti kantaa otettavuus. (Ojasalo ym. 2014, 131.)

Kyselylomake on välttämätöntä testata ennen kuin se lähetetään asiakkaille. Kyselyselvitykseen liittyvän saatekirjeen laatiminen on yllättävän tärkeää kyselyn onnistumisen kannalta. Saatekirje ilmoittaa vastaajalle sen, mistä kyselyssä on kyse. Saatekirjeen avulla asiakas yleensä päättää, haluaako hän osallistua kyseiseen tutkimukseen vai ei. Se miten saatekirjeen on suunnitellut, vaikuttaa yleensä suoraan kyselyn vastausprosenttiin. (Ojasalo ym. 133.)

Kyselylomakkeessa oli yhteensä 15 kysymystä. Ensimmäiset 5 kysymystä ovat ensin perustietoihin liittyviä kysymyksiä, jonka jälkeen kysymykset 6–15 ovat itse järjestelmään liittyviä kysymyksiä. Perustietokysymyksillä haluttiin kartoittaa ensin hieman vastaajien taustaa. Vastausten lukeminen oli myös helpompaa, kun kyselylomakkeen alussa oli johdattelevia kysymyksiä. Kyselylomakkeeseen liittyvän saatekirjeen yhdistin suoraan lomakkeeseen.

6 TULOKSET JA ANALYSOINTI

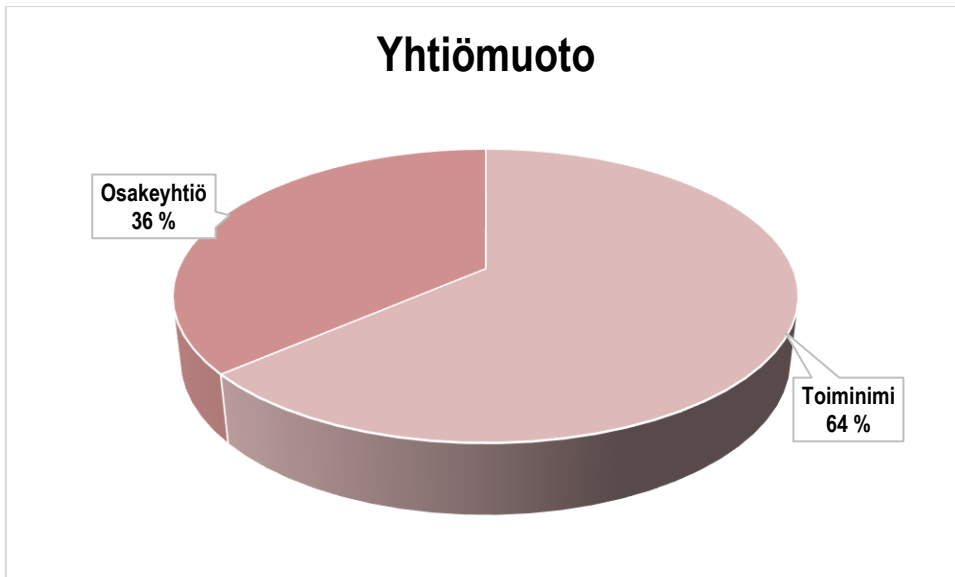
Kyselystä saamani vastaukset analysoin Excel-tilukkolaskentaohjelmalla. Saatuja tuloksia olen havainnollistanut sekä sanallisesti että kuvioilla. Kuvioissa tulokset näkyvät pääasiassa prosentuaalisesti. Tuloksiin on laskettu siis prosentuaaliset osuudet kokonaisvastaajamäärästä.

Tuloksista on tehty analyysit kokonaisvastaajamäärän perusteella ja kaikkia kolmea toimialaa on analysoitu yhdessä. Toimeksiantajan kanssa päätettiin, että ei ollut järkevää lähteä analysoimaan tuloksia toimialoittain, koska vastauksia tuli siihen nähden yllättävän vähän. Siksi kyselylomakkeessa olikin myös kysymys toimialaan liittyen, koska alkuperäinen suunnitelma oli analysoida kaikkia kolmea toimialaa erikseen. Jonkin alan asiakkaat olivat olleet enemmän kiinnostuneita vastaamaan kyselyyn, ja toiset taas eivät olleet niin kiinnostuneita.

6.1 Taustatiedot

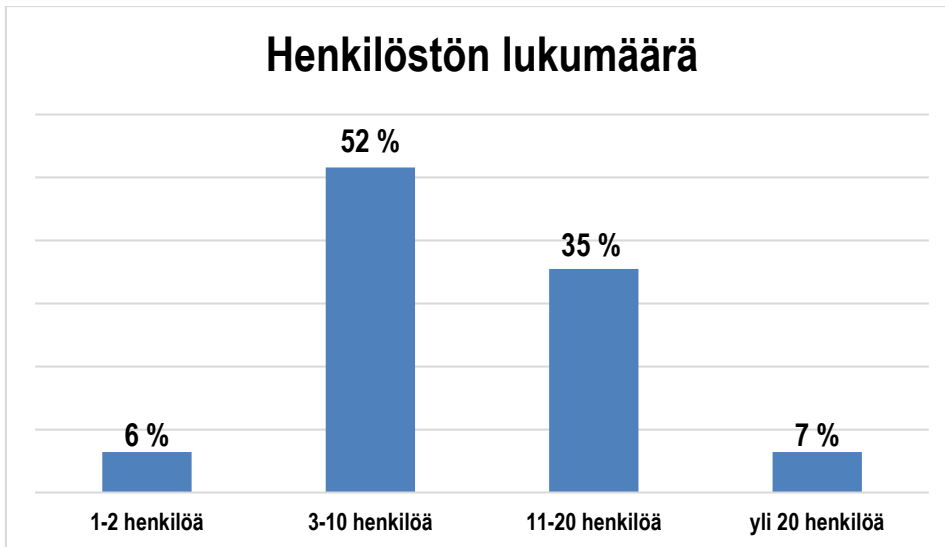
Vastaajien taustatietoja selvitettiin viidellä ensimmäisellä kysymyksellä. Taustatietoihin kuuluivat yrityksen nimi, yhtiömuoto, henkilöstön lukumäärä, yrityksen ikä sekä kuinka kauan yritys on ollut toimeksiantajayrityksen asiakkaana. Ensimmäisessä kysymyksessä pyydettiin laittamaan yrityksen nimi. Tähän kysymykseen oli vastannut yhteensä 29, eli noin 93% kokonaismäärästä. Kaksi oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin yrityksen yhtiömuotoa. Tähän kysymykseen oli vastannut yhteensä 30 asiakasta, eli 96%. Yksi siis oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen. Vastaajat ja kaantuivat toiminimiin tai osakeyhtiöihin. Avoimia yhtiöitä, kommandiittiyhtiöitä ja osuuskuntia ei näiden vastaajien joukosta löytynyt yhtään. Tarkemmat prosentuaaliset osuudet osakeyhtiön ja toiminimen osalta näkyvät alla olevassa kuviossa (kuvio 11).



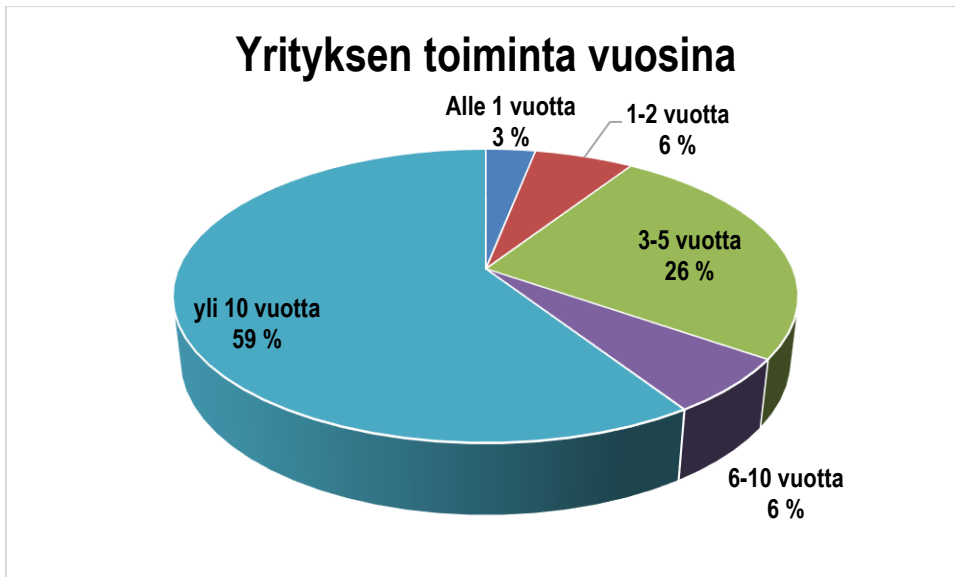
KUVIO 11. Yrityksen yhtiömuoto (n=30)

Kolmannessa taustatietokysymyksessä selvitettiin henkilöstön lukumäärää. Henkilöstön lukumäärän vaihtoehtoina olivat 1-2 henkilöä, 3-10 henkilöä, 11-20 henkilöä ja yli 20 henkilöä. Tähän kysymykseen oli vastannut kaikki vastaajat. Tässä kysymyksessä vastaukset rajautuvat jokaiseen vaihtoehtoon, mutta eniten vastauksia saatiin sellaisilta asiakkailta, joilla henkilöstön lukumäärä on välillä 3-10. Seuraavaksi eniten vastaajien henkilöstön lukumäärä on välillä 11-20. Vähiten vastauksia puolestaan saatiin sellaisilta asiakkailta, joiden henkilöstön lukumäärä on välillä 1-2 tai yli 20 henkilöä. Kovin suuria asiakkaita ei näiden vastaajien joukosta löytynyt kuin kaksi, sekä saman verran vain pieniä asiakkaita. Alla olevasta kuviosta (kuvio 12) vielä nähdään, että yli puolet vastaajista työskentelevät sellaisessa yrityksessä, jossa henkilöstön lukumäärä on 3-10 henkilöä.



KUVIO 12. Henkilöstön lukumäärä (n=31)

Neljäs taustatietokysymys liittyi yrityksen toimintaan, eli kuinka monta vuotta yritys on toiminut. Vastausvaihtoehtoja tähän kysymykseen oli alle 1 vuotta, 1-2 vuotta, 3-5 vuotta, 6-10 vuotta ja yli 10 vuotta. Tähänkin kysymykseen olivat vastanneet kaikki 31 asiakasta. Vastauksien perusteella nähdään, että suurin osa vastanneista on ollut toiminnassa jo pitkään. Eniten vastauksia tuli kohtaan yli 10 vuotta. Vastanneista asiakkaista siis 18 (59%) on ollut toiminnassa jo yli 10 vuotta. Vähiten vastauksia puolestaan tuli vaihtoehtoon alle 1 vuotta. Vain vasta alle vuoden toiminnassa olevia asiakkaita vastausten perusteella oli 1, eli 3%. Toiseksi eniten vastauksia tuli asiakkailta, joiden yritys on ollut toiminnassa 3-5 vuotta. Tarkemmat prosentuaaliset osuudet vuosittain näkyvät kuviossa 13.



KUVIO 13. Yrityksen toiminta vuosina (n=31)

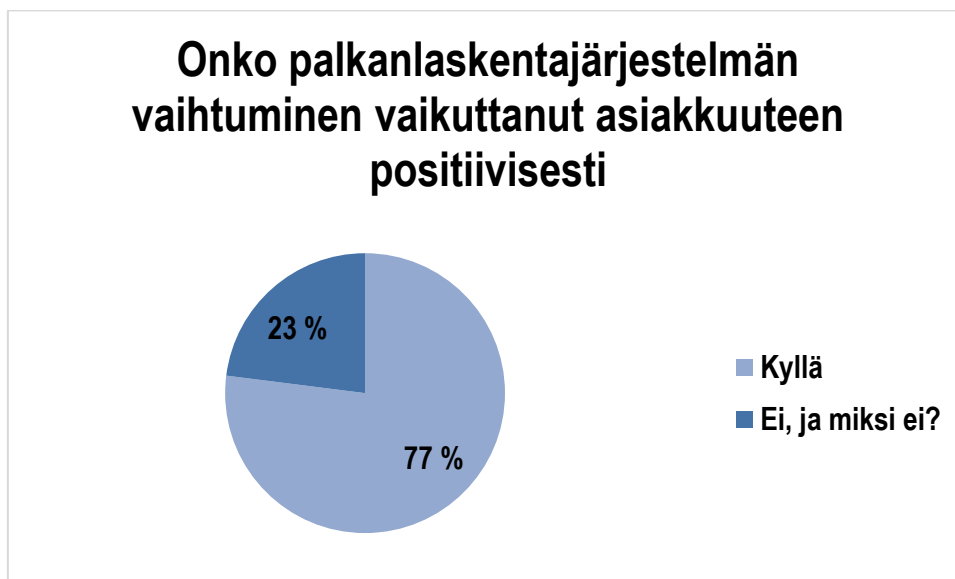
Viimeinen taustatietokysymys käsitteli vuosina sitä aikaa, jonka yritys on ollut toimeksiantajayrityksen asiakkaana. Vastausvaihtoehdot kysymykseen olivat samat kuin edellisessäkin, eli alle 1 vuotta, 1-2 vuotta, 3-5 vuotta, 6-10 vuotta ja yli 10 vuotta. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki. Vastaajista 42% on ollut toimeksiantajan asiakkaana 3-5 vuotta (kuvio 14). Jopa yli 10 vuotta toimeksiantajan asiakkaana on ollut 19% vastanneista. Uusia asiakkaita eli vastanneista vain 2 (10%) on ollut asiakkaana vasta alle vuoden.



KUVIO 14. Kuinka kauan yritys on ollut toimeksiantajan asiakkaana? (n=31)

6.2 Palkanlaskentajärjestelmän vaihtuminen ja palkanlaskennan virheettömyys

Kahdessa seuraavassa kysymyksessä kysyttiin asiakkaiden mielipidettä palkanlaskentajärjestelmän vaihtumisesta sekä palkanlaskennan virheettömyyttä uudella järjestelmällä. Mielipide palkanlaskentajärjestelmän vaihtumisesta sekä sen vaikutus asiakkuuteen, kysymykseen saatiin vastaus kaikilta vastaajilta. Vastaajista 77% (24) on sitä mieltä, että palkanlaskentajärjestelmän vaihtuminen on vaikuttanut asiakkuuteen positiivisesti. Toisaalta taas 23% (7) vastaajista on sitä mieltä, että järjestelmän vaihtuminen on vaikuttanut asiakkuuteen negatiivisesti. Mikäli tähän kysymykseen antoi vastauksen ei, pyysimme siinä kohtaa hieman kertomaan omia mielipiteitään ja pohtimaan järjestelmän vaihtumista. Useamman asiakkaan näkökulmasta tässä tilanteessa myös vanha järjestelmä olisi ollut toimiva, eikä välttämättä uudelle järjestelmälle ollut käyttäjän näkökulmasta tarvetta. Vastauksissa korostui myös se, että ei ole ollut järjestelmän vaihtumisella positiivista, mutta ei myöskään negatiivista vaikutusta. Kuviossa 15 näkyy vielä vastauksien prosentuaaliset osuudet.

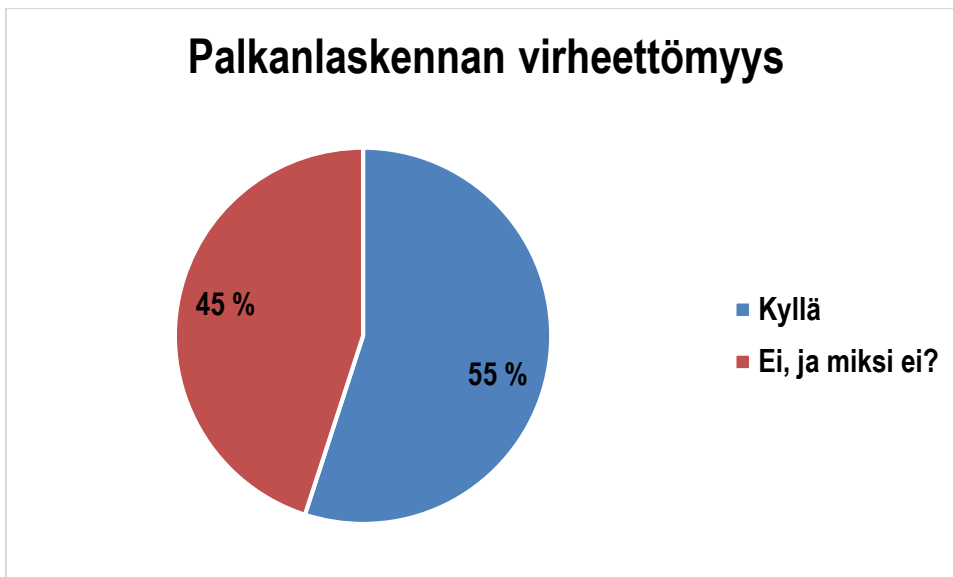


KUVIO 15. Mielipide palkanlaskentajärjestelmän vaihtumisesta (n=31)

Seuraavassa kysymyksessä haluttiin selvittää palkanlaskennan virheettömyyttä uudella järjestelmällä. Hieman yli puolet eli 55% (17) vastaajista on sitä mieltä, että palkanlaskenta on sujunut virheettömästi. Toisaalta myös hieman alle puolet eli 45% (14) tuumaa, että palkanlaskenta ei ole sujunut virheettömästi. Tämän kysymyksen vastauksissa kahden vaihtoehdon välissä on todella pieni ero. Vastaukset jakautuivat lähes tasaisesti toimeksiantajan kannalta positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan. Mikäli tähän kysymykseen vastasi ei, pyysimme asiakkaita myös miettimään niitä

asioita, miksi palkanlaskenta ei ole mahdollisesti sujunut virheettömästi. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että virheitä on tullut hieman ja palkanlaskenta on joutunut korjaamaan virheitä käsin. Erään vastaajan mielestä virheet ovat painottuneet järjestelmän käyttöönoton alkuvaiheeseen, mutta enää myöhemmin ei niinkään virheitä ole tullut. Myös kyseessä voi olla huolimattomuusvirheitäkin. Vastauksista korostui myös pienet virheet lomapalkoissa ja verotiedoissa. Kuviossa 16 näkyy vielä vastaajien prosentuaaliset osuudet.

Vaikka uudessa palkanlaskentajärjestelmässä on korostettu automatiikkaan, jonka odotetaan vähentävän virheiden määrää, niin useat vastaajat kuitenkin ovat sitä mieltä, että automatiikka ei ole riittänyt vähentämään virheiden määrää. Toimeksiantajan näkökulmasta kuitenkin voidaan todeta positiiviseksi se, että enemmistön mielestä palkanlaskennassa ei ole ilmennyt virheitä.

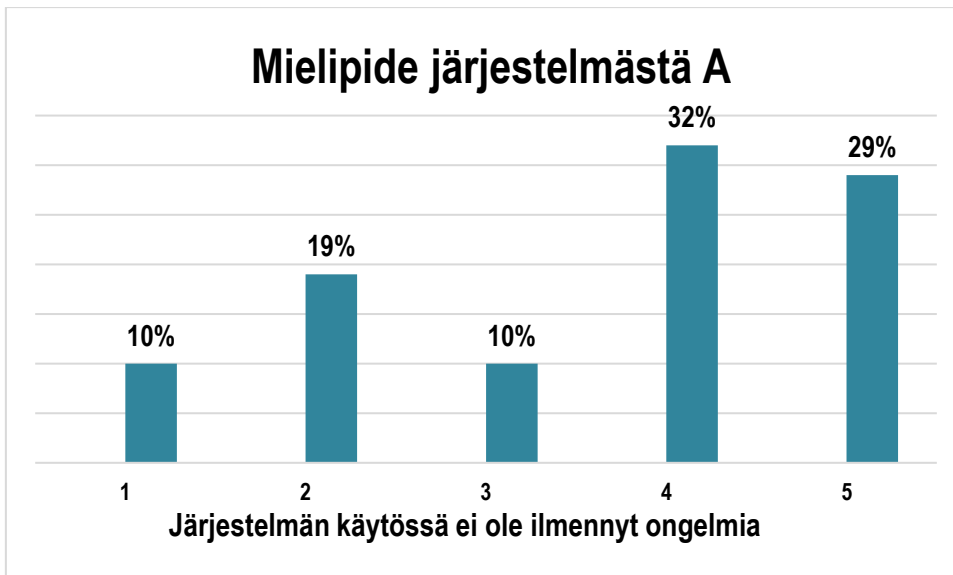


KUVIO 16. Onko palkanlaskenta sujunut virheettömästi uudella järjestelmällä? (n=31)

6.3 Mieli pide palkanlaskentajärjestelmästä

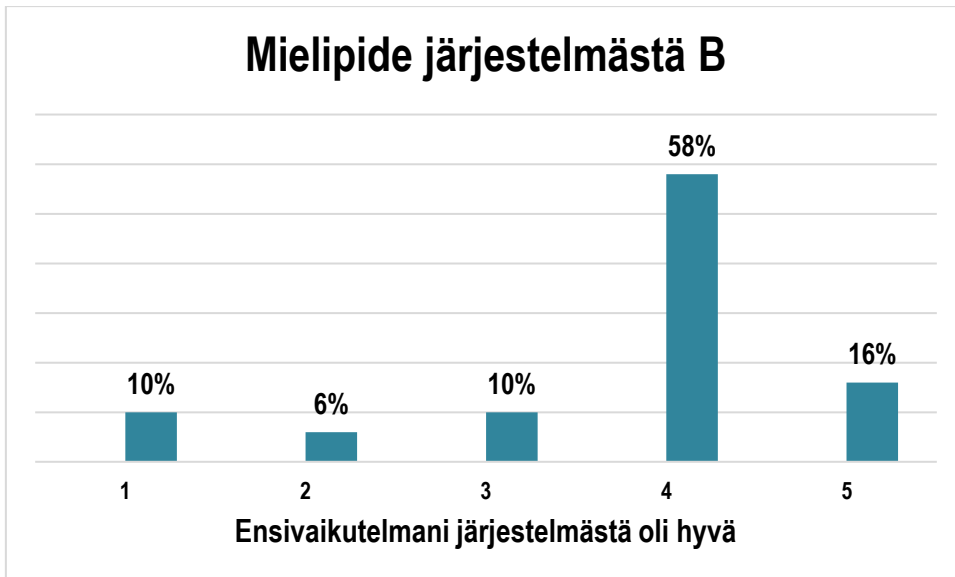
Kahdeksas ja yhdeksäs kysymys liittyi palkanlaskentajärjestelmän käyttöön. Kahdeksannessa kysymyksessä pyydettiin vastaajia arvioimaan tiettyjä tekijöitä tai väittämiä järjestelmän osalta. Vastausvaihtoehtoina tässä kysymyksessä oli 1-5, eli 1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= jokseenkin samaa mieltä ja 5= täysin samaa mieltä. Tähän kysymykseen saatiin vastaukset kaikilta 31 vastaajalta.

Tässä kysymyksessä oli kahdeksan väittämää järjestelmään liittyen, joista olen koonnut jokaisesta erikseen prosentuaaliset osuudet vastaajien kesken. Väittämät on myös sisäistetty kirjaimilla A-H ymmärrettävyyden sekä lukemisen helpottamiseksi. Ensimmäisenä väittämänä oli ”järjestelmän käytössä ei ole ilmennyt ongelmia”. Kysymyksessä siis kohta 1 merkitsee, että vastaaja on täysin eri mieltä väittämän kanssa ja kohta 5, että vastaaja on täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaajista 32% on joksikin samaa mieltä väittämän kanssa. Toisaalta myös täysin samaa mieltä on 29% vastaajista. Muutama vastaaja on täysin eri mieltä väittämästä sekä ei myöskään samaa eikä eri mieltä. Vastauksista voidaan kuitenkin päätellä, että järjestelmä on ollut toimiva ja mitään suurempia ongelmia ei ole ollut sen käytössä. Kuviossa 17 näkyy vielä tarkemmat prosentuaaliset osuudet vastaajien kesken.



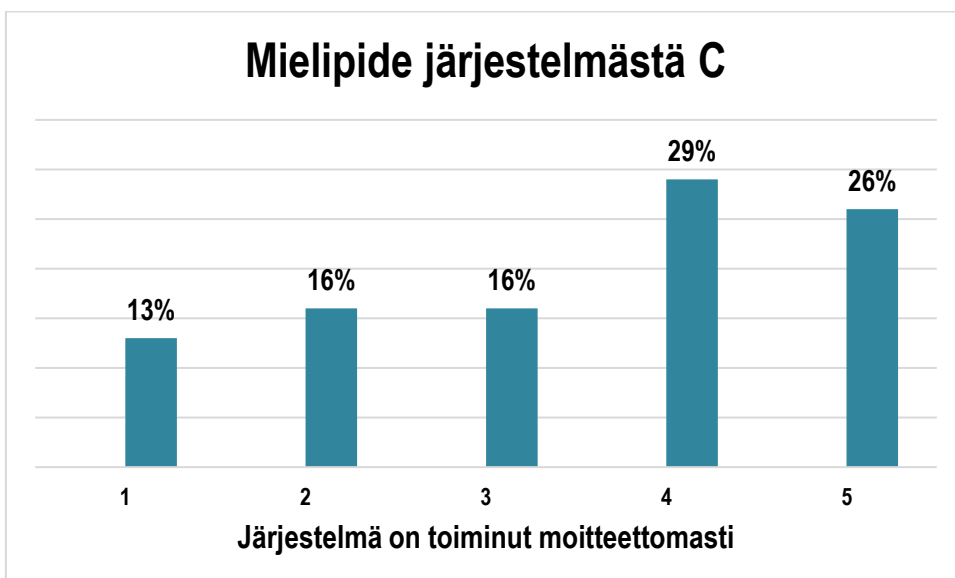
KUVIO 17. Mieli pide järjestelmästä, väittämä 1 (n=31)

Toisena väittämänä kysymyksessä oli ”ensivaikutelmani järjestelmästä oli hyvä”. Tähän kohtaan voidaan todeta, että reilusti suurin osa vastaajista (58%) on sitä mieltä, että saivat hyvän ensivaikutelman järjestelmästä käyttöönoton alkuvaiheessa. Kuitenkin kaksi vastaajaa (6%) on sitä mieltä, että ensivaikutelma ei ole ollut ihan hyvä. Vastausten perusteella viiden mielestä (16%) ensivaikutelma on ollut ehdottomasti hyvä. Yhteenvetona voidaan todeta, että vastaajat ovat ensivaikutelman perusteella pitänyt järjestelmää hyvänä. Kuvio 18 havainnollistaa vielä nämä vastaukset prosentteina.



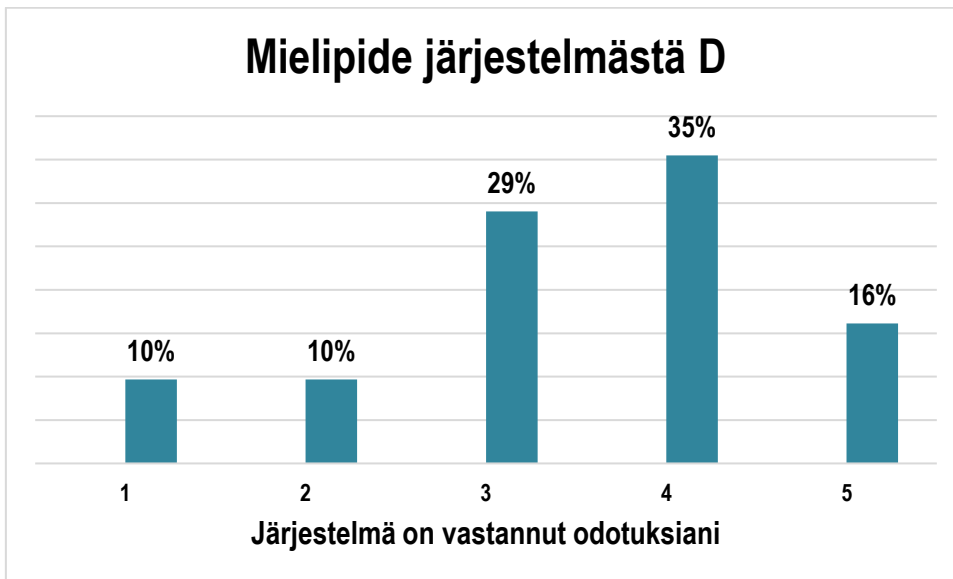
KUVIO 18. Mieli pide järjestelmästä, väittämä 2 (n=31)

Kolmantena väittämänä oli ”järjestelmä on toiminut moitteettomasti”. Tähän väittämään vastaukset jakaantuivat prosentuaalisesti aika tasan, tai jokaiseen kohtaan tuli vastauksia ainakin enemmän kuin kaksi. Kovin suuria prosenttilukuja ei nähdä kuviossa 19. Eniten vastauksia tuli kohtaan ”jokseenkin samaa mieltä”, joka kertoo siitä, että vastaajat ovat olleet tyytyväisiä järjestelmään. Tyytyväisyys järjestelmään korostuu myös siinä, että täysin tyytyväisiä järjestelmään vastaajista on 26%. Vastaajista vain 4 (13%) on sitä mieltä, että järjestelmässä on ollut jotain hankaluutta toiminnassa.



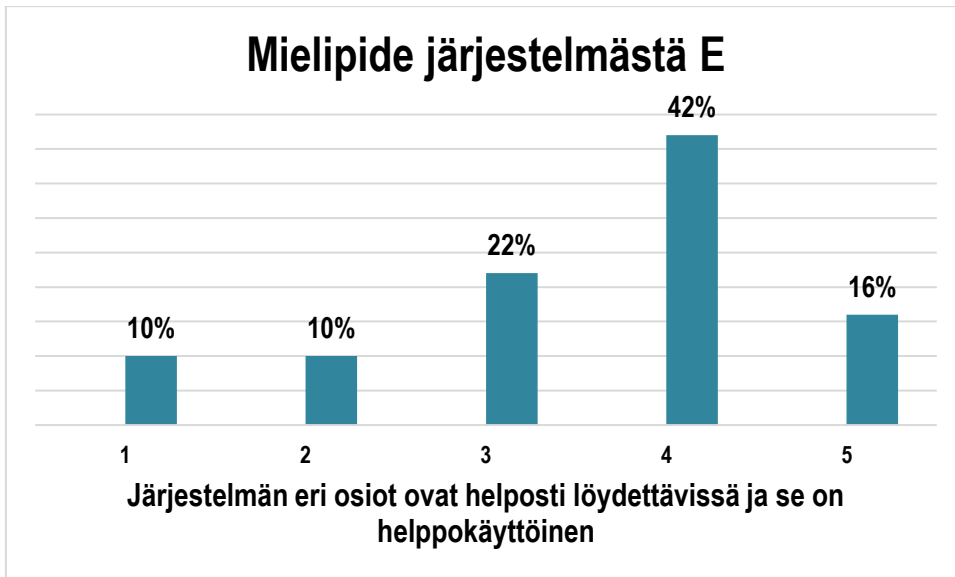
KUVIO 19. Mieli pide järjestelmästä, väittämä 3 (n=31)

Neljännessä väittämässä pyydettiin arvioimaan, onko järjestelmä vastannut asiakkaiden odotuksia. Vastaukset jakaantuivat myös tässä kohdassa jokaiseen kohtaan. Vastaajista (35%) on sitä mieltä, että järjestelmä on vastannut heidän odotuksiaan. Kuitenkin yhtä paljon vastauksia ollaan saatu molemmalle kahdelle heikoimmalle vaihtoehdolle, 10% kummallekin. Kolmen vastaajan mielestä siis järjestelmä ei ole täyttänyt heidän odotuksiaan. Kuviosta 20 nähdään, että pääasiassa asiakkaat ovat saaneet järjestelmältä sitä, mitä he ovat toivoneetkin.



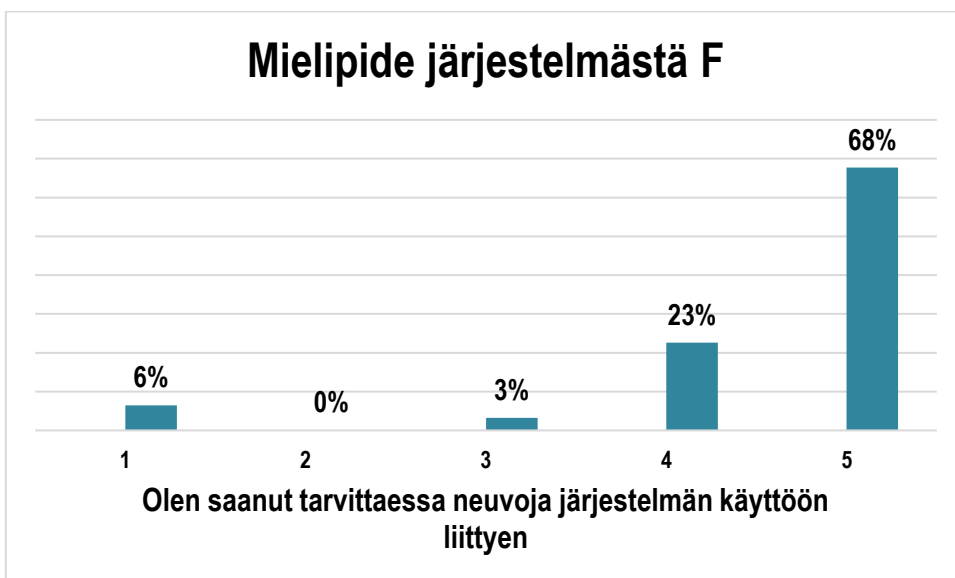
KUVIO 20. Mieli pide järjestelmästä, väittämä 4 (n=31)

Viides väittämä koski järjestelmän käytettävyyttä sekä sitä, onko järjestelmä helppokäyttöinen. Myös tässä kohdassa vastaukset jakautuivat kaikille vaihtoehdoille. Kuitenkin vähiten vastauksia tuli kohtiin 1 ja 2, joten sen perusteella voidaan todeta, että vastaajien mielestä palkanlaskentajärjestelmä on helppokäyttöinen. Hieman alle puolet vastaajista uskoo, että järjestelmän eri osiot ja kohdat on helposti myös löydettävissä. Eniten vastauksia tuli kohtaan 4, eli 42% vastaajista on jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Kolmen vastaajan (10%) mielestä järjestelmässä ei olla onnistuttu selkeydessä sekä helppokäyttöisyydessä, niin kuin olisi pitänyt. Tarkemmat vastausjakaumat tähän väittämään näkyvät kuviossa 21.



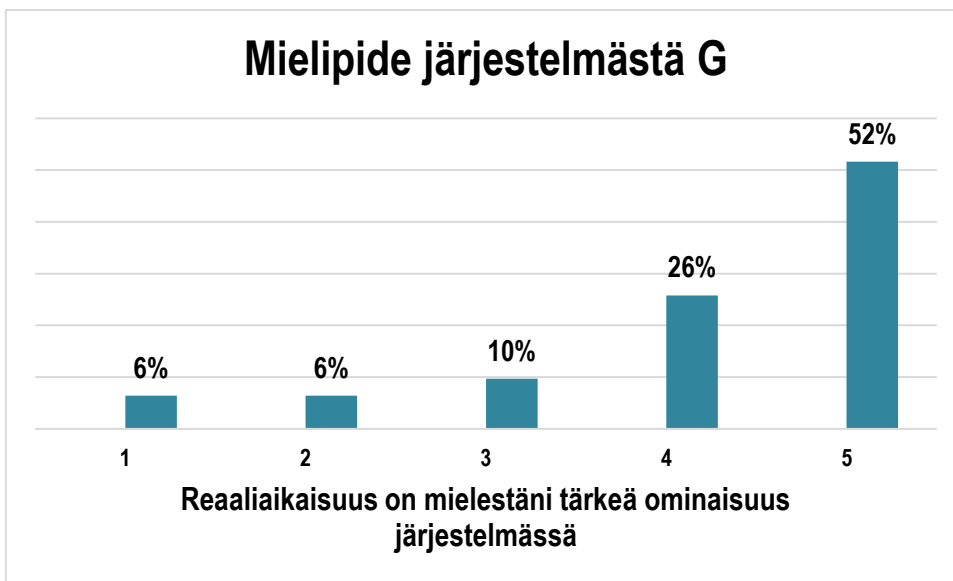
KUVIO 21. Mieli p i d e j ä r j e s t e l m ä s t ä , v ä i t t ä m ä 5 (n=31)

Väittämässä kuusi haluttiin kuulla asiakkailta, ovatko he saaneet mahdollisissa ongelmatilanteissa neuvoja järjestelmän käytössä. Vastauksien perusteella reilusti yli puolet vastaajista (68%) on saanut toimeksiantajalta neuvoja järjestelmän käytössä. Kahden vastaajan (6%) mielestä neuvot eivät ole riittäneet sillä tavalla kuin olisi pitänyt. Voidaan kuitenkin todeta, että suurimman osan mielestä toimeksiantaja on auttanut ja neuvonut ongelmatilanteissa. Kuviossa 22 on havainnollistettu vielä mainittuja prosenttiosuuksia.



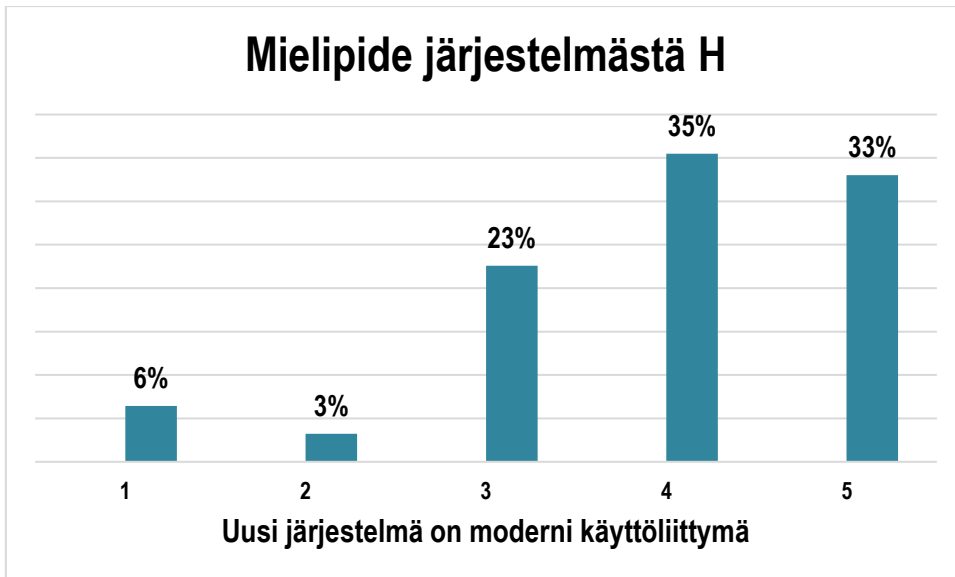
KUVIO 22. Mieli p i d e j ä r j e s t e l m ä s t ä , v ä i t t ä m ä 6 (n=31)

Reaaliaikaisuus on yhdessä tärkeässä osassa toimeksiantajan uudessa järjestelmässä, joten seitsemännessä väittämässä halusimmekin kuulla asiakkaiden mielipiteitä siitä, pitävätkö he reaaliaikaisuutta tärkeänä palkanlaskentajärjestelmässä. Hieman yli puolet vastaajista pitivät reaaliaikaisuutta ja ajantasaisuutta tärkeänä järjestelmässä. Toimeksiantajan näkökulmasta positiivista oli huomata, että asiakkaat ovat kiinnostuneita reaaliaikaisesta järjestelmästä. Kuitenkin muutama vastaaja ei pidä reaaliaikaisuutta niinkään tärkeänä ominaisuutena. Kuviosta 23 myös nähdään, että 26% vastaajista oli vastannut väittämään ”jokseenkin samaa mieltä” eli he ajattelevat reaaliaikaisuuden olevan myös positiivista.



KUVIO 23. Mielipide järjestelmästä, väittämä 7 (n=31)

Kahdeksas eli viimeinen väittämä oli ”järjestelmä on moderni käyttöliittymä”. Halusimme tietää, mitä mieltä asiakkaat ovat palkanlaskentajärjestelmän ulkoasusta sekä ajattelevatko he sen olevan moderni. Modernilla käyttöliittymällä pyritään olemaan mahdollisimman nykyaikainen. Vastaajista 33% onkin sitä mieltä, että järjestelmä on nykyaikainen. Muutamien vastaajien mielestä voitaisiin tehdä vielä jotain toisin, jotta järjestelmä olisi vielä enemmän nykyaikainen. Vastaajista 6% ei ole sillä kannalla, että uusi järjestelmä olisi tarpeeksi nykyaikainen. Kuviosta 24 nähdään, että eniten vastauksia tuli kohtaan 4, eli 35% vastaajista on jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa.



KUVIO 24. Mieli pide järjestelmästä, väittämä 8 (n=31)

Kaikkien väittämiä yhteenvetona asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä uuteen palkanlaskentajärjestelmään. Vastaukset ovat pääasiassa keskiverron yläpuolella, joka kertoo siitä, että järjestelmän valinnassa ollaan osittain ainakin onnistuttu. Toimeksiantajan näkökulmasta on hyvä huomata, että asiakkaat pitävät palkanlaskentajärjestelmässä reaaliaikaisuutta ja ajantasaisuutta tärkeänä.

Yhdeksänteen kysymykseen oli tarkoitus vastata silloin, jos edelliseen eli kahdeksänteen kysymykseen oli vastannut johonkin kohtaan 1 tai 2. Tässä kysymyksessä vastaajien tarkoitus oli arvioida niiden väittämiä kannalta, mikä mahdollisesti vaikutti siihen, että antoivat arvosanan 1 tai 2. Tähän kysymykseen saimme vastauksia 13. Useimmat vastaajat olivat korostaneet sitä, että uudessa järjestelmässä aina alku on hankalaa ja vaatii paljon opettelua uuden järjestelmän kanssa. Myös kiireen keskellä opettelu uuteen järjestelmään tuli vastauksena yhdeltä vastaajalta. Joidenkin vastaajien mielestä kuitenkin aikaisempi järjestelmä oli heidän tarpeisiinsa riittävä eikä he välttämättä olisi tarvinneet niin nykyaikaista eli modernia palkanlaskentajärjestelmää. Positiivista oli huomata myös, että vastaajat uskoivat järjestelmän uudistuksien tulevan myös jossain vaiheessa heillekin tarpeeseen.

Useimmat vastaajat ovat sitä mieltä, että uusi järjestelmä ei ole helppokäyttöinen edelliseen järjestelmään verrattuna. Mikä tietenkin on harmillista toimeksiantajan näkökulmasta, koska asiakkaalle on pyritty tekemään järjestelmä mahdollisimman yksinkertaiseksi ja helppokäyttöiseksi.

6.4 Vapaa palaute palkanlaskentajärjestelmästä

Kysymykset 10–11 käsittelivät palautetta palkanlaskentajärjestelmästä sekä niitä asioita, joista asiakkaat haluaisivat uuden järjestelmän osalta lisätietoa. Kymmenenteen kysymykseen saatiin vastauksia kymmeneltä vastaajalta, joka on noin 32% kokonaismäärästä. Tämän kysymyksen vastauksissa korostui se, että vastaajat haluaisivat selkeämmät ja paremmat ohjeet järjestelmän käyttöön liittyen, joka auttaisi ainakin alkuvaiheessa järjestelmän käytössä. Joidenkin vastaajien mielestä käyttöohjeet järjestelmästä ovat liian suppeat.

Kysymyksessä 11 asiakkailta oli mahdollisuus antaa vapaata palautetta omasta näkökulmasta järjestelmästä ja sen käytöstä. Kysymykseen vastasi 12, eli noin 39%. Tähän kysymykseen vastauksia tuli monenlaisia. Osa vastaajista on sitä mieltä, että uusi järjestelmä on hyvä ja osan vastaajan mielestä edellinen järjestelmä olisi ollut parempi. Alla on lueteltu kommentit, jotka tulivat vapaan palautteen kautta.

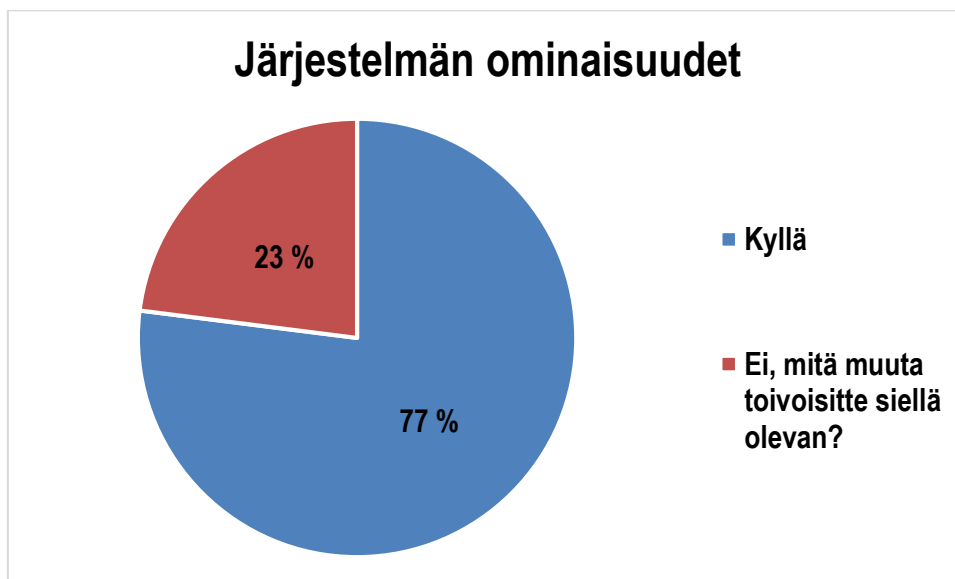
1. Nopea, helppo ja nykyaikainen järjestelmä.
2. Toiminut hyvin, neuvoa saa tarvittaessa.
3. Uusi järjestelmä on selkeä ja helppo käyttää, kun siihen paneutuu.
4. Palkkatiimi on ollut joustava sekä vastaukset kysymyksiin tulleet nopeasti.
5. Palvelu on ystävällistä ja laadukasta.
6. Uusi järjestelmä otettiin käyttöön liian keskeneräisenä.
7. Olen vasta yhden kerran käyttänyt järjestelmää, en osaa kovin hyvin vielä arvioida toimivuutta. Logiikka on aika erilainen kuin aikaisemmassa järjestelmässä, kestää hetken päästä sisälle uuteen.
8. Alussa tuntui haasteelliselta, nyt jo sujuu. (2)
9. Ok.
10. Palkkojen etusivu ja siitä suoraan näkyvät poissaolot ovat hyvä lisäys.
11. Järjestelmä tuntuu hieman työllistävältä ja epävarmalta. Usein vielä on kiire hoitaa korjauksia/tarkastuksia.

Kommenteista nähdäänkin, että avoimeen kysymykseen vastaajat ovat pääasiassa tyytyväisiä uuteen järjestelmään. Yksi korostaa nopeaa, helppoa ja nykyaikaista järjestelmää, toinen kertoo järjestelmän toimineen hyvin sekä neuvoa saa tarvittaessa. Palvelusta on myös positiivista kuulla,

että toimeksiantajan palvelu on ollut ystävällistä ja laadukasta. Yhden vastaajan mielestä järjestelmä on otettu käyttöön liian keskeneräisenä. Ei välttämättä olla ehditty suunnitella kaikkea järjestelmään liittyvää loppuun asti ennen kuin järjestelmä on otettu käyttöön asiakkaille. Uuden järjestelmän opettelu vie aina luonnollisesti aikaa. Yhden asiakkaan mielestä järjestelmä on tuntunut hieman työllistävältä ja epävarmalta, minkä vuoksi heidän on pitänyt itse tehdä joitain tarkastuksia ja korjauksia palkkoihin.

6.5 Palkanlaskentajärjestelmän ominaisuudet

Kysymys 12 liittyi uuden palkanlaskentajärjestelmän ominaisuuksiin. Kysymyksessä kysyttiin asiakailta, onko järjestelmässä heidän mielestään kaikki tarvittavat asiat. Vastausvaihtoehtoina tähän kysymykseen oli joko ”kyllä” tai ”ei”. Mikäli kysymykseen vastasi kielteisesti, vastauskenttään oli mahdollisuus kertoa niitä asioita, mitä haluaisi järjestelmässä olevan tai mitä sieltä asiakkaiden mielestä puuttuu. Tähän kysymykseen ottivat kantaa kaikki vastaajat.



KUVIO 25. Palkanlaskentajärjestelmän ominaisuudet (n=31)

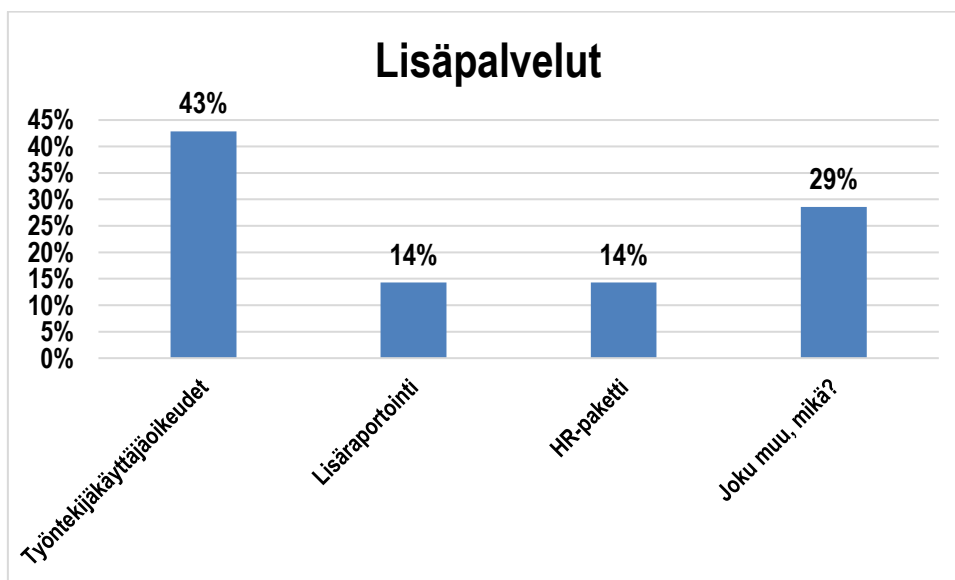
Kuviosta 25 nähdään, että suurimman osan vastaajan mielestä palkanlaskentajärjestelmässä on kaikki tarvittavat asiat. Kuitenkin 23% vastaajista on sitä mieltä, että järjestelmästä puuttuu jotain. Muutaman vastaajan mielestä järjestelmässä voisi olla mahdollisesti viestikenttä, josta menisi viesti suoraan palkanlaskijalle. Mahdollinen viestikenttä helpottaisi ja nopeuttaisi vastausten saamista, vaikka useimmat ovatkin jo sitä mieltä, että saavat vastaukset kysymyksiin nopeasti. Kuitenkaan ei tarvitsisi laittaa palkanlaskijalle enää erikseen sähköpostia, jos palkanlaskentajärjestelmässä

pystyisi suoraan lähettämään viestiä. Myös asiakkaat ovat sitä mieltä, että aika näyttää lopulta mitä järjestelmästä puuttuu. Joillakin asiakkailla järjestelmä on siis ollut vähemmän aikaa käytössä, kuin toisilla. Ehkä pidemmän käytön jälkeen ilmenee enemmän sellaisia asioita, joiden huomaa kokonaan puuttuvan uudesta järjestelmästä.

6.6 Sähköisen tilitoimistopalvelun lisäpalvelut ja toimialakohtaiset ominaisuudet

Kysymyksillä 13–14 haluttiin selvittää, että mistä toimeksiantajayrityksen lisäpalveluista asiakkaat ovat kiinnostuneita. Toimeksiantajan lisäpalvelut liittyvät osaksi myös uutta palkanlaskentajärjestelmää, joten siksi päätettiin kysyä myös tästä asiakkaiden mielipide. Myös toimialakohtaiset ominaisuudet liittyivät osaksi tätä kyselylomaketta.

Kysymykseen 13 saatiin vastauksia seitsemän, joka on noin 23% kokonaisvastaajamäärästä. Tällä kysymyksellä haluttiin kartoittaa asiakkaiden kiinnostusta ottaa käyttöön toimeksiantajan tarjoamia lisäpalveluita. Vastaajista enemmistö (43%) on kiinnostunut työntekijäkäyttöoikeuksista sekä vähiten puolestaan lisäraportoinnista sekä hr-paketista (kuvio 26). Yksi vastaaja puolestaan olisi kiinnostunut lisäpalveluna helposti tulostettavasta raportista syötetyistä tiedoista.



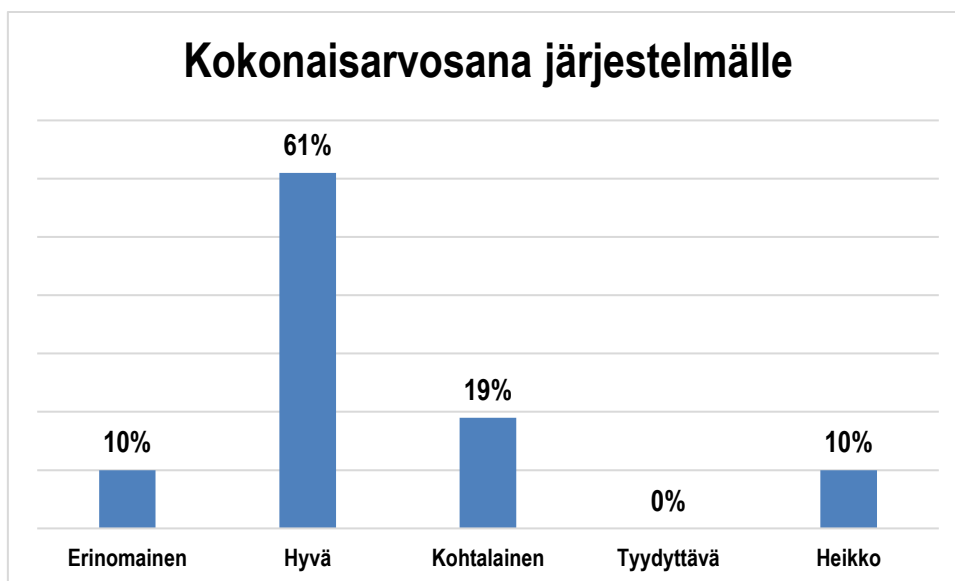
KUVIO 26. Toimeksiantajayrityksen lisäpalveluiden kiinnostus sähköisessä tilitoimistopalvelussa (n=7)

Kysymyksessä 14 kysyttiin asiakkailta, mitä toimialakohtaisia ominaisuuksia he haluaisivat toimeksiantajan sähköiseen tilitoimistopalveluun. Toimeksiantajayrityksellä on kuitenkin asiakkaita useammalta toimialalta, joista valikoitiin tämän tutkimuksen kohteeksi rakennusalan, hoiva-alan sekä lakialan asiakkaita. Tähän kysymykseen vastasi valitettavasti vain 1. Vastannut asiakas haluaisi sähköiseen tilitoimistopalveluun toimialakohtaisena ominaisuutena palkanmaksun kahden viikon välein. Voi olla, että tämä kysymys oli jotenkin hieman epäselvä tai ehkä asiakkaat eivät välttämättä osanneet ajatella, mitä toimialakohtaisia ominaisuuksia olisi mahdollista saada järjestelmään.

6.7 Kokonaisarvosana palkanlaskentajärjestelmälle

Viimeisessä kysymyksessä (15) haluttiin kartoittaa asiakkaiden kokonaismielipidettä uudesta palkanlaskentajärjestelmästä. Kysymyksessä kysyttiin asiakkaiden kokonaisarvosanaa järjestelmälle. Vastausvaihtoehtoina tähän kysymykseen oli erinomainen, hyvä, kohtalainen, tyydyttävä ja heikko. Kysymykseen saatiin vastaukset kaikilta vastaajilta.

Toimeksiantajan kannalta positiivisesta on kuulla, että suurin osa asiakkaista eli 61% pitää järjestelmää hyvänä. 10% asiakkaista antoi arvosanan heikko. Myös yhtä monta vastaajaa on antanut arvosanan erinomainen. Arvosanaa tyydyttävä ei antanut kukaan sekä arvosanan kohtalainen antoi 19% vastaajista. Tämänkin kysymyksen vastauksista voidaan päätellä, että asiakkaat ovat kokeneet uuden palkanlaskentajärjestelmän hyväksi. Kuitenkin vastaajien mielestä järjestelmä on enemmän arvosanan puolella hyvä kuin erinomainen (kuvio 27).



KUVIO 27. Kokonaisarvosana palkanlaskentajärjestelmälle (n=31)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä asiakastyytyväisyys selvitys toimeksiantajan uudesta palkanlaskentajärjestelmästä. Opinnäytetyön aihe hyväksyttiin elokuun lopussa 2018 sekä aloituskeskustelu pidettiin syyskuussa 2018. Aloituskeskustelun jälkeen etsin aiheeseen sopivia lähteitä, joiden pohjalta muodostui teoriaosuus. Teoriaosuus oli valmiina aikataulun mukaisesti marraskuussa 2018.

Selvityksessä oli tarkoitus saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin: ovatko asiakkaat tyytyväisiä uuteen palkanlaskentajärjestelmään sekä miten asiakkaat ovat suhtautuneet palkanlaskentajärjestelmän vaihtumiseen. Tämän selvityksen pääasiallinen aineistonkeruu tapa oli kyselylomake. Kyselylomake lähetettiin yhteensä 136 asiakkaalle, mutta kyselyyn vastasi vain 31 asiakasta. Mielestäni kyselylomake ei ollut kuitenkaan liian pitkä. Todennäköisesti kyselyn ajankohta myös saattoi vaikuttaa siihen, että vastauksia ei saatu ihan niin paljon, mitä olisi ollut tarkoitus. Kysely toteutettiin joulukuussa 2018. Yhdessä toimeksiantajan kanssa kuitenkin päätettiin, että nämä vastaukset riittävät kattamaan selvityksen luotettavuutta.

Kyselylomakkeen suunnittelu ja miettiminen alkoi heti teoriaosuuden oltua valmiina. Kysymysten suunnittelussa haastavinta oli kysymysten oikeanlainen muotoilu. Täytyi miettiä tarkasti, miten tiettyä asiaa on järkevintä kysyä, jotta se olisi mahdollisimman selkeä vastaajalle. Kyselyn perusteella saatiin kuitenkin kattavasti vastauksia asetettuihin kysymyksiin kaikilta kyselyyn vastanneilta. Kyselyn vastausten perusteella voidaan todeta, että asiakkaat ovat tyytyväisiä uuteen palkanlaskentajärjestelmään. Kaikkien vastaajien mielestä järjestelmä ei kuitenkaan ole ollut niin helppokäyttöinen, mitä edellinen järjestelmä oli. Toimeksiantaja on pyrkinyt järjestelmän vaihtamisella kuitenkin takaamaan asiakkailleen järjestelmän helppokäyttöisyyden.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakkaat pitävät järjestelmää tarpeeksi reaaliaikaisena. Uudessa palkanlaskentajärjestelmässä on pyritty mahdollisimman paljon korostamaan reaaliaikaisuutta, joten vastauksista oli mielenkiintoista huomata toimeksiantajan kannalta asiakkaiden positiivinen mielipide järjestelmän reaaliaikaisuuteen. Vastauksista ilmeni myös mielipiteitä siihen, että järjestelmä on otettu käyttöön liian keskeneräisenä. Palkoissa on ilmennyt sen verran virheitä, että

asiakkaalla on ollut tapana sitten itse tarkistaa tai korjata palkkoja. Vapaan palautteen kysymykseen olisin toivonut hieman enemmän vastauksia sekä mahdollisesti kattavampia mielipiteitä itse järjestelmästä.

Asiakkaiden mielestä järjestelmä on kuitenkin pääasiassa toiminut, eikä siinä ole ilmennyt sen suurempia ongelmia. Asiakkaiden saama ensivaikutelma on ollut järjestelmästä hyvä, sekä järjestelmä on vastannut heidän odotuksiaan positiivisesti. Asiakkaat ovat myös saaneet neuvoja toimeksiantajalta järjestelmän käyttöön liittyen. Ulkonäöllisesti asiakkaat pitävät palkanlaskentajärjestelmää modernina. Automatiikka uudessa palkanlaskentajärjestelmässä ei ilmeisesti kuitenkaan ei ole ollut tarpeeksi kattava, koska asiakkaiden mielestä joitain virheitä on ilmennyt. Uuden järjestelmän automatiikan odotettiin vähentävän virheiden määrää. Kuitenkin uskoisin niin, että järjestelmä on ollut asiakkaille opettelemisen arvoinen. Toisaalta myös selvityksen tulokset olisivat voineet olla erilaiset, mikäli kyselyyn olisi saatu enemmän vastauksia.

Mielestäni sain kuitenkin tarpeeksi vastauksia asetettuihin kysymyksiin, sekä sain selvitettyä kyselyn perusteella asiakkaiden mielipiteen uudesta palkanlaskentajärjestelmästä. Vaikka otanta olikin hieman pieni, joka tapauksessa jokainen vastaus oli opinnäytetyön selvityksen onnistumisen kannalta tärkeä. Tietoperusta tuki itse selvitystä, koska tietoperustan kokonaisuudet liittyvät vahvasti järjestelmiin, taloushallintoon sekä asiakastytyväisyyteen.

Opinnäytetyötä oli mielenkiintoista ja mukavaa tehdä sekä opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan eteni laaditun suunnitelman ja aikataulun mukaisesti. Toisaalta olin ajatellut, että tulosten analysointi veisi enemmänkin aikaa, mitä olin siihen varannut. Sain sen osion valmiiksi hieman aiemminkin, mitä olin suunnitellut. Teoriaosuuden suunnittelu ja miettiminen vei enemmän aikaa, kuin itse selvityksen toteuttaminen. Teoriaosuudessa yhdeksi haasteeksi muodostui aihealueiden rajaaminen, mutta sain opinnäytetyöprosessin aikana hyviä vinkkejä ja palautetta teoriaosuudesta sekä itse selvityksestä, joiden perusteella tarkoitukseni on ollut laatia opinnäytetyöstä mahdollisimman selkeä kokonaisuus. Opinnäytetyön aihe oli itseä todella kiinnostava, joten sekin varmasti auttoi pysymään aikataulussa sekä motivoi koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Opinnäytetyön kautta opin ymmärtämään opinnäytetyöprosessin kokonaisuudessaan sekä tietynlaisia projektinhallintataitoja. Myös opinnäytetyön teoriaosuudesta opin paljon uusia asioita sekä se syvensi osaamistani hieman enemmän. En ole aiemmin tehnyt näin isoa selvitystä koskaan

yksin, joten myös se on jokseenkin tulevaisuuden työelämän kannalta tärkeä osa oppimista. Opin-
näytetyöstä voisi ilmetä jatkotutkimusaiheena esimerkiksi jonkinlainen vertailu edellisen palkanlas-
kentajärjestelmän sekä uuden järjestelmän asiakastyytyväisyydestä. Mahdollisesti jatkotutkimusai-
heena voisi olla myös jonkinlainen uusinta kysely esimerkiksi parin vuoden kuluttua, jolloin palkan-
laskentajärjestelmä on asiakkaille jo tutumpi.

LÄHTEET

Accountor HR Solutions. Palkanlaskenta – Mepco Palkat. Viitattu 24.10.2018, <https://www.accountorhr.fi/hrm-ratkaisut/mepco-hrm/palkanlaskenta/>.

Alanen, E. 2015. Sähköinen taloushallinto vs. digitaalinen taloushallinto. Viitattu 30.9.2018, <https://www.rauhala.fi/blog/sahkoinen-taloushallinto-vs-digitaalinen-taloushallinto>.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 4., uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suom. Maarit Tillman. 4., uudistettu painos. Helsinki: WSOY. Juva: WS Bookwell Oy.

Hannus, J. 1994. Prosessijohtaminen – Ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. 5.-6., painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K., & Siivola, M. 2013. Taloushallinto nyt – Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. 1., painos. ProCountor International Oy.

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

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2002. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Versio 5.10.2012. Viitattu 22.9.2018, <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.pdf>.

Kiiskinen, S., Linkoaho, A. & Santala, R. 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Laamanen, K. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – Ideasta käytäntöön. Keuruu: Ota-
van kirjapaino Oy.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. Terms and concepts in business
process management. 4., uudistettu painos. Helsinki: Teknologiaiinfo Teknova Oy.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1994. Asiakaspalvelu. Kokkola: KP Paino.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5., uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto
Oy.

Lecklin, O. & Laine, R. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki – Innovatiivisen johtamisjärjestelmän
rakentaminen. Helsinki: Talentum.

Lindfors, K. 2012. Mistä tiedät, oliko prosessien kuvaamisesta hyötyä? Viitattu 30.9.2018,
[https://www.tivi.fi/Arkisto/2012-10-10/Mist%C3%A4-tied%C3%A4t-oliko-prosessien-kuvaami-
sesta-hy%C3%B6ty%C3%A4-3195336.html](https://www.tivi.fi/Arkisto/2012-10-10/Mist%C3%A4-tied%C3%A4t-oliko-prosessien-kuvaami-
sesta-hy%C3%B6ty%C3%A4-3195336.html).

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2005. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita
Prima Oy.

Miettinen, S., Raulo, M. & Ruuska, J. 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuo-
toilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus ry,
Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion muotoiluakatemia.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista
liiketoimintaan. 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: WS Bookwell Oy.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Helsinki: WSOY.

Tirkkonen, T. 2014. Palveluprosessi. Palveluprosessin määrittäminen ja kuvaaminen. Prosessin kuvaamisen haasteet ja vaihtoehdot. Viitattu 6.-7.10.2018, <https://terhotirkkonen.com/2013/11/20/palveluprosessi/>.

Toimeksiantajan haastattelu, 14.11.2018.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, P. & Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2., uudistettu painos. Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy.

Asiakastyytyväisyyskysely 2018 /Yritys xx

Arvoisa palkanlaskenta-asiakkaamme.

Olen Oulun Ammattikorkeakoulun neljännen vuoden liiketalouden opiskelija. Suoritan nyt oppimäytetyönäni asiakastyytyväisyyskyselyä Yritys xx:n palkanlaskentajärjestelmästä.

Teille on vaihtunut palkanlaskentajärjestelmä ja haluaisimme tietää, kuinka hyvin olemme onnistuneet palvelemaan teitä uudella palkanlaskentajärjestelmällä. Mielenpitemme palkanlaskentajärjestelmästä on meille erittäin tärkeä, jotta pystyisimme palvelemaan Teitä vielä paremmin.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 10-15 minuuttia ja vastausaikaa on **21.12.2018** asti. Toivomme, että Teiltä löytyisi hetki aikaa vastata kyselyymme. Kaikki vastaukset käsitellään täysin luottamuksellisesti, eikä vastaajan nimi tule esille kyselyn tuloksia käsiteltäessä.

Kiitos vastauksestanne!

1. Yrityksenne nimi?

2. Yhtiömuotonne?

- Toiminimi
- Osakeyhtiö
- Avoin yhtiö
- Kommandiittiyhtiö
- Osuuskunta

3. Henkilöstönne lukumäärä?

- 1-2 henkilöä
- 3-10 henkilöä
- 11-20 henkilöä
- yli 20 henkilöä

4. Kuinka monta vuotta yrityksenne on ollut toiminnassa?

- Alle 1 vuotta
- 1-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- yli 10 vuotta

5. Kuinka kauan yrityksenne on ollut Yritys xx:n palkanlaskennan asiakkaana?

- Alle 1 vuotta
- 1-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- yli 10 vuotta

6. Onko palkanlaskentajärjestelmän vaihtuminen mielestänne vaikuttanut asiakkuuteen positiivisesti?

- Kyllä
- Ei, ja miksi ei?

7. Onko palkanlaskenta sujunut virheettömästi? *

- Kyllä
- Ei, ja miksi ei?

8. Arvioikaa seuraavia Yritys xx:n palkanlaskentajärjestelmään liittyviä tekijöitä/väittämiä 1= Täysin eri mieltä 2= Jokseenkin eri mieltä 3= Ei samaa eikä eri mieltä 4= Jokseenkin samaa mieltä 5= Täysin samaa mieltä *

	1	2	3	4	5
Yritys xx:n palkanlaskentajärjestelmän käytössä ei ole ilmennyt ongelmia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ensivaikutelmani uudesta järjestelmästä oli hyvä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yritys xx:n palkanlaskentajärjestelmä on toiminut moitteettomasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yritys xx:n palkanlaskentajärjestelmä on vastannut odotuksiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yritys xx:n järjestelmän eri osiot ovat helposti löydettävissä ja se on helppokäyttöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut tarvittaessa neuvoja järjestelmän käyttöön liittyen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reaaliaikaisuus on tärkeä ominaisuus järjestelmässä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yritys xx:n palkanlaskentajärjestelmä on moderni käyttöliittymä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Mikäli vastasitte mihinkään kohtaan arvosanalla 1-2, toivoisimme että kirjoittaisitte alla olevaan vastauskenttään ne asiat mistä johtuen annoitte ko. arvosanat. Lisäksi pyytäisimme miettimään miten asia pitäisi mielestänne hoitaa tai mikä vaikuttaisi siihen, että voisitte antaa paremmat arvosanat.

10. Mistä asioista kaipaisitte Yritys xx:n palkanlaskentajärjestelmän osalta lisää tietoa?

11. Vapaa palaute Yritys xx:n palkanlaskentajärjestelmästä

12. Onko Yritys xx:n palkanlaskentajärjestelmässä mielestänne kaikki tarvittavat asiat? *

- Kyllä
- Ei, mitä muuta toivoisitte siellä olevan?

13. Mistä Yritys xx:n lisäpalveluista olette kiinnostuneita?

- Työntekijäkäyttäjäoikeudet
- Lisäraportointi
- HR-paketti
- joku muu, mikä?

14. Mitä toimialakohtaisia ominaisuuksia haluaisitte Yritys xx:n sähköiseen taloushallinnon palveluun?

15. Minkä kokonaisarvosanan antaisitte Yritys xx:n palkanlaskentajärjestelmälle? *

- Erinomainen
- Hyvä
- Kohtalainen
- Tyydyttävä
- Heikko