

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS:  
TILI- JA ISÄNNÖINTITOIMISTO X**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Hämeenlinnan korkeakoulukeskus, liiketalouden koulutusohjelma

Kevät, 2019

Laura Rasi



Liiketalous, tradenomi (AMK)  
Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

---

<b>Tekijä</b>	Laura Rasi	<b>Vuosi</b> 2019
<b>Työn nimi</b>	Asiakastyytyväisyystutkimus: Tili- ja isännöintitoimisto X	
<b>Työn ohjaaja</b>	Ari Sarviharju	

---

## TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli Tili- ja isännöintitoimisto X:n asiakastyytyväisyyden kartoittaminen. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa, jonka pohjalta toimeksiantoyritys voisi kehittää asiakaspalveluaan ja palveluitaan. Toimeksiantoyrityksen nimeä ei heidän toiveestaan työssä mainittu.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostui kahdesta pääteemasta: taloushallintoalasta sekä asiakastyytyväisyydestä. Teoriaosuudessa hyödynnettiin monipuolisesti tietokirjallisuutta ja verkkoaineistoja. Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen opinnäytetyö. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena käyttäen verkkokyselylomaketta. Kyselyssä oli erilliset osiot isännöinti- ja tilitoimistoasiakkaille. Työn empiirinen osuus muodostui tutkimuksen suunnittelusta, toteuttamisesta sekä tulosten purusta ja analysoinnista. Tutkimuksen suunnittelussa otettiin huomioon toimeksiantoyrityksen toiveet ja tarpeet. Yhden muistutusviestin jälkeen kyselyn kokonaisvastausprosentiksi saatiin 68 %.

Tutkimuksen tuloksia käsiteltiin Webropol-ohjelmistolla, jonka avulla tuloksista tuotettiin diagrammeja ja tilastollisia testejä. Tutkimuksen tulos osoitti, että Tili- ja isännöintitoimisto X:n asiakkaat ovat yleisesti tyytyväisiä asiakaspalveluun ja palveluihin. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että yrityksellä on vakaa, pitkäikäinen ja tyytyväinen asiakaskunta. Tutkimuksesta onnistuttiin nostamaan esille muutama kehityskohde palveluiden ja toiminnan kehittämiseen. Kehityskohteisiin tuotettiin ratkaisuehdotuksia toimeksiantajalle.

**Avainsanat** Asiakastyytyväisyys, tilitoimisto, asiakaspalvelu, tutkimus

**Sivut** 38 sivua, joista liitteitä 7 sivua

Degree Programme in Business Administration  
Hämeenlinna University Centre

---

<b>Author</b>	Laura Rasi	<b>Year</b> 2019
<b>Subject</b>	Customer satisfaction research for property management and accounting company	
<b>Supervisor</b>	Ari Sarviharju	

---

ABSTRACT

The aim of this thesis was to examine customer satisfaction of Tili- ja isännöintitoimisto X. The main purpose of the study was to produce information that helps the company to develop its customer service and services. The name of the company was not mentioned in this thesis at their own request.

The theoretical part of the thesis consists of two main topics: financial administration and customer satisfaction. Non-fictions and online materials were utilized in the theory section of the thesis. The research of this thesis was a quantitative study and the survey was conducted as an online survey. The survey contained separate sections for accounting clients and property managers clients. The empirical part of the thesis consisted of planning the research, executing the survey and analyzing the results. The survey was planned considering the company's desires and needs. After one reminder the survey response rate was 68 %.

The results were managed by Webropol. Software was utilized in producing statistical analysis and diagrams. The survey revealed that customers are satisfied with company's' customer service and services. The study shows that the company has a stable, long-standing and satisfied customer base. A few development targets were raised in the study. For those development points few proposed decisions were given.

**Keywords** Customer satisfaction, accounting company, customer service, research

**Pages** 38 pages including appendices 7 pages

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Opinnäytetyön aihe, tavoite ja toimeksiantaja.....	1
1.2	Tutkimusmenetelmä ja -ongelma .....	1
2	TILITOIMISTO- JA ISÄNNÖINTIPALVELUIDEN TALOUSHALLINTO .....	4
2.1	Taloushallintoala nykypäivänä ja lainsäädäntö.....	4
2.1.1	Digitaalinen taloushallinto.....	4
2.1.2	GDPR tilitoimistossa .....	5
2.1.3	Hyvä tilitoimistotapa .....	6
2.2	Palvelut.....	6
2.2.1	Tilitoimistopalvelut.....	6
2.2.2	Isännöintipalvelut .....	8
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	10
3.1	Asiakaspalvelun laatu .....	10
3.2	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen .....	11
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN TOIMEKSIANTAJALLE .....	13
4.1	Lähtökohdat, tavoite ja kohderyhmä.....	13
4.2	Tutkimusmenetelmän valinta .....	14
4.3	Kyselyn sisältö ja teema .....	14
4.4	Kyselyn epävarmuustekijät .....	15
5	TUTKIMUKSEN TULOSTEN PURKU JA ANALYSOINTI .....	16
5.1	Tutkimuksen tulokset.....	16
5.1.1	Tilitoimistoasiakkaat.....	17
5.1.2	Isännöinti-asiakkaat.....	26
5.2	Yhteenvedo ja kehitysehdotukset .....	31
5.3	Tutkimuksen tulosten vertailu aiempiin tuloksiin.....	32
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	34
	LÄHTEET.....	36

## Liitteet

Liite 1	Saatekirje
Liite 2	Kyselyrunko
Liite 3	T-testien p-arvotaulukot

# 1 JOHDANTO

Onnistuneen asiakaspalvelun ja -kokemuksen tuottaminen on nykypäivänä entistä tärkeämpää yritykselle. Asiakaskokemus on noussut entistä merkittävämmäksi erilaisten yritysten ja organisaatioiden keskuudessa, sillä onnistuneen asiakaskokemuksen vaikutukset voivat olla yritykselle mittaamattoman arvokkaita. Onnistuneen asiakaskokemuksen vaikutukset voivat parhaimmillaan näkyä yrityksen liiketoiminnan kasvuna. Asiakaskokemusten vahvistaminen sekä asiakaskeskeisyyden lisääminen edesauttavat hyvän asiakaskokemuksen tuottamista. Tärkeintä on pyrkiä ymmärtämään asiakkaiden erilaisia tarpeita ja pyrkiä luomaan niiden pohjalta onnistuneita ratkaisuja ja asiakaskokemuksia. (Uski, 2004; M&M 2017)

## 1.1 Opinnäytetyön aihe, tavoite ja toimeksiantaja

Tämän opinnäytetyön aiheena on asiakastytyväisyystutkimuksen päivittäminen tili- ja isännöintitoimistolle. Yrityksen tuottama aiempi asiakastytyväisyystutkimus on toteutettu vuonna 2007, joten ajankohtaisemman tiedon tuottaminen yritykselle koettiin tärkeäksi. Opinnäytetyön aihe tuli suoraan toimeksiantajalta. Toimeksiantoyritys valikoitui siten, että se on harjoittelupaikkani. Kyseessä on tutkimuksellinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena on pyrkiä kehittämään yrityksen asiakaspalvelua ja palveluita, tutkimuksen tulosten pohjalta.

Opinnäytetyössä nimetty Tili- ja isännöintitoimisto X on Ylä-Pirkanmaalla sijaitseva tili- ja isännöintitoimisto. Isännöintitoimisto on perustettu vuonna 1995, jolloin se alkoi tarjoamaan isännöinti- ja kiinteistönvälityspalveluita. Vuonna 2016 se yhdisti toimintaansa tilitoimiston, jolloin se alkoi tarjoamaan laajemmin tilitoimistopalveluita. Yritys työllistää tällä hetkellä vakituisesti yrittäjän lisäksi 2 henkilöä. Yrityksellä 88 asiakasta, mukaan lukien asunto-osakeyhtiöt sekä maa- ja metsätalouden harjoittajat. (Yritys X:n kotisivut, n.d.)

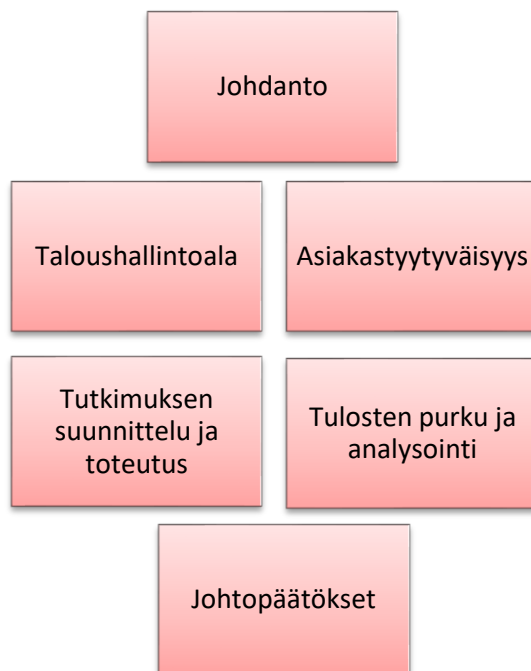
## 1.2 Tutkimusmenetelmä ja -ongelma

Yrityksen koko asiakasmäärästä rajattiin pois sellaiset asiakkaat, jotka käyttävät yrityksen palveluita vähäisesti, esimerkiksi tiekunnat. Jäljelle jäi 63 asiakasta, joille kysely päätettiin lähettää. Koska kysely suunnattiin yli 60 asiakkaalle, päätettiin tämän opinnäytetyön tutkimus toteuttaa kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Kysely suunnattiin tilitoimistoasiakkaille sekä isännöintiin liittyen asunto-osakeyhtiöiden hallitusten puheenjohtajille.

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kyselytutkimus ja verkkokysely niillä perusteilla, että vastausten saannin tuli olla nopeaa sekä keruun että käsittelyn helppoa. Tavoitteena oli myös saada rehellistä ja suoraa palautetta toiminnasta. Verkkokysely mahdollisti anonyymien vastaustavan, jonka uskottiin laskevan kynnyksestä totuudenmukaisemman asiakaspalautteen antamiseen. Kyselyn vastausten perusteella pyrittiin nostamaan esille palvelun epäkohdat ja tuottamaan näihin ongelmiin ratkaisuja.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymykseksi muodostui: Ovatko asiakkaat tyytyväisiä yrityksen asiakaspalveluun ja sen tuottamiin palveluihin? Pääkysymyksen rinnalle kehitettiin lisäkysymys: Miten palveluja ja asiakastyytyvyyttä voitaisiin kehittää? Kysely pyrittiin toteuttamaan toimeksiantajan toiveiden mukaisesti ja suunnittelun apuna hyödynnettiin tietokirjallisuutta ja aiempia opinnäytetöitä.

Alla olevassa kuvassa on nähtävissä opinnäytetyön rakenne. Ensin on teoriaosuus, jota käsitellään luvuissa kaksi ja kolme. Seuraavana on empiirinen tutkimusosuus, joka koostuu luvuista kolme ja neljä. Viimeisenä käsitellään johtopäätökset ja pohdinta.



Kuva 1. Opinnäytetyön rakenne

Tämä opinnäytetyö koostuu kuudesta pääluvusta ja niiden alaluvuista. Toinen luku käsittelee yleisesti taloushallintoalaa ja sen tarjoamia palveluja. Kolmannessa luvussa kerrotaan asiakastyytyvyydestä, siihen vaikuttavista tekijöistä ja sen mittaamisesta. Neljäs luku koostuu toimeksiantajalle tehdyn asiakastyytyvyytutkimuksen suunnittelusta ja toteutta-

misesta. Viidennessä luvussa puretaan ja analysoidaan tutkimuksen tulokset, kerrotaan kehitysehdotuksista ja verrataan tuloksia aiemman tutkimuksen tuloksiin. Viimeisessä eli kuudennessa luvussa käydään läpi opinnäytetyöhön liittyvät johtopäätökset ja lopputulema.

## 2 TILITOIMISTO- JA ISÄNNÖINTIPALVELUIDEN TALOUSHALLINTO

Taloushallinnolla viitataan järjestelmään, jonka avulla erilaiset yritykset, virastot ja muut organisaatiot pystyvät seuraamaan taloudellisia tapahtumiaan ja raportoimaan niistä sidosryhmilleen. Taloushallinnon toiminnot mahdollistavat taloudellisten muutosten seurannan, antavat tukea taloudellisiin päätöksiin ja tulevaisuuden suunnitteluun, kuten budjetointiin. Taloushallinto voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen laskentatoimeen. Ulkoisen laskentatoimen eli yleisen laskentatoimen tarkoituksena on tuottaa informaatiota sidosryhmille, joita ovat esimerkiksi viranomaiset, asiakkaat, yrityksen osakkaat ja toimittajat. Sisäisen laskentatoimen, eli johdon laskentatoimen tarkoitus on nimensä mukaisesti tuottaa tietoa yrityksen taloudellisesta tilanteesta yrityksen johdolle. (Lahti & Salminen, 2014, s. 16; Ammattinetti, n.d.)

### 2.1 Taloushallintoala nykypäivänä ja lainsäädäntö

Kaikki yritykset ovat perustamishetkestään lähtien velvollisia pitämään kirjanpitoa. Kirjanpidon avulla yritys pystyy seuraamaan omia rahavirtojaan ja pitämään esimerkiksi yrittäjän omat rahat erillään yrityksen rahavaroista. Yrityksen toiminnan raportointia ohjailevat ja säätelevät kirjanpitolaki sekä lain soveltamiseen liittyvistä päätöksistä vastaa kirjanpitolautakunta. Taloushallintoala muuttuu ja kehittyy koko ajan. Siksi on tärkeää tuntea muuttuva lainsäädäntö ja olla perillä alalla tapahtuvista uudistuksista. (Taloushallintoliitto, n.d.a; ks. myös Työ- ja elinkeinoministeriö, n.d.)

#### 2.1.1 Digitaalinen taloushallinto

Taloushallintoalan sähköistyminen on ollut valtavassa murroksessa ja kehittyminen huimaa viimeisen kymmenen vuoden sisällä. Digitaalisen taloushallinnon pääajatus on tuottaa prosessit mahdollisimmat automatisoidusti ja paperittomasti. Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki tietovirrat ja käsittelyvaiheet ovat digitaalisessa muodossa ja tietoa pyritään tuottamaan mahdollisimman automatisoidusti. Digitaalisella taloushallinnolla ei siis tarkoiteta vain paperitonta kirjanpitoa. Digitaalisessa eli sähköisessä muodossa olevan tiedon käsittely, siirtäminen ja varastointi on tehokkaampaa ja nopeampaa kuin paperisessa muodossa olevan tiedon. Siksi digitaalisuus varmasti onkin kasvattanut suosiotaan niin nopeasti. (Lahti & Salminen, 2014, s.19, 24)

Digitalisaation myötä markkinoille on tullut monia erilaisia taloushallinnon palveluita, joita erilaiset yritykset tarjoavat. Erään yrityksen tarjoamien palvelujen pääajatus on, että ne ovat automatisoituja ja tehostavat mahdollisimman paljon yrityksen prosesseja. Ohjelmisto tarjoaa esimerkiksi laskujen käsittelyn automatisoidusti. Tulevien ja lähtevien maksujen

käsittelyn ja raportoinnin ohjelma hoitaa automaattisesti, myös myynti- ja ostoreskontran seuranta on helpompaa, sillä ohjelmisto koostaa esimerkiksi maksamattomista laskuista listat. Palvelu mahdollistaa myös mobiiliin hyödyntämisen, esimerkiksi matka- ja kululaskujen siirto onnistuu puhelimella suoraan ohjelmaan. Lisäksi palkkaerittelyjen sekä tunnuslukujen seuranta reaaliaikaisesti puhelimella on mahdollista. Kirjanpidossa automatisointi näkyy esimerkiksi siten, että tiliotteelle tietyllä viitteellä tulleet maksut voidaan ohjata suoraan oikeille tileille. Tietyille asiakkaille tai tuotteille on myös mahdollista asettaa sääntöjä, joiden mukaan ohjelmisto muodostaa näihin liittyvistä hyväksytyistä maksuista tositteet suoraan kirjanpitoon. (Visma, n.d.)

Kuluneen kymmenen vuoden aikana myös verottajan palvelut ovat sähköistyneet ja kehittyneet, tällöin puhutaan sähköisestä asioinnista. Suurimman osan veroasioista pystyy hoitamaan sähköisesti verkossa, mutta paperiasiointi on myös mahdollista edelleen. Omavero-palvelu mahdollistaa yksityishenkilön ja yritysten sähköisen asioinnin Verohallinnon kanssa. (Rimmi, 2016, s.19-20)

### 2.1.2 GDPR tilitoimistossa

EU-maissa vuoden 2018 toukokuun aikana käyttöön otettu yleinen tietosuoja-asetus GDPR on vaikuttanut myös tietojen käsittelyyn taloushallintoalalla. Uuden asetuksen tarkoituksena on nittoa kaikki 28 eri tietosuojaajaa käsittelevää lakia yhdeksi asetukseksi. Asetuksen avulla pyritään turvaamaan henkilötietojen suojaaminen ja asianmukainen käyttö. EU:n tietosuoja-asetus varmistaa sen, että yrityksillä, jotka keräävät tai tallentavat henkilötietoja, on lupa niiden käyttämiseen. Lisäksi tietosuoja-asetus velvoittaa yritykset tekemään henkilötietojen käsittelystä kirjallisen sopimuksen asiakkaidensa kanssa. Asetus velvoittaa yritykset myös dokumentoimaan mitä tietoja yrityksen järjestelmiin kerätään ja kuinka niitä säilötään. Tällaisia henkilötietoja ovat esimerkiksi nimet, osoitteet ja puhelinnumerot. (Petäinen, 2017, s. 39-40; ks. myös Taloushallintoliitto, n.d.b)

Kaikki edellä mainitut säädökset koskevat myös tilitoimistoja ja ovat aiheuttaneet niissä toimia menneen vuoden aikana. Tietosuojaviranomaisen pyytäessä tilitoimiston tai asiakkaan on myös pystyttävä antamaan seloste tilitoimiston tietosuoja-asetuksiin liittyvistä käsittelytoimista. Yritys ei saa kerätä asiakkaistaan tai työntekijöistään tietoja, jotka eivät liity suoranaisesti yrityksen liiketoimintaan. Tällaista tietoa tilitoimistossa on esimerkiksi uskonto tai seksuaalinen suuntautuminen. Asiakkailta on myös halutessaan oikeus saada tietää, miten heidän henkilötietojensa tilitoimistossa käsitellään. Henkilötietolain noudattamista Suomessa valvoo tietosuojavaltuutetun toimisto. Laiminlyönneistä yritys voidaan varoituksen ja huomautuksen jälkeen määrätä sakkoihin. (Petäinen, 2017, s. 39-40; ks. myös Taloushallintoliitto, n.d.b)

### 2.1.3 Hyvä tilitoimistotapa

”Tilitoimistot ovat merkittäviä taloustiedon tuottajia asiakasyrityksille, näiden sidosryhmille ja yhteiskunnalle” (Taloushallintoliitto, n.d.d). Hyvä tilitoimistotapa on Taloushallintoliiton itse kehittämä nimitys menetelmille, joiden avulla tilitoimistot voivat tuottaa luotettavaa palvelua asiakkailleen, sekä oikeanlaista tietoa näiden sidosryhmille. Nämä menetelmät ovat koottu Taloushallintoliiton toimialastandardi TAL-STAAan, joka sisältää ohjeita ja suosituksia, jotka luovat myös perustan tarkastustoiminnalle. (Taloushallintoliitto, n.d.d)

TAL-STA pitää sisällään neljä eri ohjeistusta, joita ovat eettinen ohjeistus, toimeksiannon hoitaminen, kirjanpito palvelu ja palkanlaskenta. Eettinen ohjeistus opastaa mitä asioita taloushallinnon asiantuntijapalveluita tarjoavan henkilön tulee huomioida. Toimeksiannon vastaanottamiseen ja laadukkaaseen hoitamiseen liittyvät kriteerit, jotka palveluyrityksen tulee huomioida löytyvät toisesta ohjeistuksesta. Kolmas ohjeistus pyrkii varmistamaan, että palveluyrityksen tuottama kirjanpito palvelu olisi mahdollisimman laadukasta. Palkanlaskentapalvelun ohjeistuksen tarkoituksena on ohjeistaa yritystä tuottamaan mahdollisimman laadukasta palkanlaskentapalvelua. (TAL-STA/2013, s.2-10)

## 2.2 Palvelut

Taloushallinto voidaan nähdä yrityksen yhtenä suurena tukipalveluna. Usein taloushallinto kuitenkin jaetaan pienempiin osa-alueisiin, jolloin eri tulosten ja prosessien seuraaminen on helpompaa. Taloushallinnon palveluiden eri osa-alueet liittyvät tiiviisti pääkirjanpitoon, mutta yritykset voivat muodostaa osa-alueista itselleen sopivan palvelukokonaisuuden, riippuen siitä mitkä prosessit he haluavat ulkoistaa. Taloushallintoalan palveluiden tarkoituksena on hoitaa asiakkaan taloutta suunnitelmallisesti ja tarkasti sekä pyrkiä tuottamaan ratkaisuja ja neuvoja asiakkaan talouteen liittyviin ongelmiin. (Lahti & Salminen, 2014, s.16-19; Ylikoski, ym. 2006, s.9)

### 2.2.1 Tilitoimistopalvelut

Tilitoimisto on yksi tärkeimpiä pk-yritysten kumppaneita, sillä lähes jokainen pk-yritys on ulkoistanut talousasiansa tilitoimiston hoidettavaksi. Tilitoimistot solmivat asiakkaidensa kanssa toimeksiantosopimuksen, joka toimii pohjana sille, millaisia palveluita asiakas on ostanut ja mitä niistä on sovittu. Toimeksiantosopimuksen tarkoituksena on turvata sekä tilitoimiston että asiakkaan asemaa. Kirjallisesta sopimuksesta on helppo tarkistaa mitä on sovittu. Sopimuksesta tulisi selvittää muun muassa ostajan sekä myyjän vastuut ja velvollisuudet, palvelun hinnoittelu, yleiset toimintaperiaatteet sekä selkeä vastuurajaus siitä mitkä asiat ovat kenenkin

vastuulla. EU:n tietosuoja-asetuksen myötä myös henkilötietojen käsittelystä tulee sopia kirjallisesti esimerkiksi toimeksiantosopimuksen yhteydessä. (Talouhallintoliitto, n.d.f.; Relipe Oy, n.d.; ks. myös Ahvenniemi, 2008)

Tilitoimistojen tarjoamat palvelut perustuvat pääosin ulkoiseen laskentaan ja veropalveluihin. Yritysten hyödyntämät palvelut valikoituvat ensisijaisesti lakisääteisten velvoitteiden mukaan, joihin lukeutuvat juokseva kirjanpito, verotus, palkanlaskenta, rekisteri muutokset ja muut veropalvelut. Tilitoimiston palvelut koskettavat nykyään entistä enemmän menneisyyteen keskittymisen lisäksi myös tulevaisuuden suunnittelua. Erilaiset taloussuunnitelmat ja budjetoinnit edesauttavat yritystä onnistumaan myös tulevaisuudessa omien tavoitteidensa mukaisesti. Peruspalveluiden rinnalla suositaan ovat kasvattaneet palkkahallinnon ja johdon laskenta-toimen palvelut. (Ahvenniemi, 2008)

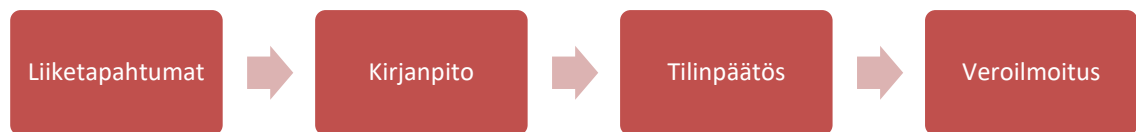
Tilitoimistojen tarjoamat palkkahallinnon palvelut vapauttavat yrittäjät monien eri lakien ja säädäntöjen tulkitsemiselta. Palkanlaskennassa on huomioitava lainsäädäntö, esimerkiksi työsopimuslaki sekä työehtosopimukset. Palkanlaskennassa on myös muistettava maksaa ja pidättää palkasta työnantajasuoritukset eli ennakonpidätys ja sairausvakuutusmaksu. (Mattinen, Orlando, & Parnila, 2017; ks. myös Verohallinto, n.d.)

Kirjanpitovelvollisen tulee muistiinmerkitä kuukausittaiset liiketapahtumat, tätä kutsutaan juoksevaksi kirjanpidoksi. Kirjaustapa on usein kahdenkertainen eli kirjaukset tehdään kahdelle eri tilille, jotka ovat nimeltään debet ja kredit. Debet ilmaisee rahan käyttökohteen ja kredit rahan lähteen. Kirjanpidosta koostettu yhteenveto on nimeltään tilinpäätös. Kirjanpidon ja tilinpäätöksen tekoa ohjailevat tietyt säädökset, lait ja periaatteet, esimerkiksi kirjanpitolaki ja hyvä kirjanpitolaitos. Hyvän kirjanpitolaitoksen rinnalla toimii kirjanpitolautakunta, joka voi antaa poikkeuslupia kirjanpitolaissa annettuihin säädöksiin. (Kinnunen, ym. 2005, s. 12, 13, 17)

Juokseva kirjanpito lukeutuu tilitoimiston pääpalveluihin, sen hoitamiseen kuuluvat kuukausittaisten liiketapahtumien ja tositteiden kirjaamiset, liiketapahtumia ovat menot, tulot, rahoitustapahtumat ja erilaiset oikaisu- ja siirtokirjaukset. Kirjanpidon tarkoitus on tuottaa tietoa yrityksen taloudellisesta tilanteesta, pitää eri rahavirrat erillään toisistaan sekä tuottaa tietoa erilaisiin lakisääteisiin raportteihin ja ilmoituksiin, kuten kausiveroilmoitukseen. (Kinnunen, ym. 2005, s. 11, 13)

Yrityksen tulos ja taloudellinen tilanne selvitetään tilikauden päätteeksi tilinpäätöksen avulla. Yrityksen tilikauden verotus perustuu pääosin tilinpäätöksestä saatuihin tietoihin. Tilikauden pituus on yleensä 12 kuukautta, mutta harvoissa poikkeustilanteissa se voi olla muunkin pituinen. Tilikausi voi ajoittua kalenterivuodeksi tai muuksi sopivaksi 12 kuukauden jaksoksi. Kuluneelta tilikaudelta laaditaan tilinpäätös, jonka tarkoituksena

on tuottaa tietoa yrityksen tuloksesta ja sen hetkisestä varallisuusasemasta. Tilinpäätös koostuu tuloslaskelmasta, taseesta, rahoituslaskelmasta, liitetiedoista sekä kirjanpito- ja aineistoluettelosta ja tase-eritteleistä. Tilinpäätös on laadittava neljän kuukauden sisällä tilikauden päättymisestä. Verotarkastuksissa kiinnitetään huomiota kirjanpidon luotettavuuteen ja oikeellisuuteen, tarkastuksessa tukena on kirjanpitoaineisto eli tositteet ja kuitit. Lisäksi tutkitaan, onko tilinpäätös johdettu oikein kirjanpidosta ja veroilmoitus tilinpäätöksestä. (Taloushallintoliitto, n.d.e.; Kinnunen, ym. 2005, s.14, 17)



Kuva 2. Tilikauden prosessi

### 2.2.2 Isännöintipalvelut

Laissa on määritelty isännöitsijän tehtäväksi huolehtia kiinteistöistä ja rakennuksista asianmukaisesti sekä vastata yhtiön päivittäisestä hallinnosta hallituksen antamien määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Isännöitsijä on myös velvollinen huolehtimaan siitä, että kirjanpito ja varainhoito on hoidettu luotettavasti ja lain mukaisesti. (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009 § 17)

Isännöitsijällä on tärkeä asema johtaessaan taloyhtiötä, mutta hänen on kuitenkin toimittava yhtiökokousten ja hallituksen päätösten mukaisesti. Taloyhtiön toiminnan ja talouden suunnittelu sekä palveluiden hankinta ovat lähtökohtaisesti isännöinnin päätarkoitus. Tämän lisäksi isännöitsijällä on tärkeä tehtävä huolehtia taloyhtiön taloudesta, tehdä asumisesta mahdollisimman vaivatonta ja pitää asumiskustannukset maltillisina. Isännöitsijä huolehtii siitä, että päätökset tehdään asianmukaisesti ja oikeaan aikaan. Isännöitsijä huolehtii myös siitä, että taloyhtiön hallitus saa tietoa mitä taloyhtiössä tapahtuu. Hallitus on loppupeleissä se kuka päättää, mitä taloyhtiössä tapahtuu ja isännöitsijä toimii näiden päätösten pohjalta. (Kiinteistöalan Kustannus Oy, 2018, s.12-15, 19)

Isännöintityö on vaativaa asiantuntijatyötä, joka edellyttää jatkuvaa ajan tasalla olemista ja lakien tuntemusta. Isännöitsijän työ on myös asiakaspalvelua, jonka tarkoituksena on huolehtia asiakkaiden omaisuudesta ja siitä, että kiinteistöt säilyttävät arvonsa. Isännöinti vaatii laaja-alaista asioiden tuntemusta ja tärkeintä on vankka johtamisosaaminen, mutta myös kyky keskittyä pieniin yksityiskohtiin ja halu hallita isoja kokonai-

suuksia. Teknisen isännöitsijän osaaminen keskittyy asiantuntija- ja johtamistehtäviin. Työtehtävät muodostuvat pääosin rakennusten teknisestä ylläpidosta ja korjaustoimista. Hyvän isännöitsijän tunnusmerkit ovat, että hän on luotettava ja aikaansaava, ei sellainen kuka saa pidettyä vastikkeen mahdollisimman pienenä. (Kiinteistöalan Kustannus Oy, 2018, s.12-15, 59; Simola, 2017, s. 40-41)

Taloyhtiön isännöintipalveluihin liittyviä tehtäväalueita on useita. Niihin kuuluvat normaalin ylläpidon järjestäminen, päivittäisen hallinnon hoitaminen, kokousten sopiminen ja järjestäminen, talouden suunnittelu, raha-asioiden hoito, palvelujen hankkiminen ja kirjanpidon hoitaminen lainmukaisesti sekä huolehtiminen siitä että varainhoito on luotettavasti järjestetty. Normaaliin ylläpitoon lukeutuu kiinteistöjen ja rakennusten ylläpidosta huolehtiminen hallituksen antamien määräyksien mukaisesti, esimerkiksi korjaushankepäätösten toimeenpano. Palveluun lukeutuu myös asiakaspalvelu, esimerkiksi avainten hallinta ja viestintä osakkaiden sekä vuokralaisten välillä. Raha-asioiden hoitoon ja kirjanpidon hoitamiseen liittyy muun muassa maksuliikenteestä vastaaminen, lainojen hallinta ja kuukausittaisen kirjanpidon tekeminen. Kirjanpidon pohjalta tilinpäätöksen ja talousarvion laatiminen ovat isännöitsijälle kuuluvia tehtäviä. Työtehtävien määrään vaikuttaa vuodenajat sekä onko kyseessä tekninen isännöitsijä vai keskittyykö isännöitsijä vain hallinnollisten tehtävien hoitoon. (Kiinteistöalan Kustannus Oy, 2018, s.12-15,22)

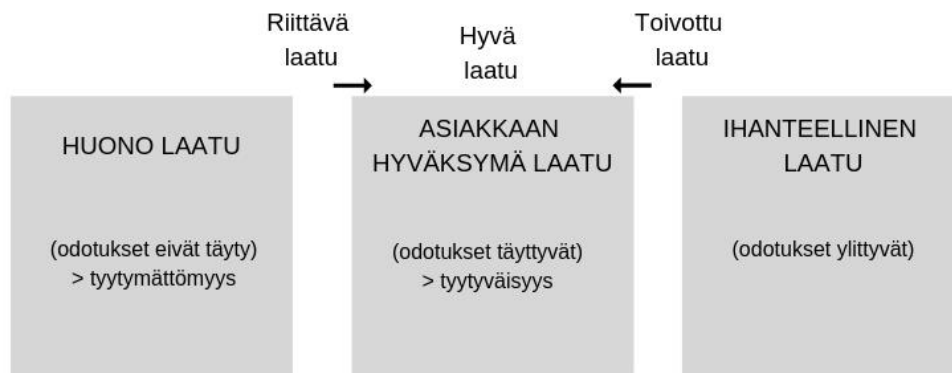
### 3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakaskokemus muodostuu erilaisten kohtaamisten sekä tunteiden ja mielikuvien pohjalta, jotka asiakkaalle syntyvät yrityksen toiminnasta. Asiakaspalvelutilanteessa asiakaspalvelijan päätavoitteena on omia tietoja ja taitojaan hyödyntäen tuottaa asiakkaalle mahdollisimman onnistunut ratkaisu tämän ongelmaan tai tarpeeseen. Asiakaskokemus ei ole päätettävissä oleva asia, vaan jokainen kokee sen omalla tavallaan. Asiakaskokemus on monien erilaisten tulkintojen summa, johon vaikuttavat erilaiset emootiot ja tiedostamattomasti tehdyt huomiot. Asiakaspalvelutilanteessa tapahtuneen virheen voi aina korjata, mutta sen vaikutusta asiakaskokemukseen ei voi estää. (Löytänä & Korteso, 2011, s. 11; Ylikoski, Järvinen & Rosti, 2006, s.96)

#### 3.1 Asiakaspalvelun laatu

Asiakkaan odotukset palvelua kohtaan muodostuvat aiempien palvelukokemusten pohjalta, tämän lisäksi asiakkaan tarpeet vaikuttavat odotuksiin. Asiakkaan odotukset saattavat vaihdella sen mukaan kuinka tärkeätä asiasta on kyse. Mitä tärkeämpi asia on, sitä korkeammat odotukset myöskin ovat. Lähtökohtaisesti asiakas odottaa palvelun olevan aina virheetöntä ja luotettavaa. Sen mukaan täyttyvätkö asiakkaan odotukset, tälle muodostuu kuva siitä, oliko palvelu hyvää vai huonoa. On siis vaikea määritellä hyvän ja huonon palvelun rajaa, sillä se on suuresti riippuvainen asiakkaasta ja tämän odotusten tasosta. (Ylikoski, ym., 2006, s. 65-66)

Asiakkaan odotukset voidaan jakaa kahteen tasoon, nämä tasot ovat riittävä ja toivottu. Riittävällä tasolla asiakas hyväksyy saamansa palvelun ja toivotulla tasolla palvelu on sitä mitä asiakas uskoo ja odottaa palvelun olevan. Alapuolella oleva kuva selventää näitä tasoja sekä palvelun laadun jakautumista. Jotta asiakkaan tyytyväisyys täytetään, tulisi palvelun pysyä riittävän ja toivotun tason sisällä. Riittävän tason alittuessa, seuraa asiakastytymättömyys. Toivotun tason ylittyessä, ylittyvät myös asiakkaan odotukset ja asiakas voi kokea palvelun laadun ihanteelliseksi. (Ylikoski, ym., 2006, s. 66-67)



Kuva 3. Asiakkaan hyväksymän laadun muodostuminen. (Ylikoski, ym., 2006, s. 67)

Asiakkaan odotusten ylittäminen edistää asiakasuskollisuutta, mutta jatkuvan ihanteellisen laadun tuottaminen voi olla yritykselle haitallista. Jos asiakkaan odotukset ylitetään liian usein saattaa asiakas kokea, että hän joutuu maksamaan liiasta laadusta haluamattaan. Lisäksi odotusten toistuva ylittäminen saattaa johtaa kierteeseen, jossa asiakkaan odotuksia pyritään jatkuvasti ylittämään. Vastaavasti asiakkaan odotukset nousevat joka kerta suuremmiksi. Tällöin ihanteellisen laadun tuottaminen tulee loppujen lopuksi mahdottomaksi ja asiakkaan odotukset ovat mahdollonta täyttää. (Ylikoski, ym., 2006, s. 66-67)

### 3.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Voidaan ajatella, että jokainen yritykseen yhteydessä oleva henkilö tai yritys on asiakas ja tälle on annettava mahdollisimman hyvää asiakaspalvelua. Virallisen määritelmän mukaan yrityksen asiakkaita ovat ne yritykset ja henkilöt, joiden tietoja löytyy yrityksen asiakasrekisteristä. Finanssialalla asiakassuhteisiin ja palveluun pyritään panostamaan, jotta asiakas pysyy uskollisena yritykselle ja sen palveluille nyt ja tulevaisuudessa. (Ylikoski, ym., 2006, s. 79)

Potentiaalisia asiakkaita pyritään houkuttelemaan markkinoinnin keinoin yrityksen asiakkaiksi ja olemassa olevia asiakassuhteita taas pyritään syventämään ja ylläpitämään. Kun asiakaspalvelussa on onnistuttu, jäädhän asiakkaan mieleen positiivisella tavalla. Jos mainonta tai kohtaamiset jäävät keskinkertaiseksi tai tylsiksi, ei asiakkaan mieleen jäädä ja hyvän asiakaskokemuksen tuottamisessa on epäonnistuttu. Asiakkaan mieleen jääminen positiivisella tavalla on huomattavasti vaikeampaa kuin negatiivisella tavalla. Huonot asiakaskohtaamiset jäävät asiakkaan mieleen helpommin kuin sellaiset, joissa on onnistuttu ja jotka ovat tuottaneet hyvää

mieltä asiakkaalle. Tämän takia asiakaspalvelukohtaamisiin on panostettava. Kun palvelussa onnistutaan ja asiakkaalle tuotetaan hyvä palvelukokemus, tulee asiakas luultavasti takaisin hyvän palvelun perässä. Palvelukokemus muodostuu asiakkaalle niistä hetkistä, kun se asioi tai on tekemisissä yrityksen kanssa. Tällöin yrityksen on pyrittävä antamaan mahdollisimman selkeä ja kestävä ratkaisu asiakkaan tarpeeseen. (Ylikoski, ym., 2006, s. 79, 143; Löytänä & Korteso, 2011, s.48,79, 115; Shaw & Ivens, 2005, s. 3-4)

Laatua ja asiakastyytyväisyyttä ei saa pitää samana asiana, vaikka usein palvelun ollessa laadukasta on asiakaskin tyytyväinen. On kuitenkin huomioitava, että asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat muutkin tekijät. Joillekin asiakkaille tärkeimmät kriteerit saattavat olla toimiston aukioloajat tai palveluiden hintataso. Siksi on tärkeää muistaa tarkastella näitäkin ominaisuuksia asiakastyytyväisyyttä mitattaessa. (Talouhallintoliitto, n.d.c; Ylikoski, ym., 2006, s. 55)

Tilitoimistopalvelut ovat asiantuntijapalveluja, joiden tuottaminen vaatii erityisosaamista. Tällaiset palvelut vaativat usein myös asiakkaalta yhteistyötä palvelun tuottajan kanssa, esimerkiksi omien toiveiden, ongelmien ja tarpeiden julki tuomista. Toimiston työntekijöiden kanssa paljon asioivalle asiakkaalle muodostuu melko nopeasti kuva siitä, millaista yrityksen asiakaspalvelu on. Asiakkaan kokemaan tyytyväisyyteen vaikuttavat monet eri palveluun liittyvät ominaisuudet, näitä ominaisuuksia voidaan mitata erilaisin mittarein. Tällaisia mittareita, joiden näkökulmasta asiakas palvelua voi tarkastella ovat esimerkiksi helppokäyttöisyys, nopeus, täsmällisyys ja kehittyvä palvelu. (Talouhallintoliitto, n.d.c; Ylikoski, ym., 2006, s. 9)

Helppokäyttöisyys näkyy palvelussa esimerkiksi siten, kuinka selkeät raportit toimisto toimittaa asiakkaalle tai pyrkiikö se selittämään asiat sillä tavoin, että asiakas varmasti ymmärtää ne. Joillekin asiakkaille ratkaiseva tekijä voi olla palvelun nopeus, joka taas näkyy siinä, kuinka pian aineiston toimittamisesta se on käsitelty. Tässä on kuitenkin huomioitava se, että jotkin ruuhka-ajat esimerkiksi kuukausittaiset alv-päivät saattavat ruuhkauttaa tilitoimistoja ja hidastaa palvelun saamista. Täsmällisyyttä voidaan mitata tilitoimistopalveluissa sen perusteella hoitaako kirjanpitäjä erilaiset viranomaisilmoitukset ajallaan, esimerkiksi vuosi-ilmoitukset tai kuukausittaiset verottajalle hoidettavat ilmoitukset. Kehittyvä palvelu näkyy siinä, kuinka hyvin tilitoimisto pyrkii kehittymään ja olemaan ajan hermolla. Talouhallintoala elää ja muuttuu jatkuvasti ja niin myös asiakkaiden toiveet ja tarpeet. Tilitoimistojen tulee siis huomioida asiakkaiden erilaiset ja muuttuvat tarpeet mahdollisimman hyvin ja pyrkiä toteuttamaan näihin onnistuneita ratkaisuja. (Talouhallintoliitto, n.d.c; Ylikoski, ym., 2006, s. 9; ks. myös Akselin, 2017)

## 4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN TOIMEKSIANTAJALLE

Yrityksen on lähes mahdotonta suunnitella ja kehittää palveluaan parempaan suuntaan, ellei se tiedä mitä mieltä asiakkaat siitä ovat. Asiakastyytyväisyystutkimukset antavat asiakkaille tilaisuuden saada äänensä kuuluviin ja yrityksille mahdollisuuden kehittää palvelujaan asiakkaidensa toiveiden mukaisesti. (Aarnikoivu, 2005, s. 37)

### 4.1 Lähtökohdat, tavoite ja kohderyhmä

Opinnäytetyön toimeksiantoyrityksen viimeisin asiakastyytyväisyystutkimus on toteutettu vuonna 2007, joten yritys koki tarpeelliseksi päivittää tiedot. Asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselyrunko suunniteltiin hyödyntäen aiempia opinnäytetöitä sekä tietokirjallisuutta. Suunnitellun raakaversion kysymyksiä ja vaihtoehtoja muokattiin yhdessä toimeksiantajan kanssa heidän toiveidensa suuntaisesti, jotta se vastasi mahdollisimman hyvin heidän tarpeitaan. Yritys halusi selvittää kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat olemassa oleviin palveluihin sekä kartoittaa kiinnostusta sähköisen taloushallinnon palveluja kohtaan. Haluttiin myös selvittää, onko ajankohtaisiin asioihin esimerkiksi rahanpesulakiin liittyvää tiedotusta ollut tarpeeksi.

Tutkimuksen tarkoituksena oli nostaa esille palvelun mahdolliset epäkohdat ja puutteet. Tutkimuksen kysymysten avulla pyrittiin selvittämään esimerkiksi kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat henkilökunnan ammattitaitoon ja ystävällisyyteen, aukioloaikoihin ja neuvontaan. Kyselyssä pyrittiin selvittämään sekä tilitoimisto- että isännöintipalvelujen laatua, joten tutkimuksen kohderyhmä tuli jakaa kahteen osaan. Isännöintiasiakkaita vastaajiksi valikoituivat taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajat. Kysely suunnattiin hallitusten puheenjohtajille siitä syystä, että he ovat taloyhtiön asioihin liittyen eniten tekemisissä isännöitsijän kanssa, esimerkiksi kokousten myötä.

Linkki asiakastyytyväisyyskyselyyn lähetettiin asiakkaille saatekirjeen kera sähköpostin välityksellä (liite 1). Tili- ja isännöintitoimisto X:n kokoa asiakasmäärästä rajattiin pois ne asiakkaat, jotka käyttävät vähäisesti toimiston palveluita, esimerkiksi tiekunnat. Kyselylinkki lähetettiin yhteensä 63 asiakkaalle, joista 21 olivat isännöintiasiakkaita ja 42 tilitoimistoasiakkaita. Kyselyn vastausaika oli 22.2.-15.3.2019, mutta vähäisen vastausmäärän takia kyselyn vastausaika jatkettiin vielä 22.3.2019 asti. Kyselylle ei asetettu vastaajatavoitetta, mutta yritys toivoi mahdollisimman paljon vastauksia. Riittävän otannan kannalta oli tärkeää saada paljon vastauksia. Lisäksi yritys toivoi saavansa myös negatiivista palautetta, jotta palvelua pystyttäisiin kehittämään.

## 4.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, perustuu ilmiön kuvaamiseen lukumäärien ja prosenttien pohjalta. Määrällinen tutkimus soveltuu hyvin suurille ihmisryhmille vastattavaksi, mutta edustavaan otokseen vaaditaan suuri vastaajamäärä. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pystytään usein kartoittamaan ajankohtainen tilanne, muttei pystytä selvittämään syitä siihen. Tiedonkeruumenetelmänä voi olla esimerkiksi survey-tutkimus, jonka voi toteuttaa haastattelulla tai tutkimuslomakkeella. (Heikkilä, 2014, s. 13-15, 17, 47, 49)

Tämän opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Kyselyn tyyppi on deskriptiivinen eli kuvaileva tutkimus, jonka tarkoituksena on selvittää vastaajien mielipide tämän hetkiseen asiakaspalveluun. Tässä tutkimuksessa sivutaan myös pitkittäistutkimusta, sillä tutkimuksesta saatavia tuloksia verrataan yleisellä tasolla aiemmin tehdyn kyselyn tuloksiin. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kyselytutkimus, joka päätettiin toteuttaa verkkokyselynä. (Heikkilä, 2014, s. 13-14)

Tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui Webropol-verkkokyselyalusta siksi, että kaikki vastaukset tallentuivat nopeasti ja helposti samaan paikkaan, jolloin tulosten käsittely oli helpompaa. Lisäksi valintaan vaikutti se, että kyselylinkki oli helposti toimitettavissa vastaajille sähköpostitse. Asiakkailta toivottiin rehellistä ja aitoa palautetta ja verkkokyselyn mahdollistaman nimettömän vastaustavan uskottiin edesauttavan sen saamista. Kyselyssä ei kerätty lainkaan yhteystietoja, joten jokainen vastaus oli täysin anonymi, eikä vastausten tai tulosten perusteella voitu tunnistaa yhtäkään vastaajaa.

## 4.3 Kyselyn sisältö ja teema

Kyselyn keskeisimpänä teemana oli tili- ja isännöintitoimiston asiakkaiden tyytyväisyyden kartoittaminen. Tämä teema pyrittiin nostamaan selkeästi esille sekä tilitoimistoasiakkaiden sekä isännöinti-asiakkaiden kyselyn osuudessa. Kysymysten vaihtoehdot pyrittiin valitsemaan niin, että niistä saatavista tiedoista olisi mahdollisimman paljon hyötyä toimeksiantajalle.

Kyselyrunko (liite 2) oli rakennettu siten, että siinä oli selkeät erilliset osiot tili- ja isännöinti-asiakkaiden näkökulmasta vastaajille. Ensimmäisen kysymyksen tarkoitus oli ohjata vastaaja suoraan hänelle tarkoitettuun kysymykseen. Kyselyssä oli 19 kysymystä, joista 2-12 oli kohdennettu tilitoimistoasiakkaille ja kysymykset 13-18 isännöinti-asiakkaille. Kysymys 19 oli kaikille suunnattu avoin kysymys, jonka tarkoituksena oli tuottaa laadulliselle tutkimukselle tyypillistä avointa palautetta.

Molemmat kyselyosiot koostuivat taustakysymyksistä, palvelun kattavuuden arvioinnista sekä eri ominaisuuksien arvioinnista. Taustakysymysten tarkoituksena oli kartoittaa muun muassa mikä on vastaajan yhtiömuoto,

liikevaihto ja henkilöstön määrä sekä kuinka kauan yritys on ollut toimiston asiakkaana. Palveluun liittyvää tyytyväisyyttä lähdettiin mittaamaan matriisiasteikon avulla. Kysymyksillä selvitettiin esimerkiksi tyytyväisyys henkilökunnan ammattitaitoon, ystävällisyyteen, tavoitettavuuteen ja aukioloaikoihin. Tausta- ja tyytyväisyyskysymysten rinnalle laadittiin myös lisäkysymyksiä, joilla pyrittiin selvittämään ajankohtaisia asioita, esimerkiksi oliko tiedottaminen sujunut riittävästi GDPR-asetusta ja rahanpesulakia koskien ja kokevatko asiakkaat saavansa tarpeeksi neuvontaa ja ohjausta. Kyselyssä pyrittiin myös kartoittamaan asiakkaiden kiinnostusta sähköistä taloushallintoa kohtaan tai tarpeita muihin lisäpalveluihin. Kyselyyn asetettiin myös avoimia tekstikenttiä, joiden tarkoituksen oli saada lisätietoa vastauksista, esimerkiksi jos vastaaja vastasi, etteivät toimiston tarjoamat palvelut vastannut tämän tarpeita, tuli asiakkaan kommentoida mitä kaipaisi lisää. Nämä avoimet tekstikentät mahdollistivat tarkemman lisätiedon saamisen.

#### 4.4 Kyselyn epävarmuustekijät

Ennen kyselyn toteuttamista voidaan myös pohtia kyselyn epäonnistumiseen vaikuttavia asioita. Näitä tekijöitä kutsutaan epävarmuustekijöiksi. Kyselyn edustavuuteen voi vaikuttaa se, ettei saada riittävää otantaa, eli vastaajaprosentti jää liian alhaiseksi, eikä tuloksia voida pitää luotettavina. Tutkimusajankohta voi esimerkiksi vaikuttaa saatavien vastausten määrään. Tämän opinnäytetyön tutkimuksen ajankohta sijoittui hiihtolomakauden, mutta tämä huomioitiin vastausajan pituudessa. Vastausten laatuun voi myös vaikuttaa, jos tiedonkeruun aikana tapahtuu jotain merkittävää, esimerkiksi vastaajan henkilökohtainen elämäntilanne saattaa heijastaa vastausten laatuun negatiivisesti tai positiivisesti. (Heikkilä, 2014, s.76; Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto, 2011)

Tähän tutkimukseen valitun tiedonkeruumenetelmän eli verkkokyselyn epävarmuustekijät liittyvät siihen, ymmärtävätkö vastaajat kysymysten sisällön oikein sekä onko kyselyyn vastannut todella se henkilö, kenelle kysely on suunnattu. Edellä mainittuja asioita pyrittiin varmistamaan siten, että kysymysten vastausvaihtoehdot tehtiin niin selkeiksi kuin mahdollista ja kysymysten yhteyteen lisättiin avoimia tekstikenttiä, joihin vastaajilla oli mahdollisuus kommentoida aiheeseen liittyen. Lisäksi kyselylinkki lähetettiin asiakkaiden omiin sähköposteihin, jolloin sen sai juuri se henkilö, jonka toivottiin vastaavan. Kyselyn virhemarginaali kasvaa vastauskadon myötä, jolloin tutkimuksen tulokset edustavat vain vastanneita henkilöitä. Vastauskato muodostuu esimerkiksi niistä henkilöistä, jotka eivät halua vastata kyselyyn. Tämän kyselyn vastauskatoa pyritään ehkäisemään muistutusviestin avulla. (Heikkilä, 2014, s.76; Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto, 2011)

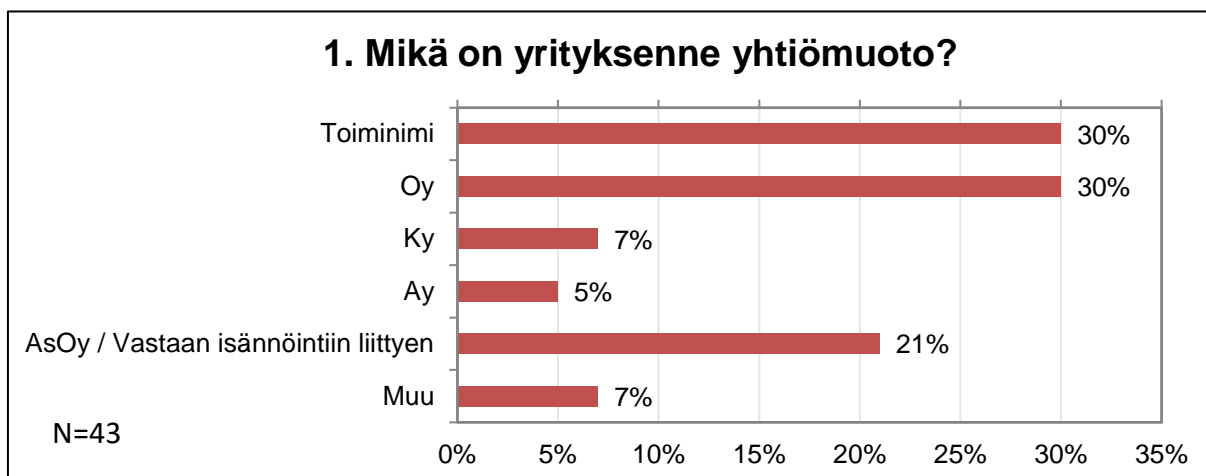
## 5 TUTKIMUKSEN TULOSTEN PURKU JA ANALYSOINTI

Seuraavissa kappaleissa käsitellään ja analysoidaan tutkimuksen tuloksia, vertaillaan tuloksia aiemmin toteutetun tutkimuksen tuloksiin sekä tuotetaan ratkaisuja tutkimuksessa esiin nousseisiin ongelmakohtiin. Tuloksia tulkitaan sanallisesti ja apuna käytetään vastausten lukumäärästä koostettuja diagrammeja ja kuvioita. Tilitoimistoasiakkaiden kysymyksen 6 ja isännöinti-asiakkaiden kysymyksen 16 vastausten keskiarvoja vertaillaan T-Testin eli keskiarvotestin avulla. Tässä tutkimuksessa t-testillä vertaillaan pareittain kahden riippumattoman otoksen vastausten keskiarvoja toisiinsa. Nämä tulokset raportoidaan, edellä mainittujen kysymysten vastausten purun yhteydessä.

Määräaikaan mennessä kyselytutkimukseen oli vastannut 63 asiakkaasta yhteensä 43. Kyselyn kokonaisvastausprosentiksi saatiin 68 %. Vastaukset eriteltynä tilitoimistoasiakkaiden vastausprosentiksi tuli 81 %, jota voidaan pitää hyvänä vastausprosenttina ja täten tutkimuksesta saatavia tuloksia luotettavina. Isännöinti-asiakkaista vastasi 43 %, joka on tyydyttävä määrä. Isännöintiin liittyviä tuloksia voidaan siis pitää lähinnä suuntaa antavina, sillä otos ei edusta enemmistöä. Tutkimuksen tulokset käydään läpi samassa järjestyksessä kuin ne olivat esitettynä asiakkaille lähetetyssä kyselyssä.

### 5.1 Tutkimuksen tulokset

Kyselyn ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa vastaajien yhtiömuoto sekä ohjata vastaaja oikeaan osioon yhtiömuodon perusteella. Alla olevasta kuvasta selviää kaikkien kyselyyn vastanneiden jakauma yhtiömuodoittain. Eniten kyselyyn oli vastannut toiminimiä ja osakeyhtiöitä, joita molempia oli vastannut 30 % eli 13 kappaletta. Jakauma kuvastaa hyvin Tili- ja isännöintitoimisto X:n asiakaskuntaa, sillä tilitoimiston asiakaskunta koostuu pääosin toiminimistä ja osakeyhtiöistä. Isännöintiin liittyviä vastaajia oli kaikkiaan 21 % eli 9 kappaletta. Muu yhtiömuoto käsittää muun muassa maa- ja metsätalouden harjoittajat, tämän vaihtoehdon valinneita oli 7 %, joka lukumääräisesti on kolme kappaletta. Kommandiittiyhtiön edustajia vastanneista oli 7 % eli kolme kappaletta. Vähiten vastaajia oli avoimesta yhtiömuodosta, joita oli vain 5 % eli kaksi kappaletta. Tilitoimistoasiakkaita kyselyyn oli vastannut kaikkiaan 34 asiakasta, näitä vastauksia käsitellään luvusta 5.1.1 eteenpäin. Isännöinti-asiakkaita vastaajista oli 9 kappaletta, heidän vastauksiaan puretaan luvusta 5.1.2 eteenpäin.

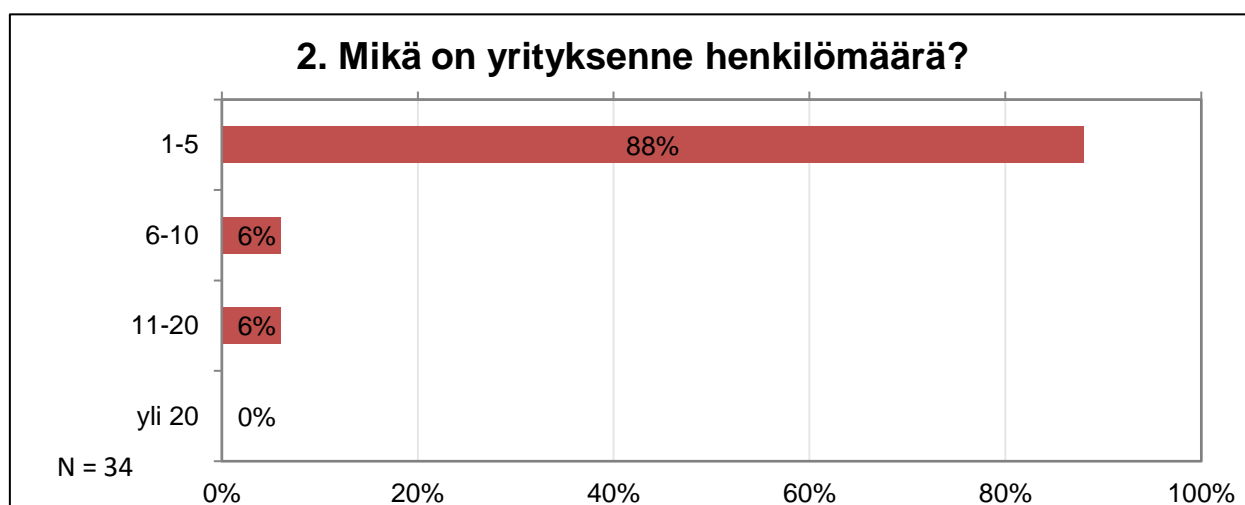


Kuva 4. Vastaajien jakauma yhtiömuodoittain

#### 5.1.1 Tilitoimistoasiakkaat

Ensimmäisten kysymysten eli taustakysymysten tarkoituksena oli kartoittaa yritysten kokoa. Yritysten kokoa pyrittiin selvittämään henkilöstön määrän ja liikevaihdon pohjalta. Lisäksi selvitettiin kuinka kauan yritykset ovat toimineet ja olleet Tili- ja isännöintitoimisto X:n asiakkaina. Lisäksi taustakysymysten avulla pystyttiin erottelemaan vastausryhmiä ja vertailemaan eri vastausten keskiarvoja, esimerkiksi eri ikäisten tai kokoisten yritysten välillä.

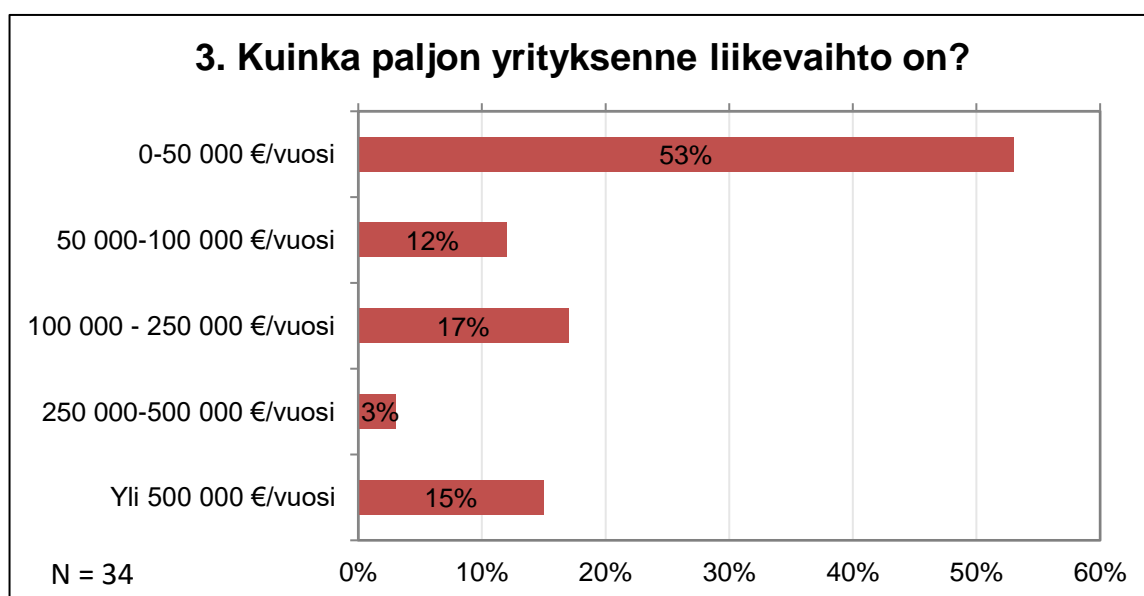
Yrityksen henkilöstön lukumäärää koskeva kysymys oli jaettu neljään eri vaihtoehtoon. Nämä vaihtoehdot antoivat suuntaa sille minkä suuruisesta yrityksestä henkilöstömäärän perusteella oli kyse.



Kuva 5. Yritysten henkilöstön määrä

Suurin osa (88 %) kyselyyn vastanneista kertoi yrityksensä henkilöstömäärän olevan 1-5 henkilöä. Suurin osa vastanneista yrityksistä oli siis melko pieniä yrityksiä. Tämä tukee hyvin myös sitä, että suuri osa vastanneista oli yhtiömuodoltaan toiminimiä, sillä toiminimien henkilöstömäärä sijoittuu usein 1-5 henkilöön. Loput 12 % jakautui tasaisesti kahden vaihtoehdon välille. 6 % vastanneista kertoi henkilöstömääränsä olevan 6-10 henkilöä. Myös 11-20 henkilön yrityksiä kyselyyn oli vastannut 6 %. Yli 20 henkilön yrityksiä kyselyyn ei ollut vastannut yhtäkään.

Taustatietona selvitettiin myös yritysten liikevaihdon suuruus. Seuraavan kysymyksen vaihtoehdot oli jaettu viiteen eri kokoluokkaan. 500 000 € oli suurin vaihtoehto, eikä sen suurempia summia haluttu lähteä pilkkomaan.

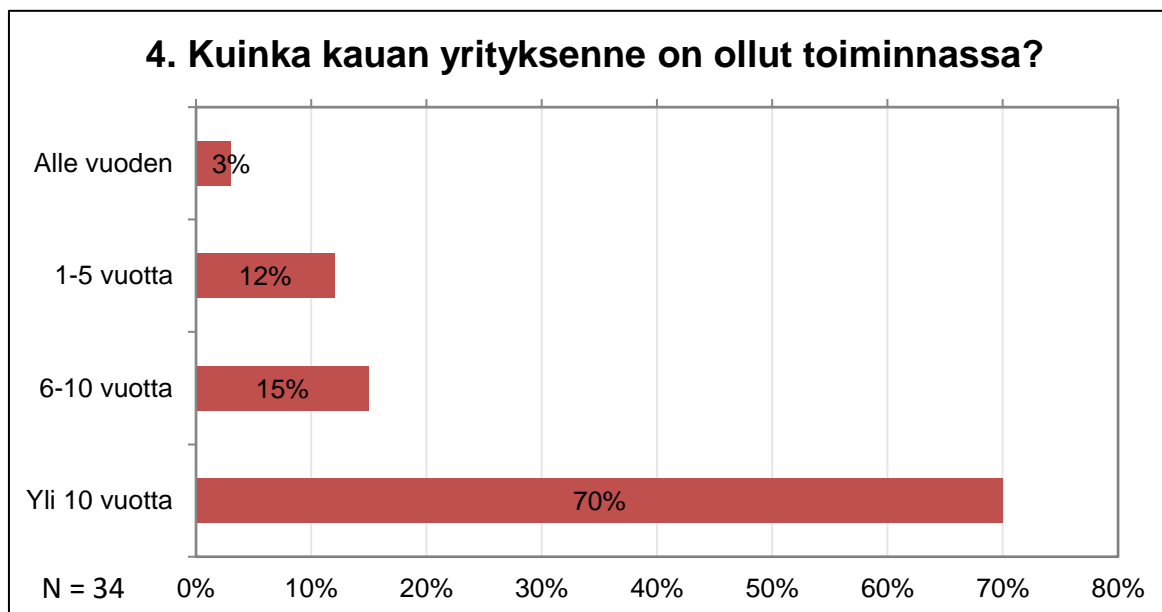


Kuva 6. Yritysten liikevaihto

Vastanneiden yritysten liikevaihdossa oli sen sijaan suurempaa hajontaa. Liikevaihdon perusteella Tili- ja isännöintitoimisto X:n asiakaskunta kuitenkin koostuu pääasiassa pienistä yrityksistä. Yli puolet vastaajista (53 %) kertoivat liikevaihtonsa olevan 0-50 000 €. Toiseksi eniten (17 %) oli 100 000-250 000 €:n liikevaihdollisia yrityksiä. 15 % kertoi liikevaihtonsa ylittävän 500 000 €. 12 % vastaajista kertoi liikevaihtonsa olevan 50 000-100 000 € ja vain 3 % vastaajista valitsi liikevaihdokseen 250 000-500 000 €.

Kyselyn taustakysymyksissä haluttiin myös selvittää, kuinka kauan yritykset olivat olleet toiminnassa. Vaihtoehdot jaettiin neljään osaan. Vaihtoehtojen ääripäät olivat alle vuosi ja yli 10 vuotta. Tämä kysymys helpotti hahmottamaan, oliko Tili- ja isännöintitoimisto X:llä iältään vanhoja vai nuoria yrityksiä. Tietoa siitä oliko yritys toiminut alle vuoden vai yli 10

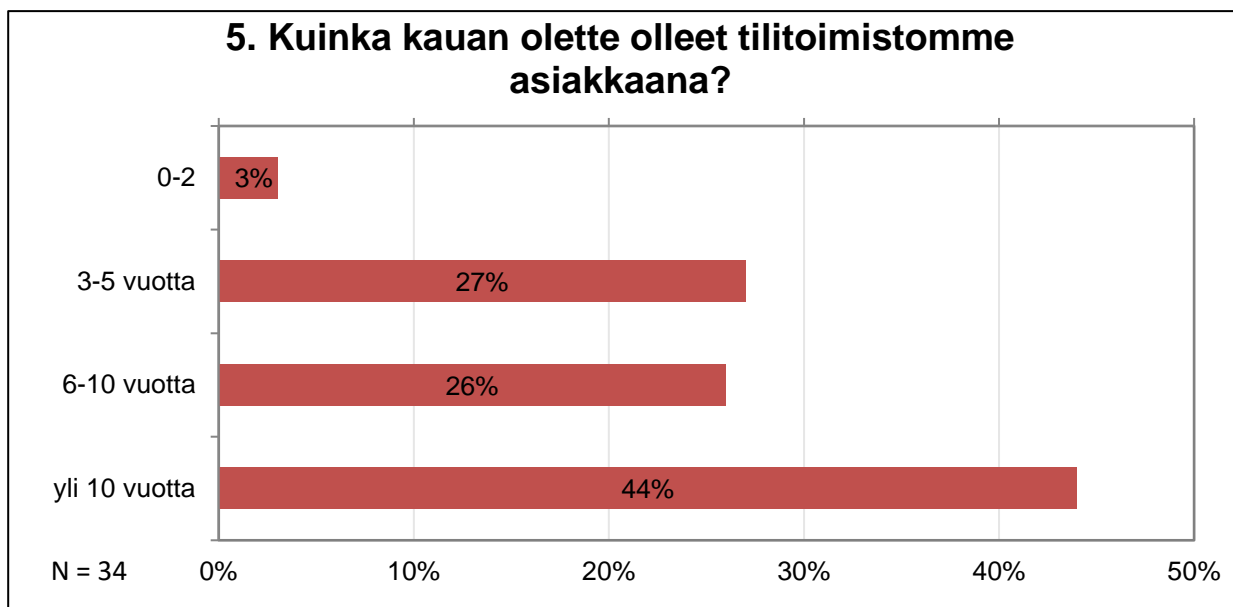
vuotta pystyttiin myös hyödyntämään esimerkiksi asiakaspalvelun ominaisuuksien keskiarvojen vertailussa.



Kuva 7. Yritysten ikä

Suurin osa (70 %) kyselyyn vastanneista yrityksistä oli toiminut jo yli 10 vuotta. Vain 3 % vastanneista yrityksistä oli aivan uusia eli perustettu kuluneen vuoden sisällä. 12 % vastanneista yrityksistä on ollut toiminnassa 1-5 vuotta ja 15 % yrityksistä oli iältään 6-10 vuotta. Tili- ja isännöintitoimisto X:n asiakaskunta koostuu pääosin vanhemmista yrityksistä.

Viimeisen taustakysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa asiakassuhteiden kestoa. Kysymyksen avulla selvitettiin, kuinka kauan kyselyyn vastanneet yritykset olivat olleet Tili- ja isännöintitoimisto X:n asiakkaina.

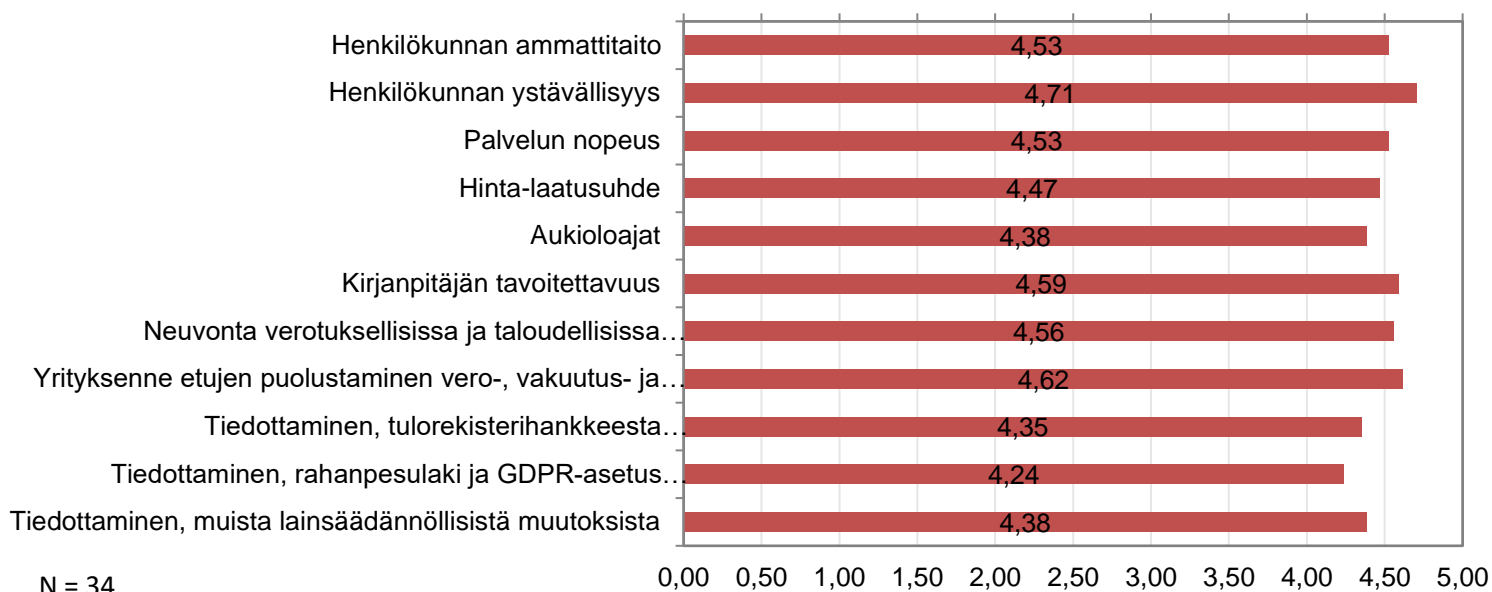


Kuva 8. Asiakassuhteen kesto

Asiakassuhteiden pituuksissa oli jonkin verran hajontaa. Pitkiä yli 10 vuoden mittaisia asiakassuhteita oli 44 % kaikista vastauksista. 10 vuoden asiakassuhdetta voidaan pitää jo pitkänä suhteena tällä alalla. Myös 6-10 vuoden asiakassuhteita oli 26 % kaikista vastanneista. Tili- ja isännöintitoimisto X:n asiakaskuntaa voidaan siis pitää melko vakiintuneena ja pitkäikäisenä. Toisaalta yritys on myös saanut uusia asiakkaita viimeisen viiden vuoden aikana. 27 % vastaajista kertoi olleensa asiakkaana 3-5 vuotta ja 3 % tulleen asiakkaaksi viimeisen kahden vuoden aikana. Yleisesti ottaen Tili- ja isännöintitoimisto X:llä on melko vakaa asiakaskunta ja vaihtuvuutta vähän.

Seuraavan kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa, kuinka tyytyväisiä vastaajat olivat Tili- ja isännöintitoimisto X:n palveluiden eri ominaisuuksiin. Tyytyväisyyttä arvioitiin viisiasteisen suhdannetaulukon avulla. Vastaajan tuli arvioida eri ominaisuuksia numeroin yhdestä viiteen. Numero yksi oli huonoin ja viisi paras.

## 6. Kuinka tyytyväinen olette palvelun eri ominaisuuksiin?



Kuva 9. Tyytyväisyys palvelun eri ominaisuuksiin

Tilitoimistoasiakkaat olivat yleisesti todella tyytyväisiä palvelun eri ominaisuuksiin. Tyytyväisyys näkyy vastausten keskiarvoista, sillä jokaisen ominaisuuden keskiarvo ylitti neljän. Tyytyväisimpiä vastaajat olivat henkilökunnan ystävällisyyteen (keskiarvo 4,71). Huonoin keskiarvo (4,24) kohdistui tiedottamiseen rahanpesulakia ja GDPR-asetusta koskien. Tili- ja isännöintitoimisto X on nostanut viimeisen vuoden aikana hintatasoaan, mutta siitä huolimatta palvelun hinta-laatusuhde (keskiarvo 4,47) koettiin myös hyväksi.

Palvelun eri ominaisuuksien keskiarvoja vertailtiin eri taustamuuttujien välillä. Tilitoimistoasiakkaiden taustamuuttujia, joita vertailussa hyödynnettiin, olivat yrityksen henkilöstömäärä, liikevaihto ja asiakassuhteen pituus. Palvelun ominaisuuksien keskiarvoja eri ryhmien välillä vertailtiin Webropolin tilastotyökalun avulla hyödyntäen Studentin t-testiä ja khiin-neliötestiä. Eri suuruisten ja ikäisten yritysten välillä ei löytynyt merkitseviä eroja khiin-neliötesteistä. T-testistä saatujen p-arvojen avulla pystyttiin todentamaan, olivatko taustamuuttujien välisten keskiarvojen erot merkitseviä.

Merkitsevyytaso ilmaisee, kuinka suuri riski on, että saatu ero johtuu sattumasta. Tässä opinnäytetyössä merkitsevyytastoina käytettiin 0,05 (5 %), 0,01 (1 %) ja 0,001 (0,1 %). Jos siis p-arvoksi saatiin 0,05 oli tuloksessa 5 % riski, että tulos johtui vain sattumasta. Tästä voidaan siis päätellä, että mitä pienempi riski on, sitä merkitsevämpi on tulos. Alla olevasta taulukosta on nähtävissä tässä opinnäytetyössä käytetyt merkitsevyytastot ja niiden merkitsevyydet. (Heikkilä, 2014, s. 184)

Taulukko 1. P-arvojen merkitsevyydet

Tilastollisesti erittäin merkitsevä	$p < 0,001$
Tilastollisesti merkitsevä	$0,001 < p < 0,01$
Tilastollisesti melkein merkitsevä	$0,01 < p < 0,05$
Tilastollisesti suuntaa antava	$0,05 < p$

T-testistä saatujen tuloksien (liite 3: taulukko 1) perusteella voidaan todeta, ettei tilitoimistoasiakkaiden eri pituisia asiakassuhteita ja palvelun ominaisuuksia verrattaessa, löydetty tilastollisesti merkittäviä eroja. Eri pituisten asiakassuhteiden näkökulmasta annetut vastaukset jakoutuivat keskiarvallisesti melko tasaisesti.

Toinen taustamuuttuja, jonka avulla palvelun ominaisuuksien keskiarvoja verrattiin, oli vastanneiden yritysten henkilöstön määrä. Eri kokoisten yritysten näkökulmasta vastanneiden kesken oli nähtävissä sekä erittäin merkitseviä että merkitseviä eroja vastausten keskiarvoissa (liite 3: taulukko 2).

Henkilökunnan ystävällisyyden arvioinnissa oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ero ( $p=0,001$ ). Merkitsevä ero oli 6-10 henkilön ja 1-5 henkilön yritysten välillä. 6-10 henkilön näkökulmasta henkilökunnan ystävällisyys sai keskiarvon 5 ja 1-5 henkilön yritysten näkökulmasta keskiarvon 4,7. 6-10 henkilön yritykset olivat tyytyväisimpiä henkilökunnan ystävällisyyteen.

Palvelun nopeudessa oli myös tilastollisesti erittäin merkitsevä ero ( $p=0,000$ ) 1-5 henkilön ja 6-10 henkilön yritysten välillä. 6-10 henkilön yritykset (keskiarvo 5) olivat tyytyväisempiä palvelun nopeuteen kuin 1-5 henkilön yritykset (keskiarvo 4,5).

Kirjapitäjän tavoitettavuudessa oli havaittavissa tilastollisesti erittäin merkitsevä ero ( $p=0,000$ ). 6-10 henkilön yritykset (keskiarvo 5) olivat tyytyväisempiä kirjanpitäjän tavoitettavuuteen kuin 1-5 henkilön yritykset (keskiarvo 4,6)

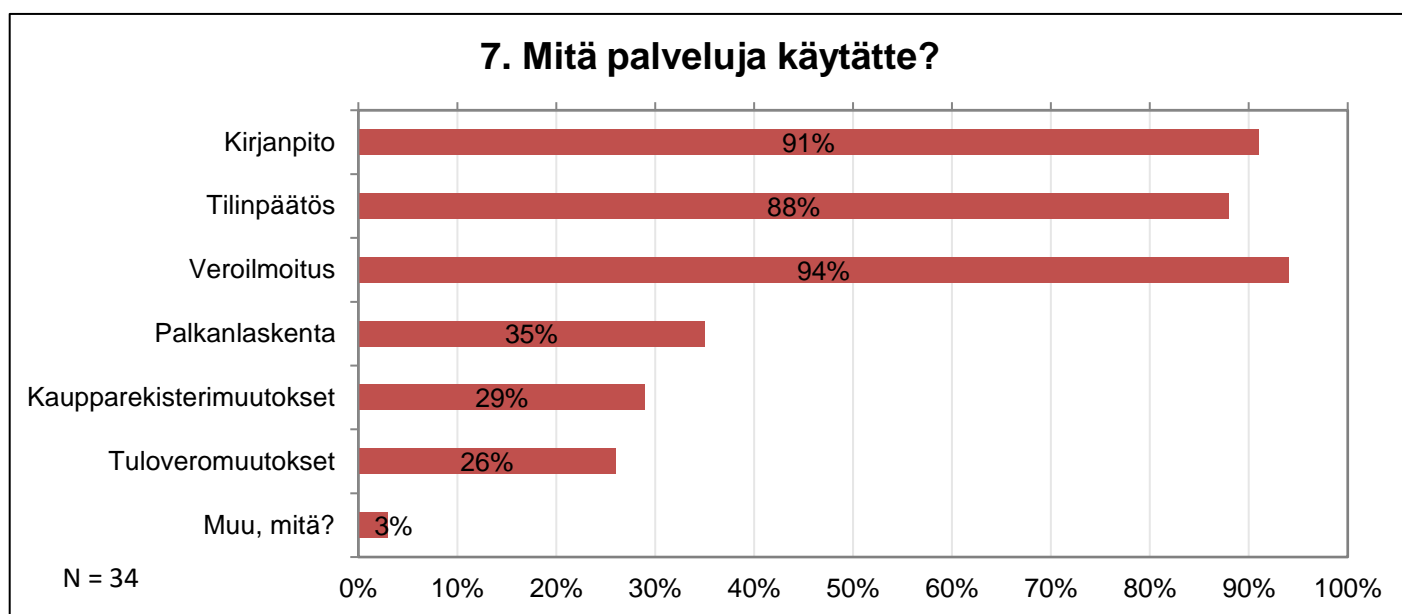
Yrityksen etujen puolustamisessa vero ja vakuutusasioissa oli havaittavissa tilastollisesti erittäin merkitsevä ero ( $p=0,001$ ). 6-10 henkilön yritykset (keskiarvo 5) olivat tyytyväisempiä etujen puolustamiseen kuin 1-5 henkilön yritykset (keskiarvo 4,6).

Muita raportoitavia merkitseviä eroja löytyi vielä kaksi. Merkitsevä ero löytyi aukioloaikojen tyytyväisyydestä, ero oli tilastollisesti merkitsevä

( $p=0,002$ ). Aukioloaikoihin tyytyväisempiä olivat 1-5 henkilön yritykset (keskiarvo 4,4) kuin 6-10 henkilön yritykset (keskiarvo 4,0).

Tiedottamisessa muista lainsäädännöllisistä asioista oli myös havaittavissa tilastollisesti merkitsevä ero ( $p=0,008$ ). 1-5 henkilön yritykset (keskiarvo 4,4) kokivat tiedottamisen onnistuneen paremmin kuin 6-10 henkilön yritykset (keskiarvo 4,0).

Vastaajilta kysyttiin mitä Tili- ja isännöintitoimisto X:n tarjoamia palveluja he käyttävät tällä hetkellä. Jos vastaaja valitsi palkanlaskennan, aukesi hänelle erillinen palautteenantokenttä kysymyksen alle.

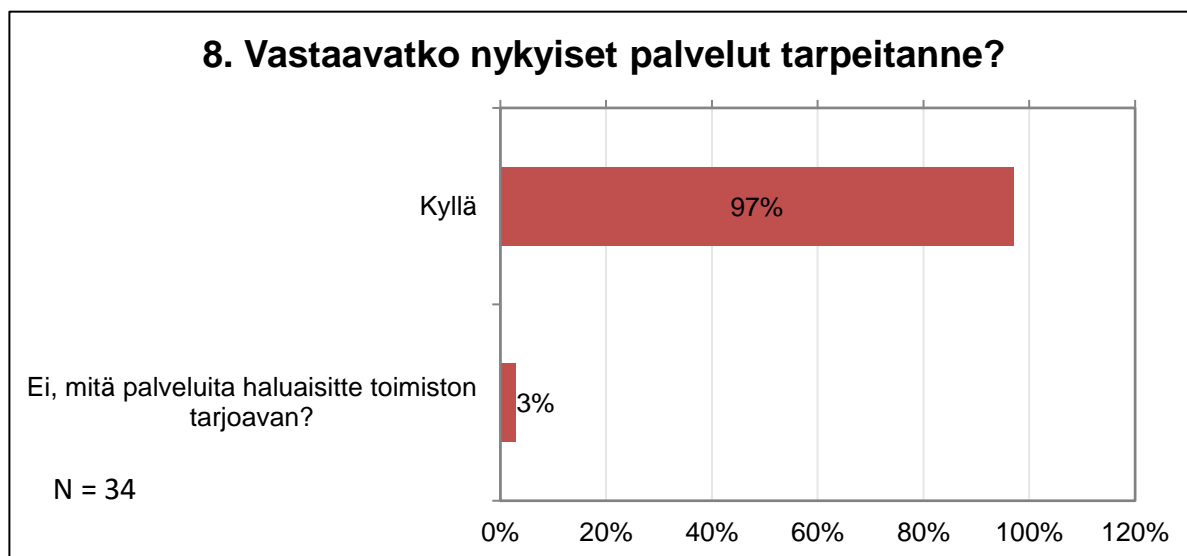


Kuva 10. Palvelujen käyttö

Eniten vastaajat kertoivat käyttävänsä kirjanpidon (91 %), tilinpäätöksen (88 %) ja veroilmoituksen (94 %) palveluita. Tätä selittänee myös se, että toimeksiantajan mukaan kirjanpidon palveluun kuuluvat myös tilinpäätöksen ja veroilmoituksen hoitaminen. Palveluista ei myöskään oteta erikseen tilinpäätöstä tai veroilmoitusta. Kaupparekisterimuutoksia kertoi käyttävänsä 29 % vastaajista sekä tuloveromuutoksia 26 % vastaajista. 3 % vastaajista oli valinnut kohdan muu, jonka kerrottiin olevan isännöintipalvelut.

Vastaajista 35 % kertoi käyttävänsä palkanlaskennan palvelua. Siihen liittyvää palautetta pyysimme muun muassa palvelun nopeudesta ja hintalaatusuhteesta sekä palkanlaskijan tavoitettavuudesta, ammattitaidosta ja ystävällisyydestä. Avoin sanallinen palaute oli hyvää. Palvelua kehuttiin nopeaksi ja ystävälliseksi. Lisäksi kerrottiin, että kaikki toimii hyvin. Palautteessa mainittiin myös, että jos ei heti ole osattu neuvoa, on oikea vastaus selvitetty nopeasti.

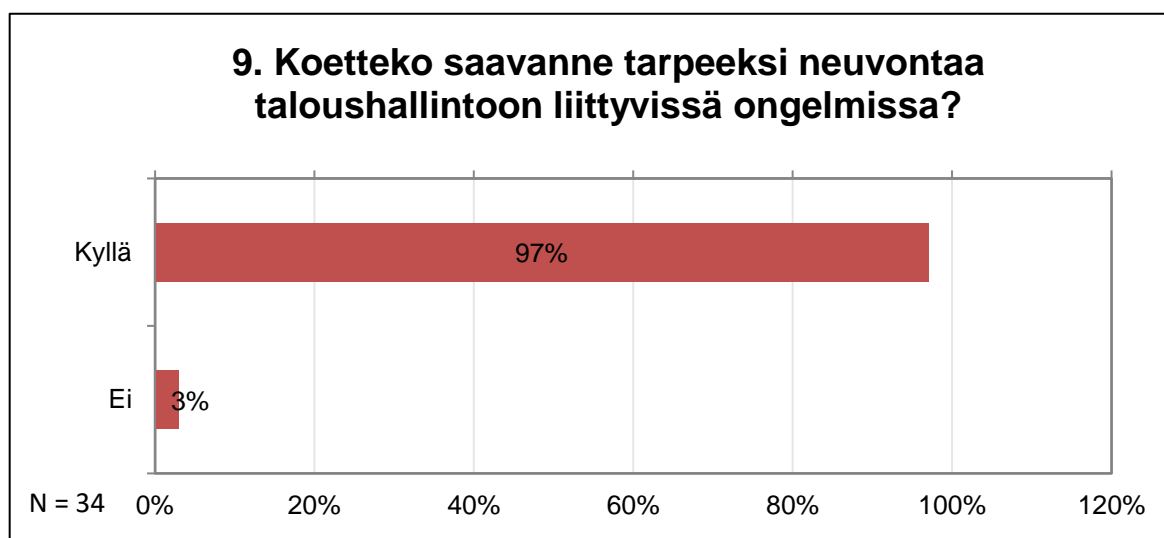
Vastaajilta kysyttiin vastaavatko Tili- ja isännöintitoimisto X:n tarjoamat palvelut asiakkaiden tämän hetkisiä tarpeita. Jos vastaaja koki, ettei vastannut, pyydettiin heitä kertomaan avoimeen tekstikenttään, mitä palveluja he kaipaavat lisää.



Kuva 11. Palveluiden kattavuus

Suurin osa vastaajista (97 %) oli sitä mieltä, että tämän hetkiset palvelut riittävät kattamaan heidän tarpeensa. Vain 3 % vastaajista toivoi lisää uusia palveluita. Toiveena oli saada enemmän sähköisen taloushallinnon palveluita.

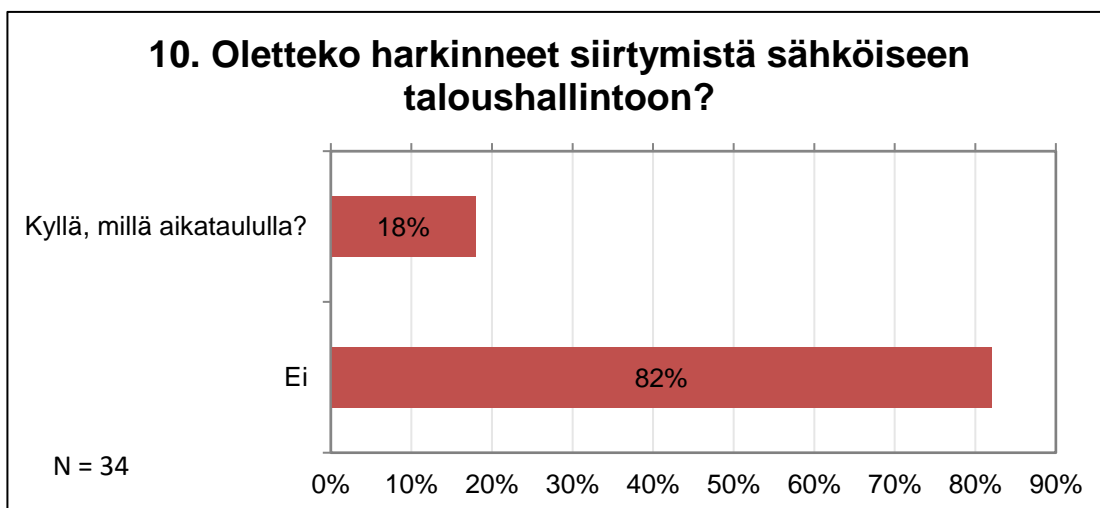
Kyselyssä haluttiin myös selvittää asiakkaiden kokemus neuvonnan riittävyydestä. Asiakkailta kysyttiin kokevatko he saavansa tarpeeksi neuvontaa ja apua taloushallintoon liittyvissä ongelmatilanteissa.



Kuva 12. Neuvonnan riittävyys

97 % eli valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että neuvontaa ja apua on tarpeeksi saatavilla. Vain 3 % vastaajista oli sitä mieltä, että neuvontaa ja apua tulisi olla enemmän. Asiakkaat ovat yleisesti siis tyytyväisiä Tili- ja isännöintitoimisto X:n neuvonnan määrään.

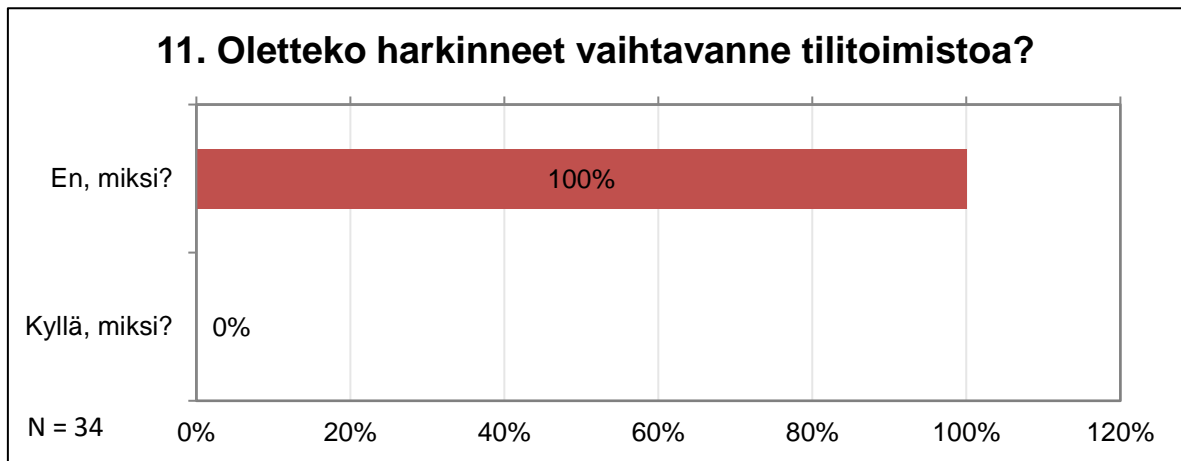
Seuraavan kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa kuinka moni asiakasta olisi halukas ja kiinnostunut siirtymään sähköiseen taloushallintoon. Tarkentavana kysymyksenä kysyttiin, millä aikataululla asiakas haluaisi sähköisen taloushallinnon ottaa käyttöönsä.



Kuva 13. Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen

18 % vastaajista ilmaisi halunsa ottaa käyttöön sähköisen taloushallinnon palveluita. Neljä vastaajaa kertoivat haluavansa ottaa sähköisen taloushallinnon palvelut käyttöönsä seuraavan vuoden aikana. Yhden asiakkaan toiveena oli siirtyä sähköiseen taloushallintoon vuosien 2020-2021 aikana. 82 % vastaajista vastasivat, etteivät olleet halukkaita siirtymään sähköiseen taloushallintoon.

Tilitoimistoasiakkaiden viimeisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, asiakkaiden aikeet vaihtaa tilitoimistoa. Tämän kysymyksen kyllä ja ei vastauksiin toivottiin tarkennusta avoimeen tekstikenttään.



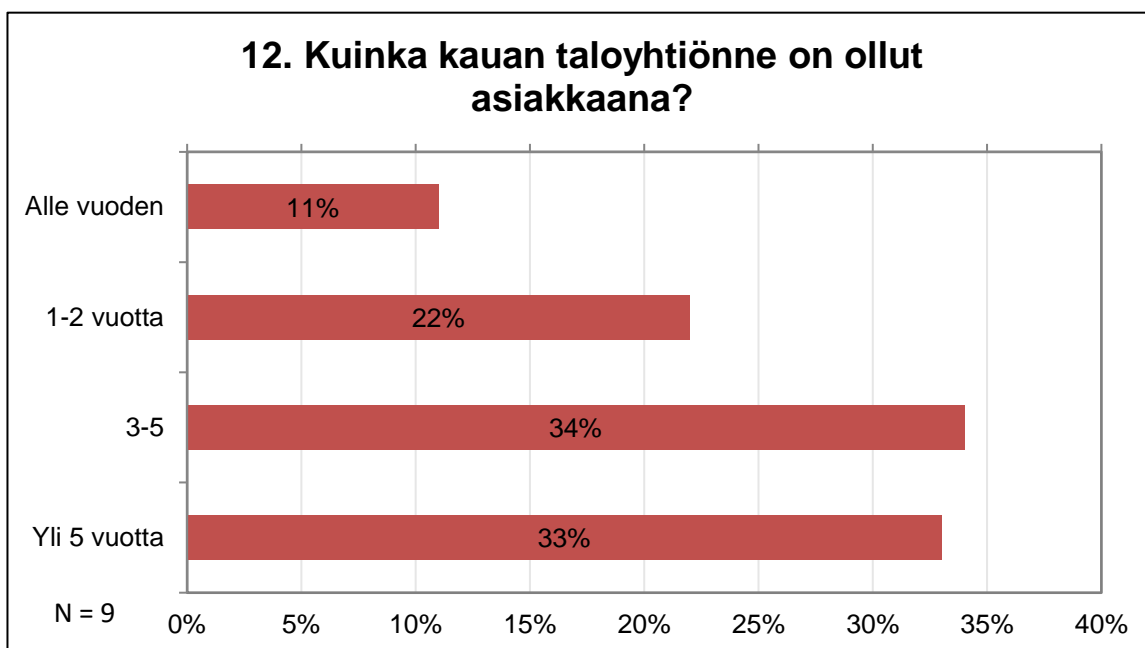
Kuva 14. Tilitoimiston vaihtaminen

Kaikki (100 %) kyselyyn vastanneista, kertoivat etteivät olleet harkinneet Tili- ja isännöintitoimisto X:n vaihtoa toiseen. Tämä viestii siitä, että asiakaspalveluun ja palveluihin ollaan tyytyväisiä, eikä asiakkailla ole syytä vaihtaa toiseen tilitoimistoon. Asiakkaat perustelivat valintaansa kertoen muun muassa, että palvelu on sujuvaa ja erinomaista sekä hinta on so-piva. Mainittiin kuitenkin, että tilitoimiston vaihtaminen olisi iso vaiva ja on helpompaa kehittää nykyistä palvelua. Sama vastaaja oli vastannut aiemmin kaipaavansa lisää sähköisen taloushallinnon palveluita. Sähköisten taloushallinnon palveluiden tarjoaminen olisi siis tämän vastaajan kai-paama tapa kehittää nykyisiä palveluita.

### 5.1.2 Isännöintiasiakkaat

Taustakysymysten avulla selvitettiin kuinka usein hallitusten puheenjoh-tajat asioivat isännöitsijän kanssa sekä kuinka kauan taloyhtiö on ollut ky-seisen isännöitsijän asiakkaana. Taustakysymysten tarkoituksena oli tuot-taa tietoa esimerkiksi siitä, riippuuko kokemus asiakaspalvelusta jostain taustamuuttujasta.

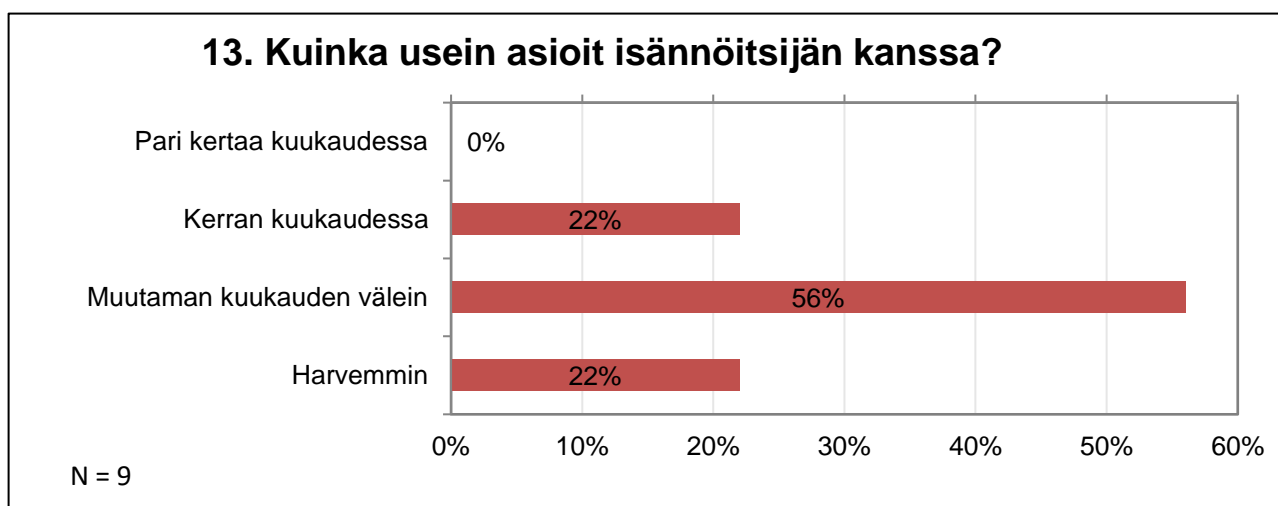
Isännöintiasiakkaiden ensimmäisen taustakysymyksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka kauan vastaajan taloyhtiö on ollut Tili- ja isännöintitoi-misto X:n asiakkaana.



Kuva 15. Asiakassuhteen kesto

Taloyhtiöiden asiakassuhteet jakautuivat melko tasaisesti. Uusi alle vuoden asiakassuhteita oli 11 %. Yli 5 vuotta asiakkaana oli ollut 33 % vastaajista. 3-5 vuotta asiakkaana oli ollut 34 % vastaajista. 1-2 vuotta asiakkaana oli ollut 22 % vastaajista. Isännöintipuolen asiakaskunta sisältää siis niin tuoreita kuin pitkäaikaisia asiakkaita.

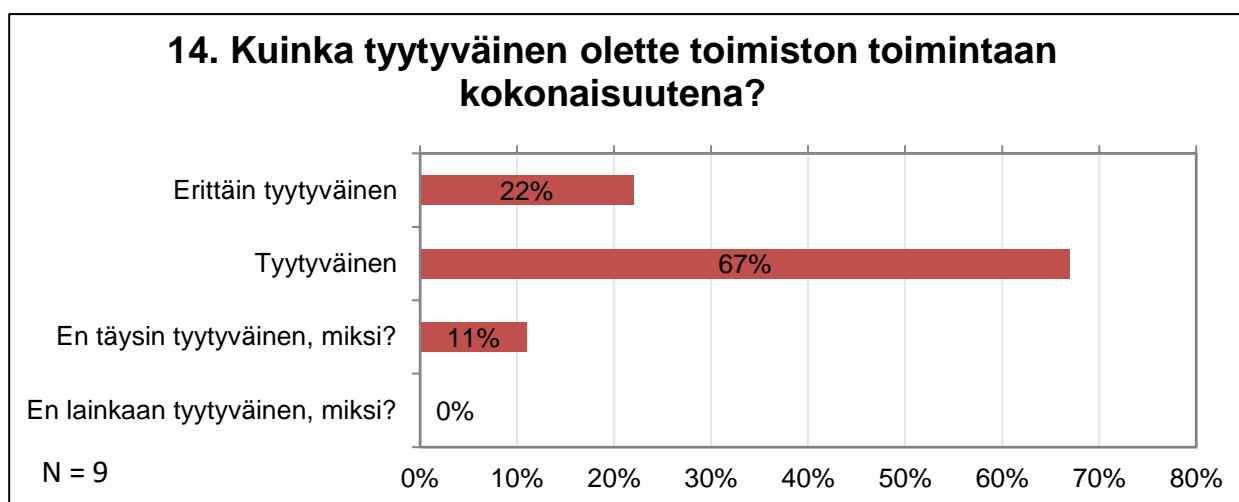
Toisen taustakysymyksen tarkoituksena oli selvittää kuinka usein hallitusten puheenjohtajat asioivat isännöitsijän kanssa.



Kuva 16. Asiointitiheys

Yli puolet (56 %) kertoivat asioivansa isännöitsijän kanssa muutaman kuukauden välein. Loput vastaukset jakautuivat tasaisesti kahden vaihtoehdon välille. 22 % kertoi olevansa tekemisissä isännöitsijän kanssa kerran kuukaudessa ja loput (22 %) kertoivat asioivansa isännöitsijän kanssa harvemmin kuin muutaman kuukauden välein. Kuvan 16 jakauma kuvastaa hyvin todellista tilannetta, sillä isännöitsijän kanssa ei tavallisestikaan asioida jokapäiväisesti tai edes kuukausittain. Asiointi tapahtuu usein keväisin kokousten myötä sekä arkena silloin kun on asumiseen liittyvän avun tai neuvojen tarve.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, kuinka tyytyväisiä vastaajat ovat olleet isännöintitoimiston toimintaan kokonaisuutena. Jos palvelun arvioi kielteisesti, oli kysymyksen yhteydessä mahdollista antaa palautetta toiminnasta.

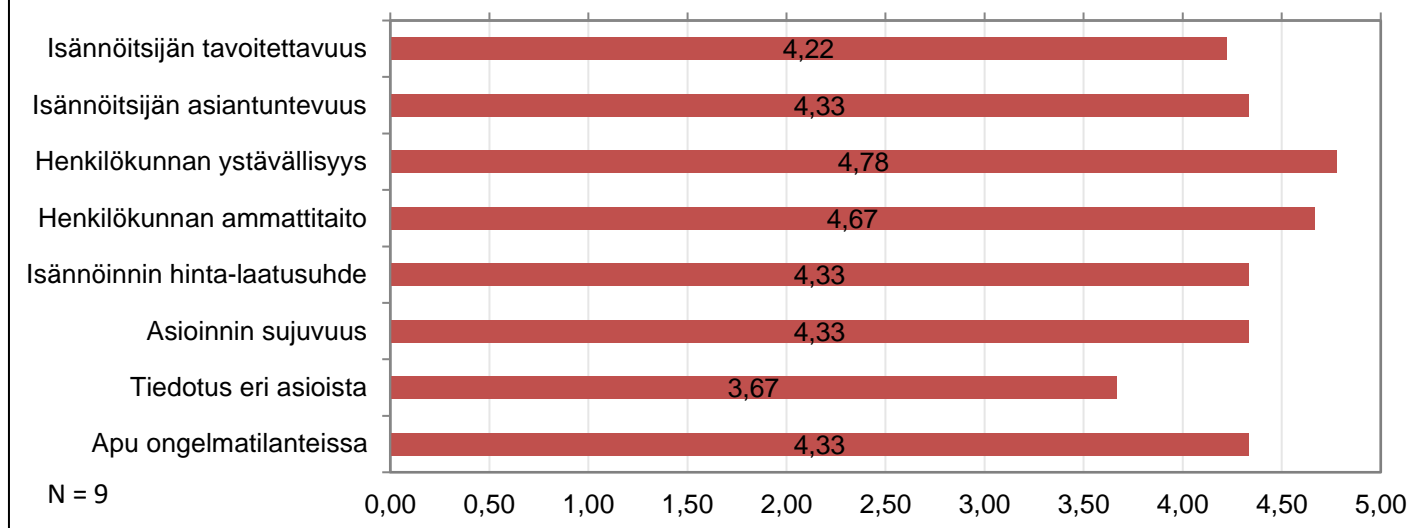


Kuva 17. Tyytyväisyys toimiston toimintaan

Suurin osa (67 %) vastaajista olivat tyytyväisiä toimiston toimintaan. 22 % olivat erittäin tyytyväisiä toimintaan. 11 % vastaajista kuitenkin koki, etteivät olleet täysin tyytyväisiä toimiston toimintaan. Syy tyytymättömyyteen kerrottiin olevan yhteydenpidon vaillinaisuus.

Seuraavassa kysymyksessä vastaajia pyydettiin arvioimaan Tili- ja isännöintitoimisto X:n isännöintipalveluiden eri ominaisuuksia. Tyytyväisyyttä kysymyksessä mitattiin suhdanneasteikolla 1-5. Numero yksi oli huonoin ja viisi paras.

### 15. Arvioikaa kuinka hyvin nämä ominaisuudet toteutuvat isännöinnissä.

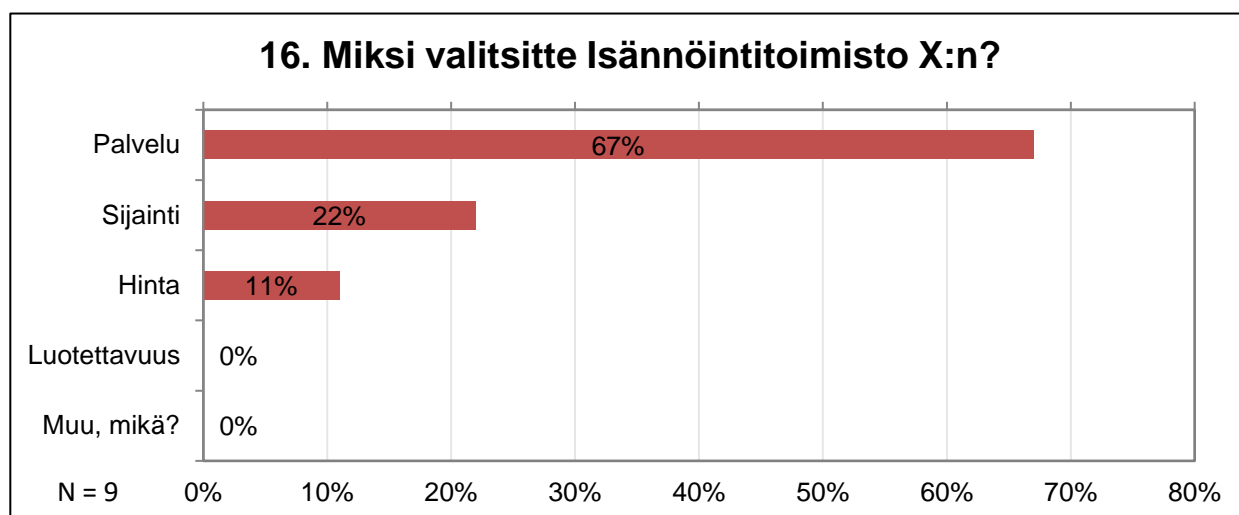


Kuva 18. Tyytyväisyys palvelun ominaisuuksiin

Kyselyn vastaajat olivat yleisesti todella tyytyväisiä Tili- ja isännöintitoimisto X:n palvelun eri ominaisuuksiin. Tyytyväisyys näkyi siinä, että lähes kaikkien ominaisuuksien keskiarvo ylitti neljän. Ainoa ominaisuus, jonka keskiarvo jäi neljän alapuolelle, oli asioista tiedottaminen. Tyytyväisimpiä vastaajat olivat henkilökunnan ystävällisyyteen ja ammattitaitoon.

Myös isännöintiasiakkaiden palvelun eri ominaisuuksien keskiarvoja verrattiin eri taustamuuttujien välillä. Näitä taustamuuttujia olivat asiakassuhteen pituus ja asiointitiheys. Eri pituisten asiakassuhteiden ja asiointitiheyksien välillä ei löytynyt myöskään merkitseviä eroja khiin-neliötestistä. T-testistä saatujen p-arvojen (liite 3: taulukko 3 & 4) perusteella voidaan todeta, ettei eri pituisten asiakassuhteiden tai asiointitiheyden tyytyväisyyttä mittaavien vastausten keskiarvoissa ole tilastollisesti merkitseviä eroja.

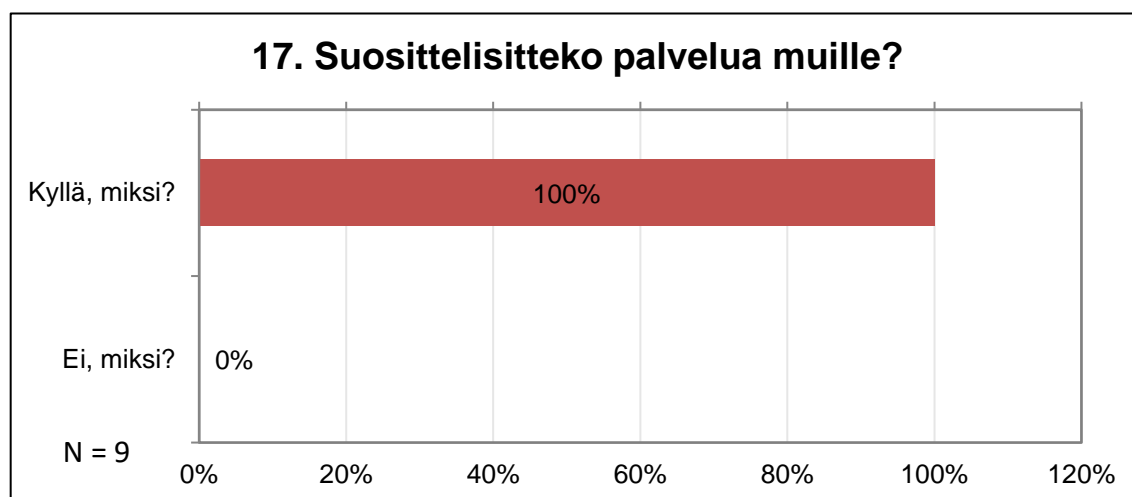
Seuraavan kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa mistä syystä taloyhtiöt ovat valinneet isännöitsijäkseen Tili- ja isännöintitoimisto X:n.



Kuva 19. Isännöitsijän valintaan vaikuttavat tekijät

67 % tutkimukseen vastanneista kertoi valinneensa isännöitsijän palvelun perusteella. Vastaajista 22 %:n valintaan ensisijaisesti vaikutti Tili- ja isännöintitoimisto X:n sijainti. 11 % vastaajista kertoi, että hinta oli syy isännöitsijän valintaan.

Isännöinti-asiakkailta kysyttiin, suosittelisivatko he Tili- ja isännöintitoimisto X:n palvelua muille. Kysymyksessä esitettiin myös lisäkysymys koskien sitä, miksi palvelua joko suosittelisi tai ei.



Kuva 20. Palvelun suosittelu

Kaikki (100 %) vastaajat kertoivat suosittelevansa palvelua ulkopuolisille. Syyksi kerrottiin palvelun olevan asiantuntevaa ja erinomaista. Myös palvelun hinta-laatusuhdetta sekä isännöitsijän tavoitettavuutta keuhuttiin.

Yrityksen kannalta tämä on hyvä tieto, sillä palvelun suositteluun ulkopuolisille toimii myös hyvänä markkinointikeinona ja saattaa tuoda lisää uusia asiakkaita.

Kyselytutkimuksen viimeinen kysymys sisälsi avoimen palautekentän. Avoimeen palautekenttään tutkimuksen vastaajat saivat antaa yleisiä riisuja ja ruusuja Tili- ja isännöintitoimisto X:n toiminnasta. Palaute oli todella positiivista, eikä riisuja tullut lainkaan. Toimiston väkeä kiiteltiin ammattitaitoisesta palvelusta ja siitä, että ongelmat ratkaistaan tilanteessa kuin tilanteessa. Henkilökunnan ammattitaidon ylläpitäminen ja ajan hermolla pysyminen keräsivät myös kiitosta.

## 5.2 Yhteenveto ja kehitysehdotukset

Toteutetun asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset näyttivät, että asiakkaat olivat yleisesti todella tyytyväisiä Tili- ja isännöintitoimisto X:n palveluihin ja palveluun. Kehityskohteita ei suurta määrää tullut, mutta muutamia epäkohtia tutkimuksessa onnistuttiin kuitenkin nostamaan esille.

Tutkimus osoitti, että Tili- ja isännöintitoimisto X:n heikkous on tiedottaminen. Tämä tuli ilmi sekä tilitoimistoasiakkaiden, että isännöintiasiakkaiden vastauksista. Isännöintiasiakkaan palaute kertoi tiedottamisen olevan vaillinaista. Lisäksi palvelun ominaisuuksien keskiarvoissa näkyi, että tiedottaminen koettiin molempien vastaajaryhmien kesken keskiarvillisesti heikoimmaksi. Tutkimuksella pystyttiin myös osoittamaan, että tilitoimistoasiakkaista 6-10 henkilön yritykset olivat tyytyväisempiä palveluun kuin muut.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan myös huomata, ettei asiakaskunta noudata täysin normia, sillä sähköisen taloushallinnon kiinnostus oli melko vähäistä. Tämä saattaa johtua siitä, että asiakaskunta on melko vanhaa. Tili- ja isännöintitoimisto X:llä ei siis ole paineita siirtyä kokonaan sähköiseen taloushallintoon, sillä perinteinen paperinen taloushallinto voidaan kokea vahvuutena. Tili- ja isännöintitoimisto X:llä tulisi kuitenkin olla valmius tarjota sähköisen taloushallinnon palveluita, sillä pieni osa vastaajista ilmaisi halukkuutensa siirtyä sähköiseen taloushallintoon lähitulevaisuudessa. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että asiakkaan näkökulmasta on helpompaa, että yritys kehittää palvelujaan sen sijaan, että asiakas vaihtaisi kokonaan uuteen toimistoon. Sähköisen taloushallinnon palvelut olivat ainoita palveluita, joita yrityksen toivottiin tarjoavan lisää.

Tutkimuksen tulosten tueksi laadittiin muutama kehitysehdotus toimeksiantoyritykselle. Sähköisen taloushallinnon käyttöönotossa voisi edetä siten, että yritys ottaisi yhteyttä esimerkiksi sähköpostilla kaikkiin tilitoimistoasiakkaisiinsa. Yhteydenoton tarkoituksena olisi tiedottaa asiakkaita, että tilitoimisto on valmis ottamaan käyttöönsä sähköisiä palveluita, mutta perinteinen kirjanpito ei olisi häviämässä mihinkään. Sähköpostin

avulla voitaisiin myös tiedustella millä aikataululla ja miten halukkaiden kanssa asiassa edettäisiin.

Tiedottamisen parantamiseksi isännöitsijä voisi lähettää 2-3 kertaa vuodessa hallitusten puheenjohtajille koosteen taloyhtiön tapahtumista. Muulloin aina informoida suoraan taloyhtiöiden puheenjohtajille tai taloyhtiön ilmoitustaululle tiedotteella, jos tapahtuu jotakin merkittävää.

Tili- ja isännöinti-asiakkailta yleisen palautteen keräämisestä voitaisiin tehdä vuosittainen ilmiö. Palautetta voitaisiin kysyä sähköpostin välityksellä avoimilla kysymyksillä. Palautekysely voitaisiin ajoittaa esimerkiksi aina asiakkaan tilinpäätöksen yhteyteen. Avoimilla kysymyksillä asiakkailta pyydetäisiin ruusuja ja risuja kuluneen vuoden toiminnasta sekä kysyttäisiin, onko asiakkaalla jotakin kehitysehdotuksia tai toiveita tulevaa vuotta ajatellen.

### 5.3 Tutkimuksen tulosten vertailu aiempiin tuloksiin

Aiempi asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin vuonna 2007. Tiedonkeruumenetelmänä tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa tilitoimistoasiakkaiden tyytyväisyyttä, toiveita uusia palveluita kohtaan sekä kehittää asiakaspalautejärjestelmä. Tili- ja isännöintitoimisto X:llä ei ole käytössä tällä hetkellä mitään asiakaspalautejärjestelmää, vaan palaute tulee suoraan yrittäjän sähköpostiin tai puhelimeen. Vuonna 2007 toteutetussa tutkimuksessa käytettiin tiedonkeruumenetelmänä avointa haastattelua, joten siitä saadut tulokset raportoitiin opinnäytetyössä sanallisesti. Tämän opinnäytetyön kvantitatiivinen tutkimus tuotti numeraalisia tuloksia, joten tästä syystä näiden kahden tutkimuksen tuloksia verrataan vain yleisellä tasolla toisiinsa. (Kurjanen, 2007, 2)

Vuonna 2007 toteutetun tutkimuksen tulokset osoittivat, että tilitoimiston palvelu oli moitteetonta ja ystävällistä. Palveluun oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä ja palvelua arvostettiin nopeuden, asiantuntevuuden ja joustavuuden vuoksi. Kirjanpito- ja palvelulta toivottiin enemmän konsultointia, tiedottamista ja neuvontaa oman yhtiömuodon asioihin liittyen. Palkanlaskenta keräsi kiitosta nopeudesta ja hyvästä kokonaispalvelusta, mutta siihen toivottiin enemmän varmuutta ja tarkkuutta. (Kurjanen, 2007, 17)

Verrattaessa tämän opinnäytetyön tutkimuksen ja vuonna 2007 toteutetun tutkimuksen tuloksia, voidaan löytää muutamia yhtäläisyyksiä. Palvelu koetaan edelleen todella ystävälliseksi ja sitä arvostetaan ammattitaidon ja asiantuntevuuden vuoksi. Asiakkaat kaipaavat edelleen tiedottamista ja ohjausta lisää, tämä tulee esille molempien tutkimusten tuloksissa. Palkanlaskentaan liittyvä palaute oli uudessa tutkimuksessa positiivisempaa, sillä negatiivista palautetta ei tullut lainkaan. Palkanlaskennan

palvelu koettiin edelleen nopeana, ystävällisenä ja sen kerrottiin kokonaisuutena toimivan hyvin.

Voidaan siis todeta, että asiakastyytyväisyys on kuluneen 12 vuoden aikana pysynyt lähes yhtä hyvänä, ainoastaan palkanlaskennan palaute on parantunut. Tyytyväisyyden muuttumattomuutta selittänee varmasti osin se, että tilitoimistolla on hyvin pitkäikäinen ja vakiintunut asiakaskunta, joka on säilynyt onnistuneen asiakaspalvelun ansiosta.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Tili- ja isännöintitoimisto X:n asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen tarjoamia palveluita ja asiakaspalvelua kohtaan. Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen opinnäytetyö, jonka tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa palvelun epäkohdista ja puutteista, joiden avulla toimeksiantoyrityksen liiketoimintaa voitaisiin kehittää. Tutkimusmenetelmän valintaan liittyvä suurin riski oli, saataisiinko kyselyyn tarpeeksi vastaajia, jotta tuloksia voitaisiin pitää luotettavina.

Tutkimukseen valittua tutkimusmenetelmää voidaan pitää validina, sillä sen avulla pystyttiin tuottamaan tuloksia siihen mitä tavoiteltiin. Tutkimuksen kysymykset oli muotoiltu onnistuneesti, koska tuloksista pystyttiin tutkimaan asiakkaiden tyytyväisyyttä. Tutkimusmenetelmää voidaan myös pitää reliaabelina, sillä tutkimuksen sisältö on sellainen, että se voitaisiin toteuttaa uudestaan. Lisäksi tutkimus antoi tarkkaa ja yksityiskohtaista tietoa.

Tutkimuksen tuloksista johdetut päätelmät voidaan jakaa kahteen osaan. Tilitoimisto- ja isännöinti-asiakkaiden muodostettiin molemmista omat päätelmät. Tutkimuksessa tilitoimistoasiakkaiden tuloksia voidaan pitää valideina korkean vastausprosentin ansiosta. Isännöinti-asiakkaiden vastaajamäärässä tapahtui pieni kato, joten vastaukset saattavat olla hieman vääristyneitä eli niitä voidaan pitää vain suuntaa antavina. Peittovirhettä ei tutkimuksessa voinut syntyä, sillä tutkittavasta perusjoukosta oli ajan tasainen lista, jonka perusteella kysely toimitettiin vastaajille.

Tutkimus onnistui mielestäni hyvin, sillä vastauksia kertyi sen verran, että tulokset olivat luotettavia ja siksi niistä pystyi johtamaan päätelmiä. Lisäksi tuloksia kertyi niin paljon, että niitä pystyttiin vertailemaan tilastollisestikin eri ryhmien välillä. Tutkimuksen heikkoudeksi koin sen, että negatiivista palautetta tuli melko heikosti, joten kehitettävää oli vaikea löytää.

Tutkimuksen tuloksissa yllättävintä oli se, että niin pieni osa asiakkaista ilmaisi halukkuutensa sähköiseen taloushallintoon, vaikka digitaalisuus on yleistynyt niin paljon alalla. Uskon tähän kuitenkin vaikuttavan sen, että vastaajissa oli jo kauan toimineita yrityksiä ja iäkkäämpiä yrittäjiä. Lähiaikana tapahtuneen hintojen nostamisen olisi voinut olettaa näkyvän tutkimuksen tuloksissa, mutta näin ei käynyt. Luultavasti asiakkaat ymmärtävät, että alalla tapahtuvat muutokset vaikuttavat myös Tili- ja isännöintitoimisto X:n työmäärään ja sitä kautta hinnoitteluun.

Asiakastytyväisyyskysely auttoi toimeksiantajaa ymmärtämään, millaiseksi heidän palvelunsa koetaan ja mitä asiakkaat kaipaavat lisää. Asiakasvaihtuvuus yrityksellä on vähäistä, joka taas viestii onnistuneesta asia-

kaspalvelusta. Yleisesti voidaan kuitenkin todeta, että Tili- ja isännöinti-toimisto X on onnistunut asiakaspalvelussaan erinomaisesti. Liiketoimintaa on kuitenkin vaikea kehittää, jos palaute on vain positiivista. Tärkeintä on, että yritys pyrkii pysymään ajan hermolla, kuuntelemaan asiakkaitaan ja tarjoamaan sellaisia palvelukokonaisuuksia, jotka palvelevat kaikkia asiakkaita. Kun asiakaspalaute on hyvää ja asiakkaat tyytyväisiä, voidaan yrityksen todeta onnistuneen asiakaspalvelussa ja liiketoiminnassaan.

## LÄHTEET

Aarnikoivu, H. (2005). Onnistu asiakaspalvelussa. Juva, WSOY

Ahvenniemi, J. (2008). Johdon laskentatoimen palvelut tilitoimistoissa kehittyvät. *Tilisanomat* 3/2008. Haettu 22.3.2019 osoitteesta <https://tilisanomat.fi/yleiset/johdon-laskentatoimen-palvelut-tilitoimistoissa-kehittyvat>

Akselin, M. (2017). Taloushallintoalan työtä ravistelevat muutokset. *Tilisanomat* 1/2017. Haettu 2.4.2019 osoitteesta <https://tilisanomat.fi/kolumnit/vieraskyna/talous-hallintoalan-tyota-ravistelevat-muutokset>

Ammattinetti. (n.d.) Taloushallinto. Haettu 19.3.2019 osoitteesta <http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/6d91ff7ac0315a8d0144dd9038a77bb1?link=true>

Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009. Haettu 21.3.2019 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599#O3L7P17>

Sallinen, M. (2018). *Isännöinnin käsikirja 2018* (18. painos.). Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Heikkilä, T. (2014). Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kinnunen, J., Laitinen, E.K., Laitinen, T., Leppiniemi, J. & Puttonen, V. (2005). *Mitä on yrityksen taloushallinto?* Helsinki: KY-Palvelu Oy

Kurjanen, A. (2007) *Joustavaa palvelua? Tilitoimiston asiakastytyväisyystutkimus*. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu.

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

Löytänä, J. & Korteso, K. (2011). Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Mattinen, K., Orlando, C. & Parnila, K. (2017) Palkanlaskenta käytännönläheisesti. Haettu 3.4.2019 osoitteesta <https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.hamk.fi/fi/s/ak/kirjat/palkanlaskenta-kaytannonlaheisesti-2-painos-2017/1-palkanmaksun-perusteet/?coll=1>

M&M. 2017. Tutkimus: Asiakaskokemuksen merkitys on noussut Suomessa. Haettu 1.5.2019 osoitteesta <https://www.marmai.fi/uutiset/tutkimus-asiakaskokemuksen-merkitys-on-noussut-suomessa-6631051>

Petäinen, M. (2017). Nimet ja osoitteet turvaan. *Taloustaito* 17 (9), 39-40

Relipe Oy. (n.d.) Toimeksiantosopimus tilitoimiston palveluista. Haettu 16.4.2019 osoitteesta <https://relope.fi/toimeksiantosopimus-tilitoimiston-palveluista/>

Rimmi, R. (2017). Useimmat veroasiat voi jo hoitaa verkossa. *Taloustaito* 16 (10), 18-20

Shaw, C. & Ivens, J. (2005). The customer experience tsunami. E-kirjassa *Building great customer experiences*, 3-4. Haettu 1.5.2019 osoitteesta <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.hamk.fi/lib/hamk-ebooks/reader.action?docID=285569>

Simola, U. (2017). Mistä isännöitsijä pienelle taloyhtiölle? *Taloustaito* 17 (8), 38-42

Taloushallintoliitto. (n.d.a.) Kirjanpitovelvollisuus ja kirjanpitoaineisto. Haettu 18.3.2019 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/kirjanpitovelvollisuus>

Taloushallintoliitto. (n.d.b.) Tietosuoja tilitoimistossa. Haettu 19.3.2019 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/tal-laaturyokalut-ja-ohjeet-tilitoimistolle/tietosuoja-tilitoimistossa>

Taloushallintoliitto. (n.d.c.) Tilitoimiston palvelut. Haettu 18.3.2019 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>

Taloushallintoliitto. (n.d.d.) Hyvä tilitoimistotapa. Haettu 22.3.2019 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/hyva-tilitoimistotapa>

Taloushallintoliitto. (n.d.e.) Tilikausi ja tilinpäätös. Haettu 25.3.2019 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/tilikausi-ja-tilinpaatos>

Taloushallintoliitto. (n.d.f.) Palveluista sopiminen. Haettu 16.4.2019 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/palveluista-sopiminen>

TAL-STA (2013). Taloushallintoliiton toimialastandardi. Taloushallintoliitto. Haettu 22.3.2019 osoitteesta <https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/TAL-STA1-4.pdf>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (n.d.) Kirjanpitolautakunta. Haettu 25.3.2019 osoitteesta <https://tem.fi/kirjanpitolautakunta>

Uski, S. (2014). Mistä rakentuu hyvä asiakaskokemus? 16.1.2014. Haettu 1.5.2019 osoitteesta <https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/tiedon-blogi/mista-rakentuu-hyva-asiakaskokemus/56cf4ad9-0d06-3ebd-a28a-96cf08297991>

Verohallinto. (n.d.) Tietoa työnantajasuorituksista. Haettu 3.4.2019 osoitteesta <https://www.vero.fi/yriytykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/yritys-tyonantaja/verohallinnolle-maksettavat-ja-ilmoitet/>

Visma. (n.d.) Reaaliaikaiset tiedot aina kätesi ulottuvilla. Haettu 3.4.2019 osoitteesta [https://www.visma.fi/vismanet/taloushallinto/?utm\\_source=google&utm\\_medium=paid-google-cpc&utm\\_campaign=Vismanet&utm\\_content=&utm\\_term=&utm\\_type=paid-google&utm\\_source=google&utm\\_medium=paid-](https://www.visma.fi/vismanet/taloushallinto/?utm_source=google&utm_medium=paid-google-cpc&utm_campaign=Vismanet&utm_content=&utm_term=&utm_type=paid-google&utm_source=google&utm_medium=paid-)

[google cpc&tm\\_campaign=Vismanet&gclid=EAlaQob-ChMI\\_JCJ1Lqx4QIVGKqaCh0CjwSoEAAYASAAEgK69PD\\_BwE#section-home](https://www.google.com/cpc&tm_campaign=Vismanet&gclid=EAlaQob-ChMI_JCJ1Lqx4QIVGKqaCh0CjwSoEAAYASAAEgK69PD_BwE#section-home)

Yhteiskuntatieteellinen tietokanto. (2011). Postikyselyaineiston kokoaminen. Haettu 10.4.2019 osoitteesta <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/postikysely/postikysely.html>

Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, P. (2006). *Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla*. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus.

Yritys X:n kotisivut (n.d.)

## SAATEKIRJE

Hyvä vastaanottaja!

Olen liiketalouden opiskelija Hämeen ammattikorkeakoulusta, Visamäen korkeakoulu-keskuksesta Hämeenlinnasta. Teen opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyystutkimuksen Tilitoimisto X:lle. Lähetän liitteenä olevan kyselylinkin tilitoimistoasiakkaille sekä niiden taloyhtiöiden puheenjohtajille, joiden isännöinnistä Tilitoimisto X vastaa. Oheisen kyselylomakkeen tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Tilitoimisto X:n toimintaa kohtaan sekä löytää kehityskohteita. Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella toimeksiantaja pystyy kehittämään yrityksen palveluja ja toimintaa vastaamaan paremmin asiakkaiden toiveita.

Toivon, että täytätte kyselyn ja tuotte mielipiteenne julki. Kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti ja luottamuksellisesti.

Voisitteko vastata kyselyyn linkin takaa avautuvan lomakkeen kautta 15.3.2019 mennessä.

Ystävällisesti vastauksistanne kiittäen.

Laura Rasi

## KYSELYRUNKO

**1. Mikä on yrityksenne yhtiömuoto? Valitse yhtiömuoto huolella: isännöintiasiakkaiden kysymykset alkavat kysymyksestä 12 ja tilitoimistoasiakkaiden 1-11. \***

- Toiminimi
- Oy
- Ky
- Ay
- AsOy / Vastaan isännöintiin liittyen
- Muu

**2. Mikä on yrityksenne henkilömäärä? \***

- 1-5
- 6-10
- 11-20
- yli 20

**3. Kuinka paljon on yrityksenne liikevaihto? \***

- 0-50 000 €/vuosi
- 50 000-100 000 €/vuosi
- 100 000 - 250 000 €/vuosi
- 250 000-500 000 €/vuosi
- Yli 500 000 €/vuosi

**4. Kuinka kauan yrityksenne on ollut toiminnassa? \***

- Alle vuoden
- 1-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- Yli 10 vuotta

**5. Kuinka kauan olette olleet tilitoimistomme asiakkaana? \***

- 0-2
- 3-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- yli 10 vuotta

**6. Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväinen olette seuraaviin asioihin tilitoimistossamme. (1 en lainkaan tyytyväinen, 5 erittäin tyytyväinen) \***

	1	2	3	4	5
Henkilökunnan ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan ystävällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun nopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hinta-laatusuhde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aukioloajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjanpitäjän tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvonta verotuksellisissa ja taloudellisissa erityiskysymyksissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrityksenne etujen puolustaminen vero-, vakuutus- ja muissa asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedottaminen, tulorekisterihankkeesta (palautemahdollisuus alla)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="text"/>					
Tiedottaminen, rahanpesulaki ja GDPR-asetus (palautemahdollisuus alla)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="text"/>					
Tiedottaminen, muista lainsäädännöllisistä muutoksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Mitä palveluja käytätte? \***

- Kirjanpito
- Tilinpäätös
- Veroilmoitus
- Palkanlaskenta
- Kaupparekisterimuutokset
- Tuloveromuutokset
- Muu, mitä?

**8. Palkanlaskentaa koskeva palaute. (Palkanlaskijan tavoitettavuus, ammattitaito, ystävällisyys, palvelun nopeus ja hinta-laatusuhde.) \***

**9. Vastaavatko nykyiset palvelut tarpeitanne? \***

Kyllä

Ei, mitä palveluita haluaisitte toimiston tarjoavan?

**10. Koetteko saavanne tarpeeksi neuvontaa ja ohjausta tilitoimistoltamme taloushallintoon liittyvissä ongelmissa? \***

Kyllä

Ei

**11. Oletteko harkinneet siirtymistä sähköiseen taloushallintoon? \***

Kyllä, millä aikataululla?

Ei

**12. Oletteko harkinneet vaihtavanne tilitoimistoa? \***

En, miksi?

Kyllä, miksi?

**13. Kuinka kauan taloyhtiönne on ollut **RTV-Korhunen Oy:n** asiakkaana? \***

Alle vuoden

1-2 vuotta

3-5

Yli 5 vuotta

**14. Kuinka usein asioit isännöitsijän kanssa? \***

Pari kertaa kuukaudessa

Kerran kuukaudessa

Muutaman kuukauden välein

Harvemmin

## 15. Kuinka tyytyväinen olette olleet

Oy:n toimiston toimintaan kokonaisuutena? \*

 Erittäin tyytyväinen Tyytyväinen En täysin tyytyväinen, miksi? En lainkaan tyytyväinen, miksi?

## 16.

Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä ominaisuudet toteutuvat taloyhtiönne isännöinnissä. (1 erittäin huonosti, 2 huonosti, 3 ei hyvin eikä huonosti, 4 hyvin, 5 erittäin hyvin) \*

	1	2	3	4	5
Isännöitsijän tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöitsijän asiantuntevuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan ystävällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöinnin hinta-laatusuhde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiainninn sujuvuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedotus eri asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apu ongelmatilanteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 17. Miksi valitsitte

Oy:n? \*

 Palvelu Sijainti Hinta Luotettavuus Muu, mikä?

## 18. Suositteletko

palvelua muille? \*

 Kyllä, miksi? Ei, miksi?

## 19. Tähän voitte kirjoittaa ruusuja, risuja, kehitysideoita tai muita terveisiä toimiston väelle.

## T-TESTIEN P-ARVOT

TAULUKKO 1. Tilitoimistoasiakkaiden asiakassuhteen pituus

Variables	3-5 vuotta / ...	3-5 vuotta / ...	6-10 vuotta /...
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	-0.46 (p=0.653)	0.23 (p=0.818)	0.53 (p=0.603)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	-0.97 (p=0.346)	-1.26 (p=0.219)	-0.12 (p=0.902)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	0 (p=1.000)	0.09 (p=0.931)	0.09 (p=0.931)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	-0.45 (p=0.661)	-0.09 (p=0.931)	0.35 (p=0.729)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	-0.66 (p=0.520)	-0.27 (p=0.790)	0.62 (p=0.542)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	-0.45 (p=0.661)	-1.84 (p=0.079)	-1.26 (p=0.219)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	-0.66 (p=0.520)	-1.28 (p=0.227)	-0.87 (p=0.393)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	-1.6 (p=0.129)	-1.69 (p=0.105)	0.23 (p=0.818)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	-0.29 (p=0.772)	0 (p=1.000)	0.34 (p=0.740)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	0 (p=1.000)	-0.91 (p=0.373)	-0.84 (p=0.408)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	0.29 (p=0.772)	-0.08 (p=0.938)	-0.43 (p=0.669)

TAULUKKO 2. Tilitoimistoasiakkaiden yritysten henkilöstön määrä

Variables	1-5 / 6-10	1-5 / 11-20	6-10 / 11-20
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	-0.85 (p=0.402)	0 (p=1.000)	1 (p=0.423)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	-3.53 (p=0.001)	0.58 (p=0.569)	1 (p=0.423)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	-4.35 (p=0.000)	0 (p=1.000)	1 (p=0.423)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	1.22 (p=0.233)	0 (p=1.000)	-0.45 (p=0.698)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	3.5 (p=0.002)	3.5 (p=0.002)	
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	-4.18 (p=0.000)	0.16 (p=0.875)	1 (p=0.423)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	0.24 (p=0.811)	0.6 (p=0.656)	0.45 (p=0.698)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	-3.89 (p=0.001)	0.24 (p=0.811)	1 (p=0.423)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	-0.24 (p=0.813)	0.63 (p=0.533)	0.45 (p=0.698)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	1.86 (p=0.073)	0.45 (p=0.657)	0 (p=1.000)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka tyytyväine	2.84 (p=0.008)	-0.18 (p=0.860)	-1 (p=0.423)

TAULUKKO 3. Isännöinti-asiakkaiden asiakassuhteen pituus

Variables	1-2 vuotta / ...	1-2 vuotta...	1-2 vuotta / ...	3-5 / Alle v...
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	0 (p=1.000)		-0.63 (p=0.624)	
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	-0.77 (p=0.495)		-1.55 (p=0.219)	
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	1.55 (p=0.219)			
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	1.55 (p=0.219)			
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	-0.77 (p=0.495)		-1.55 (p=0.219)	
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	1.34 (p=0.272)		-0.29 (p=0.789)	
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	0.77 (p=0.495)			
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	0.29 (p=0.789)		-0.29 (p=0.789)	

TAULUKKO 4. Isännöinti-asiakkaiden asiointitiheys

Variables	Harvemmin / ...	Harvemmin / ...	Kerran kuuk...
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	0 (p=1.000)	0.85 (p=0.437)	0.85 (p=0.437)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	0 (p=1.000)	0.7 (p=0.513)	0.7 (p=0.513)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	1 (p=0.423)	0.6 (p=0.576)	-0.7 (p=0.513)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	0 (p=1.000)	-0.7 (p=0.513)	-0.7 (p=0.513)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	-1 (p=0.423)	1.89 (p=0.117)	
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	0 (p=1.000)	0.7 (p=0.513)	0.7 (p=0.513)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	-1 (p=0.423)	-0.78 (p=0.568)	0.6 (p=0.576)
Arvioikaa asteikolla 1-5 kuinka hyvin nämä	-0.45 (p=0.698)	-0.39 (p=0.758)	0.2 (p=0.846)