

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Laadunseurannan työkalut ja niiden kehittäminen tilitoimistotyössä

Katja Kostiander

Liiketalouden koulutusohjelman opinnäytetyö
Taloushallinto
Tradenomi

TORNIO 2011

TIIVISTELMÄ

Kostiander, Katja 2011. Laadun seurannan työkalut ja niiden kehittäminen tilitoimistotyössä. Opinnäytetyö. Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulu. Kaupan ja kulttuurin toimiala. Sivuja 39. 3 liitettä.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää tekijöitä, jotka aiheuttavat laatu poikkeamia tilitoimistotyössä ja näiden tekijöiden kautta kehitellä laatu poikkeamien seurantalomake toimeksiantajan käyttöön.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käydään läpi tilitoimistotyötä ja taloushallintoa yleisesti. Lisäksi teoriassa keskitytään palvelun laatuun tilitoimistotyössä ja laadun näkökulmiin sekä laadun kustannuksiin ja parantamiseen. Tutkimuksen empiirinen osa toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena, jossa toimeksiantajan henkilöstölle tehtiin laatu poikkeamakysely. Kvantitatiivisen kyselytutkimuksen lisäksi opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmetodia, toimintatutkimusta. Siinä kehiteltiin toimeksiantajan käyttöön laatu poikkeamien seurantalomake.

Kyselytutkimuksen johtopäätöksenä voidaan todeta, että laatu poikkeamien tekijät vaihtelevat. Keskeisin tekijä oli ajan puute, mutta poikkeama voi aiheutua myös aineiston myöhässä saapumisen tai aineiston puutteellisuuden vuoksi. Oma huolimattomuus, epäselvä ohjeistus asiakkaan tiedoissa, ongelmat tiedon kulkemisessa, osaamisen puute ja perehdytyksen puutteellisuus sekä tietokoneongelmat aiheuttavat osaltaan laatu poikkeamia.

Kyselytutkimukseen pohjautuen laadittiin laatu poikkeamien seurantalomake.

Asiasanat: laatu poikkeama, taloushallinto, tilitoimisto

ABSTRACT

Kostiander, Katja 2011. The tools of the quality monitoring and developing of the tools in an accounting company. Bachelor's Thesis. Kemi-Tornio University of Applied Sciences. Business and Culture. 39 pages. Appendices 3.

The aim of this study is to clarify the factors that cause quality deviations in an accounting firm and through these factors to develop for a track sheet of quality deviations for the assignor of this study.

The theory section of the study discusses general work in an accounting company and financial administration. In addition, the theory focuses on the concept of quality of service in work of an accounting firm and aspects of quality and costs and improvement of quality. The empirical part of study was implemented as a quantitative questionnaire study through a questionnaire submitted to the staff of the accounting firm with a focus on quality deviations. In addition to the quantitative questionnaire study, this thesis used a qualitative research method called action research. The qualitative research resulted in developing a track sheet of quality deviations for the assignor of this study.

The conclusions drawn from the questionnaire study suggest that the factors of quality deviations are variable. The main factor of deviations was a lack of time together with the fact that the material comes too late or the material is insufficient. In addition, staff's own carelessness, unclear instructions in customer information, problems with the flow of information, lack of knowledge and deficiency of orientation and problems with computers cause the quality of the deviations.

A track sheet of quality deviations was drafted on the basis of the questionnaire study.

Keywords: quality deviation, financial administration, accounting company

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	6
1.1 Toimeksiantajan esittely.....	7
1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus.....	7
1.3 Tutkimusmenetelmät.....	7
2 TILITOIMISTOTYÖ.....	9
2.1 Taloushallinto.....	10
2.2 Hyvä tilitoimistotapa.....	11
2.3 Kirjanpito	11
2.4 Tilinpäätös.....	12
2.5 Verotus	13
2.5.1 Välillinen ja välitön verotus.....	14
3 PALVELUN LAATU TILITOIMISTOTYÖSSÄ.....	15
3.1 Mitä laatu on?.....	15
3.2 Laadun näkökulmia.....	15
3.2.1 Tekninen näkökulma.....	15
3.2.2 Kyvykkyyšnäkökulma	16
3.2.3 Signaalinäkökulma.....	17
3.2.4 Sosiaalinen näkökulma	17
3.3 Laatu-poikkeamat	18
3.4 Laadun kustannukset.....	18
3.5 Laadun parantaminen	19
3.6 Laatu-järjestelmät ja laatu-työkalut	20
4 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	22
4.1 Aineisto ja sen kerääminen	22
4.2 Tutkimusmenetelmä ja analyysi.....	22
4.3 Tutkimustulokset.....	22
5 KEHITTÄMISEHDOTUKSIA	31

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA	32
LÄHTEET	34
LIITTEET 1-3	

1 JOHDANTO

Laadukkaan työn tuottaminen on hyvin toimivalle yritykselle yksi keskeinen tavoite. Laadukkaalla työllä sekä helpotetaan tehtävää työtä että saadaan asiakkaat tyytyväiseksi. Parhaiten kyseinen tavoite saavutetaan tekemällä virheetöntä työtä. Täysin virheettömään työhön on kuitenkin inhimillisistä syistä mahdotonta päästä, mutta virheitä voidaan pyrkiä minimoimaan. Yksi hyvä keino virheiden vähentämiseen, on niiden seuraaminen ja tekijöiden selvittely, joiden vuoksi virheitä on aiheutunut.

Hyvä laatu on taloushallinnon alalla toimivan yrityksen näkökulmasta sitä, että yritys saa tuotettua asiakkaan tarvitseman palvelun asiantuntevasti. Yrityksen henkilöstön tulee tuntea alan lainsäädäntö sekä Taloushallintoliiton Hyvä tilitoimistotapa. (Taloushallintoliitto 2005.)

Opinnäytetyössäni tutkitaan tekijöitä, jotka aiheuttavat laatupoikkeamia tilitoimistotyössä sekä kehitetään laatupoikkeamien seurantalomake. Tilitoimistotyössä laatupoikkeamia voivat olla esimerkiksi kirjanpidossa väärin jaksotetut poistot tai kausiveroilmoituksen myöhästyminen.

Tehdyn työn laadun kehittäminen työympäristössä on kiinnostavaa. Jokainen työntekijä voi vaikuttaa omalta osaltaan siihen, millaista palvelua asiakas tulee saamaan. Hyvä laatu ei ole pelkästään sitä, että työ tulee tehdyksi ja tilattu tuote tai palvelu saadaan asiakkaalle toimitetuksi. Hyvään laatuun liittyykin monia eri näkökulmia. Pohtiessani opinnäytetyölleni aihetta, ilmeni, että toimeksiantaja kehittelee käyttöönsä laatupoikkeamien seurantalomaketta. Opinnäytetyön avulla opin laajemmin ymmärtämään, mitä hyvä laatu merkitsee taloushallinnon alalla ja millä tavoin hyvää laatua voidaan saavuttaa työn tekemisessä. Samalla sekä kehitän että syvennän omaa ammattitaitoani.

1.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana on tilitoimistoalalla toimiva yritys. Toimeksiantaja hoitaa muun muassa yritysten kirjanpitoja, laskutuksia, palkanlaskentaa sekä yritysten osto- ja myyntireskontraa. Toimipisteitä yrityksellä on Suomessa usealla paikkakunnalla. (Tilitoimisto X 2010.)

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyössäni tutkin tekijöitä, jotka aiheuttavat tilitoimistotyössä laatupoikkeamia sekä kehittelen laadunseurantalomakkeen. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu sekä taloushallintoon että laatuun liittyvästä kirjallisuudesta. Palvelun laatuun liittyen pohditaan, millaisia kustannuksia laatupoikkeamat aiheuttavat sekä laadun parantamista, johon liittyy laatujärjestelmät ja -työkalut. Opinnäytetyössäni keskeisiä tutkimuskysymyksiä ovat

- Mitkä tekijät aiheuttavat laatupoikkeamia tilitoimistotyössä?
- Miten laatupoikkeamien seuranta voisi kehittää?

1.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä käytetään tutkimusmenetelminä sekä kvalitatiivista eli laadullista että kvantitatiivista eli määrällistä menetelmää.

Laadullinen tutkimusmenetelmä tukee teoreettista osaa tässä opinnäytetyössä. Yksi laadullisen menetelmän tutkimusmetodeista on toimintatutkimus. Toimintatutkimus on Kuulan (2009) mukaan sekä tutkimista että pyrkimystä muuttaa olemassa olevia käytäntöjä. Toimintatutkimus on opinnäytetyöhöni liittyvä tutkimusmetodi, koska yksi työni tavoite on kehittää laatupoikkeamien seurantalomake ja siten muuttaa tai parantaa tehdyn työn laatua toimeksiantajani työympäristössä. Metsämuurosen (2008, 29) mukaan toimintatutkimus on sekä osallistuvaa että osallistavaa tutkimusta. Tavoitteena on yrittää ratkaista käytännön ongelmia. Joko vastataan yrityksen jossain toiminnassa havaittuun ongelmaan tai sitten halutaan kehittää jo olemassa olevia käytäntöjä paremmiksi. Metsämuurosen (2008, 30) teoksessa on lueteltu useita erilaisia tilanteita,

joihin toimintatutkimus sopii. Yksi tilanteista on sellainen, jossa halutaan löytää ratkaisu tietyssä tilanteessa ilmenevään ongelmaan.

Tässä opinnäytetyössä kehittämisen ongelma liittyy laatupoikkeamiin tilitoimistotyössä. Empiriaosuudessa toteutetaan Tilitoimisto X:n henkilöstölle laatupoikkeamiin liittyvä kysely. Kyselyssä selvitetään henkilöstön näkemyksiä siitä, kuinka usein laatupoikkeamia aiheutuu heidän omassa työssään ja millä heidän mielestään poikkeamia on mahdollista vähentää. Kyselyllä halutaan saada selville lisäksi, onko henkilöstön mielestä työpaikalla olemassa työkaluja, joilla he voivat parantaa työnsä laatua. Keckman-Koivuniemen (2010) mukaan kyselytutkimus eli survey-tutkimus tehdään tavallisesti kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja sisältävän kyselylomakkeen avulla. Havaintoyksikkönä on pääsääntöisesti henkilö, jonka mielipiteitä, asenteita, ominaisuuksia ja käyttäytymistä tutkimuksella selvitetään. Kyselytutkimukset toteutetaan yleensä posti- tai Internet-kyselynä. Tämän kyselyn kohteena ovat toimeksiantajayrityksen henkilöstö, 21 henkilöä. Kysely toteutetaan toimittamalla se vastaajille sähköpostitse opinnäytetyön tekijän toimesta.

Kyselyä hyödynnetään laadunseurantalomakkeen kehittelyssä, joka opinnäytetyön lopussa kehitellään toimeksiantajan käyttöön. Lomakkeen kehittely tapahtuu yhteistyössä toimeksiantajan edustajan kanssa. Toimeksiantajan tarkoituksena on seurata työpaikalla tapahtuneita virheitä, mistä virheet johtuvat.

2 TILITOIMISTOTYÖ

Tilitoimistotyö on palveluala, jossa hoidetaan yritysten taloushallintoon liittyviä töitä. Taloushallinnon hoitaminen etenee osto- ja myyntireskontran kautta yrityksen kirjanpitoon, tilinpäätökseen sekä verotukseen. Suuremmalla yrityksellä voi olla taloushallinnon osasto, jossa oma asiantunteva henkilöstö hoitaa kaikki yrityksen taloushallintoon liittyvät asiat. Useat yritykset kuitenkin haluavat tänä päivänä vähentää sisäisiä kustannuksia mahdollisimman pieniksi ja ulkoistaminen on yksi keino kustannusten vähentämiseen. Taloushallinto on usein yksi ulkoistamisen kohteista. Okkonen (2010) kirjoittaa artikkelissaan, että taloushallinnon töitä teetetään myös ulkomailla. Esimerkiksi Aditron Viron toimipisteessä lasketaan turvallisuusalan yhtiön Securitas Directin suomalaisten työntekijöiden palkat (Taloussanomien 2010).

Oulun seudun työvoimatoimisto toteutti Oulun seudun tilitoimistoille Työvoiman ja koulutuksen tarvetutkimuskyselyn vuonna 2007. Tilitoimistot oli valittu kyselyn kohteeksi, koska oli havaittu, että julkiselta sektorilta on vapautumassa taloushallinnon alalle soveltuvia työntekijöitä. Kyselyn tuloksia oli käyty läpi tilaisuudessa, raatityöskentelyssä, johon osallistui sekä työvoimatoimiston, tilitoimiston että alueen koulujen edustajia. (Mustonen 2008, 3.)

Raatityöskentelytilaisuudessa työstettiin SWOT-analyysiä, jota on mahdollista soveltaa myös valtakunnallisesti. Vahvuudeksi miellettiin tilitoimistoalan houkuttelevuus, koska alalla on työtä tarjolla ja työtehtävät ovat laajoja ja haastavia. Heikkoutena nähtiin se, että ammattitaitoisen työvoiman saatavuus on vaikeaa. Vaikka henkilöllä olisi taloushallinnon alan hyvä ammattitaito, kieli- ja asiakaspalvelutaidoissa on kehittämisen varaa. Mahdollisuuksia tuo uskomus siihen, että yhä enemmän sekä yritykset että julkishallinto ulkoistavat taloushallintoaan. Tietotekniikan kehittyminen mahdollistaa etätöiden tekemisen ja työ ei ole paikkakuntaan sidoksissa. Uhkana nähtiin ammattitaitoisen henkilöstön riittävyys. (Mustonen 2008, 13 - 14.)

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> - työssä ammattilaiseksi kehittyminen - alan kasvaminen - työtehtävien laajuus - tulevaisuus turvattu, töitä riittää alalla 	<ul style="list-style-type: none"> - ennakkoluulot perustyötä kohtaan - ammattitaitoisen työvoiman saaminen - alan todellisuus ei tiedossa - ammattitaitovaatimukset suuret - henkilökunnan asiakaspalvelu- ja kielitaidot
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> - tietotekniikan kehittyminen - etätyö - räätälöity koulutus - säädösten ja asetusten muuttuminen nopealla tahdilla, erityisosaamista tarvitaan 	<ul style="list-style-type: none"> - laskentatoimen opiskelun aloituspaikkojen vähäisyys - ammattitaitoisen henkilökunnan saaminen

Kuva 1. Tilitoimiston SWOT-analyysi

2.1 Taloushallinto

Hyvä taloushallinto on oikeiden kirjanpitoratkaisujen tekemistä ja tilinpäätöksen sekä verotuksen hyvää suunnittelua. Tilinpäätös- ja verosuunnittelun tavoitteet eivät ole yksiselitteisiä, vaan ne voivat vaihdella kausien ja tilanteiden mukaan. Kirjanpidon ja siitä tehdyn tilinpäätöksen tietoja hyödynnetään verotusta tehtäessä. (Leppiniemi & Walden 2010, 18 - 19.)

Hyvässä taloushallinnossa asiantuntija on perehtynyt lainsäädäntöön ja osaa hakea tietoa oikeista lainsäädännöistä. Taloushallintoon liittyvää lainsäädäntöä on kirjanpitolaki, kirjanpitoasetus, Kauppa- ja teollisuusministeriön päätös (KTMP) kirjanpidossa käytettävistä menetelmistä, KTMP kirjanpitoaineiston tilapäisestä säilyttämisestä ulkomailla, KTMP kehittämismenojen aktivoimisesta taseeseen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010). Edellä mainittujen lainsäädäntöjen lisäksi taloushallintoon liittyvät osakeyhtiölaki, laki avoimesta yhtiöstä ja kommandiittiyhtiöstä, laki elinkeinotulon verottamisesta sekä arvonlisäverolaki ja -asetus (Kirjanpitoa.com 2011).

2.2 Hyvä tilitoimistotapa

Taloushallintoliitolla (2005) on jäseniään sitova ohje hyvästä tilitoimistotavasta. Hyvä tilitoimistotapa ohjeistaa tilitoimistoja toimimaan niin, että he tarjoavat palveluja ammattitaidolla, huolellisesti suunnitellen. Asiakkaan edut täytyy huomioida alan lainsäädäntöä noudattaen. Työvälineiden toimivuus ja käytettävien ohjelmien ajantasaisuus on tärkeää. Henkilöstön tulee olla ammattitaitoista, tilitoimiston on osaltaan huolehdittava henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä ja ammatillisesta kehittämisestä jatkuvalla kouluttamisella. Asiakkaan kannalta tärkeää on se, että he voivat luottaa siihen, että heidän tietojaan käytetään luottamuksellisesti. Toimeksiantosopimus ohjeistetaan aina tekemään kirjallisesti, ellei suulliselle sopimukselle ole erityisiä perusteita. Tilitoimiston tulee tehdä sopimuksessa luvatut asiat oikeissa aikatauluissa. Tilitoimiston tulee säilyttää asiakastoimeksiantoa koskevat perustiedot ja muu dokumentaatio vähintään viisi vuotta sopimuksen päättymisestä. Asiakkaan aineistoja tai muutakaan materiaalia ei saa luovuttaa muille kuin sellaisille vastaanottajille, joilla on oikeus tietoihin. (Taloushallintoliitto 2005.)

2.3 Kirjanpito

Kirjanpito jakautuu useaan eri osa-alueeseen. Osakirjanpitoa ovat myyntilaskutus ja myyntireskontra, ostoreskontra ja maksuliikenne sekä palkkakirjanpito. Myyntilaskutuksessa voidaan laatia laskut, joko tilitoimiston tai asiakkaan toimesta ja laatimisen jälkeen ne lähetetään eteenpäin. Myyntireskontra seuraa näitä saamia ja sitä kautta voidaan lähettää tarpeen mukaan maksuhuomautuksia. Ostoreskontrassa käsitellään asiakkaan toimesta hyväksytyt laskut ja kirjataan ne kirjanpitoon sekä hoidetaan laskujen maksaminen. Tämä tapahtuu joko sähköisesti tai manuaalisesti. Osakirjanpidon alueet liittävät yhteen pääkirjanpito. Pääkirjanpidosta saadaan tiedot kuukausittaisiin raportointeihin, sisäiseen laskentaan, välitilinpäätöksiin, tilinpäätöksiin ja verotukseen. (Tilitoimisto X 2011.)

Kirjanpidon tarkoituksena on selvittää yrityksen toiminnan tulos sekä eritellä yrityksen menot, tulot ja varallisuus (Tomperi 2008, 11). Kirjanpitolain 1. luvun 1 § mukaan kirjanpitovelvollisuus koskee jokaista liike- tai ammattitoimintaa harjoittavaa, pois lukien muun muassa julkisyhteisöt.

Hyvä kirjanpitäjä on taloushallinnon alan asiantuntija. Hän kykenee miettimään tehdyn kirjanpidon merkitystä ennakoivasti sekä tilinpäätöksen että verotuksen kannalta.

2.4 Tilinpäätös

Tilinpäätös tehdään niin, että se noudattaa yleisiä tilinpäätösperiaatteita. Jatkuvuuden periaate olettaa toiminnan jatkuvan tulevaisuudessakin ja tämä on tärkeää menojen aktivointiedellytysten arvioinnissa. Realisointiperiaatteessa tulo toteutuu, kun suorite on luovutettu asiakkaalle. Tällöin kirjanpito on suoriteperusteista. Meno tulon kohdalle – periaate tarkoittaa sitä, että tulon aiheuttamat menot kirjataan tuloslaskelmalle vastaamaan toisiaan. Tilinpäätöksen tulee olla luotettava ja täydellinen niin, että se sisältää kaikki liiketoimintaan sisältyvät tapahtumat. Tilinpäätös ei saa antaa väärää tai riittämätöntä kuvaa yrityksen taloudellisesta tilanteesta. (Tomperi 2007, 9 - 11.)

Tilinpäätössuunnittelussa on tavoitteena saada helposti ja ilman suuria kustannuksia tietoja kirjanpidosta ja tilinpäätöksestä. Yrityksen tekemällä tuloksella on merkitystä sekä verotuksen kannalta että voitonjaon yhteydessä. Mitä parempi tulos, sitä enemmän on jakokelpoista voittoa. Toisaalta mitä suuremman tuloksen yritys tekee, sitä korkeampi on maksettava vero. Tilinpäätöksen tiedot ovat tärkeitä sekä omistajille että velkojille. Tilinpäätös antaa sijoittajille tietoa yrityksestä. Näihin tietoihin perustuen mietitään, millainen yrityksen tulevaisuus on ja kannattaako siihen sijoittaa. (Leppiniemi & Walden 2010, 18 - 20.)

Kirjanpitolain (KPL) 3. luvun 1 §:ssä määritellään, mitä tilinpäätöksen tulee sisältää. Tilinpäätösvaiheessa käsitellään sekä tulos- että tase-laskelmaa. Taseesta saadaan käsitys yrityksen taloudellisesta tilanteesta. Tase näyttää yrityksen varat ja velat. Tuloslaskelmasta selviää tilikauden tulos ja asiat, jotka tuloksen muodostumiseen ovat vaikuttaneet. Mikäli yritys on julkinen osakeyhtiö, tilinpäätöksen tulee sisältää tuloslaskelma, tase, rahoituslaskelma ja näihin kolmeen liittyvät liitetiedot sekä lisäksi toimintakertomus. Yksityinen osakeyhtiö, osuuskunta tai avoin yhtiö tai kommandiittiyhtiö (joiden vastuunalaisena yhtiömiehenä on osakeyhtiö) sisällyttävät rahoituslaskelman, mikäli kaksi seuraavista rajoista ylittyy: 1) liikevaihto on 7 300 000 euroa, 2) taseen loppusumma on 3 650 000 euroa tai 3) palveluksessa on keskimäärin 50 henkilöä. Tilinpäätökseen liittyy toimintakertomus silloin, kun yrityksellä on arvopaperimarkkinain mukaisia arvopapereita julkisen kaupankäynnin tai sitä

vastaavan kaupankäynnin kohteena tai mikäli yrityksellä ylittyy kaksi yllä mainituista rajoista. Toimintakertomuksen tulee sisältää yrityksen tietoja, muun muassa se, miten laajaa toiminta on, mitkä ovat merkittävimpiä riskejä tai epävarmuustekijöitä, yrityksen kehittymiseen vaikuttavat asiat ja taloudellinen asema sekä yrityksen tulos. Jotta toimintakertomuksen lukija ymmärtää yrityksen taloudellista asemaa ja tulosta, on siinä kerrottava keskeiset tunnusluvut, tiedot henkilöstöstä ja ympäristötekijöistä. (Kirjanpitolaki, 3. luku, 1 §.)

Tilinpäätöksessä tietojen tulee olla oikeita ja riittäviä sekä tuloksen osalta että yrityksen taloudellisen aseman osalta. Kirjanpitolaissa 3. luvun 2 – 9 § mukaan tilinpäätöksen laadinnassa tulee noudattaa yleisiä tilinpäätösperiaatteita. Yleisiä tilinpäätösperiaatteita ovat muun muassa kirjanpitovelvollisen toiminnan jatkuvuus, johdonmukaisuus tilikaudesta toiseen, huomion kiinnittäminen liiketapahtumien tosiasialliseen sisältöön oikeudellisen muodon lisäksi ja tilinavauksen perustuminen edellisen tilikauden saldoihin. Lisäksi tuotot ja kulut täytyy ottaa huomioon niin, että ne tulevat oikealle tilikaudelle riippumatta maksujen suorituspäivästä. Tilinpäätöksessä tulee oikaista ja täydentää maksuperusteiset kirjaukset. Tilinpäätös ja toimintakertomus tulee esittää suomen tai ruotsin kielellä euromääräisenä. Kun tilikausi päättyy, on neljä kuukautta aikaa laatia tilinpäätös ja toimintakertomus ja niissä tulee olla päiväys sekä kirjanpitovelvollisen allekirjoitus. Tilinpäätöksen valmistuttua tiedot sidotaan tasekirjaksi. Tilinpäätös ja toimintakertomus rekisteröidään kirjanpitolaissa 3. luvun 9 §:ssä eriteltyjen perusteiden mukaan.

2.5 Verotus

Tilinpäätös ja verotus poikkeavat toisistaan esimerkiksi siinä, ettei tilinpäätöksen voitto ja verotettava voitto ole sama asia (Leppiniemi & Walden 2010, 17 - 18). Kirjanpitoon voidaan kirjata kuluja, jotka eivät ole vähennyskelpoisia verotuksessa. Tällaisia kuluja ovat muun muassa välittömät verot, verojen viivästysseuraamukset, sakot ja pysäköintivirhemaksut. Edustusmenoista 50 % voidaan vähentää verotuksessa. (Leppiniemi & Walden 2010, 379.) Verosuunnittelussa otetaan huomioon se, millaisia veroseuraamuksia joistakin asioista yritykselle voi tulla. Hyvä verosuunnittelu lain sallimin keinoin aikaansaa sen, että yritykselle tulee maksettavaksi mahdollisimman vähän veroja. Mikäli verotukseen liittyvään lainsäädäntöön tulee muutoksia, hyvä verosuunnittelu on ottanut tämänkin ennalta huomioon muun muassa siinä vaiheessa,

kun yrityksen rakenteessa on tehty merkittäviä ratkaisuja. Hyvä verosuunnittelu ei jätä sellaista tulkinnanvaraa, jonka vuoksi yritykselle tulee jälkiseuraamuksia. (Leppiniemi & Walden 2010, 19.)

2.5.1 Välillinen ja välitön verotus

Välillisen verotuksen kautta yritys perii maksettavan veron myymänsä tuotteen tai palvelun hinnan yhteydessä. Arvonlisävero ja valmisteverot ovat välillisiä veroja ja ne ovat myös kulutusveroa eli ne kohdistuvat loppukäyttäjän tavaran tai palvelun kuluttamiseen. (Veronmaksajain Keskusliitto ry 2011.) Arvonlisäverolaissa määritellään, millä perusteilla yritys on velvollinen ilmoittamaan liiketoimintaansa liittyvät arvonlisäverot. Liiketoiminnan tulee olla jatkuvaa tavaran tai palvelun myymistä. Liiketoiminta on vähäistä, jos tilikauden liikevaihto on alle 8500 euroa. Tällöin yritys ei ole arvonlisäverovelvollinen, ellei se itse halua ilmoittautua verovelvolliseksi. (Arvonlisäverolaki, 2. luku, 2 ja 3 §.) Arvonlisäverokannat määräytyvät tällä hetkellä seuraavasti: yleinen verokanta 23 %, elintarvikkeet ja rehut 13 %, ravintola- ja ateriapalvelut 13 %. 9 % verokanta on muun muassa henkilökuljetuksilla, majoituksilla, liikuntapalveluilla, tapahtumien pääsymaksuilla, lääkkeillä ja kirjoilla. (Verohallinto 2011.)

Välittömällä verotuksella tarkoitetaan veroja, jotka määräytyvät tulon perusteella. Yrityksen tulee maksaa tilikaudella saadusta voitostaan veroa. Tuloveroon liittyvää lainsäädäntöä ovat esimerkiksi tuloverolaki, elinkeinoverolaki, maatilatalouden tuloverolaki, ennakkoperintälaki ja laki verotusmenettelystä. (Tomperi 2008, 182.) Yksityisen elinkeinoharjoittajan tulos lasketaan vähentämällä tulosta sen hankkimisesta aiheutuneet menot. Tulos verotetaan ansio- tai pääomatulona. Pääomatuloa on määrä, joka vastaa 20 % yrityksen nettovarallisuudelle lasketusta tuotosta. Pääomatulovero on 28 %. Loppuosa verotetaan ansiotulona progressiivisen tuloveroasteikon mukaan. Avoimessa yhtiössä osakkaita verotetaan tuloksen mukaan ansio- ja pääomatulona. Tulos jaetaan yhtiömiehille osuuksien mukaan. Pääomatuloa on määrä, joka vastaa 20 % osakkaan osuudesta yhtiön nettovarallisuuden arvosta. Kommandiittiyhtiön voitosta suoritetaan ensin äänettömän yhtiömiehen voitto-osuus. Tämän jälkeen verotus tapahtuu samoin kuin avoimen yhtiön yhtiömiehen verotus. Osakeyhtiötä ja osuuskuntaa verotetaan yhteisöverokannan mukaan. Yhteisöverokanta on 26 %. (yrittäjät.fi 2011.)

3 PALVELUN LAATU TILITOIMISTOTYÖSSÄ

3.1 Mitä laatu on?

Yrityksen toimintaa voidaan luonnehtia laadukkaaksi, mikäli asiakas on tyytyväinen saamiinsa tuotteisiin tai palveluun. Jotta yritys voisi kehittää toimintaansa asiakkaiden tarpeita vastaavaksi, tarvitaan sekä markkinoiden että asiakkaan ymmärtämistä. Hyvään toiminnan tasoon päästään laatujärjestelmän ja toimintaprosessien avulla. (Lecklin 2002, 18.)

Laine ja Lecklin (2009, 15) määrittelevät laatua monella eri tavalla. Laadun voi määritellä omiin kokemuksiin tai odotuksiin perustuen tai määrittely voi perustua niihin odotuksiin, mitä tuotteella tai palvelulla odotetaan olevan.

Lecklinin (2002, 19) mukaan laadun määrittelyssä on aina ollut tärkeää se, että virheitä ei tapahtuisi. Virheettömyyttä tärkeämpää on kuitenkin se, että tuote tai palvelu on sopiva asiakkaalle. Tuotteen tai palvelun ei pidä sisältää mitään ylimääräistä, mitään mihin asiakkaalla ei ole tarvetta. Aina, kun henkilö tai yritys ostaa jonkin tuotteen tai palvelun, hän odottaa sen olevan moitteeton. Tällöin laatua voidaan kutsua hyväksi laaduksi. Mikäli tuotteessa tai palvelussa ilmenee jokin virhe eli laatupoikkeama, laatu on huonoa.

3.2 Laadun näkökulmia

Laatu voi käsittää useita ominaisuuksia. Yritys itse voi määritellä, mikä heidän mielestään laadussa on tärkeää, mitä ominaisuutta he painottavat. Laine ja Lecklin (2009, 16 - 24) jakavat teoksessaan laadun erilaisiin näkökulmiin. Laatua voidaan katsoa muun muassa teknisestä näkökulmasta, kyvykkyyksnäkökulmasta, signaalinäkökulmasta ja sosiaalisten elementtien näkökulmasta.

3.2.1 Tekninen näkökulma

Teknisessä näkökulmassa käsitellään virheettömyyttä, asiakastyytyväisyyttä ja kustannustehokkuutta. Palvelun laatua ei ole helppoa mitata ja arvio pohjautuu usein saatuun kokemukseen. Yrityksissä seurataan laatua, tekemällä laaduntarkastuksia.

Näillä tarkastuksilla pyritään vähentämään laatupoikkeamia. Kun tehdyistä laatupoikkeamista opitaan jotain ja voidaan näin ennakoida ja välttää tulevia virheitä, saadaan tyytyväisempiä asiakkaita. Asiakkaat määrittävät lopullisen laadun, tuotteen tai palvelun saadessaan. Yritykset pyrkivät pienentämään laatuksennuksia. Tällöin toimintaa tehostetaan karsimalla turhat ja lisäarvoa tuottamattomat kustannukset, joita voivat olla esimerkiksi ylimääräiset paperityöt. Tekemällä tuote tai palvelu sellaiseksi, että asiakas tuntee odotuksiansa ja tarpeidensa täyttyvän, on laadun keskeinen määritelmä. (Laine & Lecklin 2009, 17 - 20.)

Tilitoimistossa ei ole tarjolla konkreettista, käsin kosketeltavaa tuotetta, vaan sen sijaan palvelua. Ei voida puhua tuotteen kestosta tai toimivuudesta. Palvelun laatua voidaan mitata asiakkaan kokemuksiin perustuen, tekemällä asiakastytytyväisyyskyselyjä. Sisäisesti tilitoimisto voi seurata henkilöstön tekemän työn laatua. Seuranta voidaan tehdä tarkoitukseen kehitetyillä, sopivilla lomakkeilla. Seurannan avulla saadaan selvitettyä sisäisten laatupoikkeamien tekijöitä ja tätä kautta voidaan pyrkiä ennakoimaan ja välttämään tapahtuvia poikkeamia. Laatu poikkeamien seuranta auttaa pitämään asiakkaat tyytyväisempinä. Lisäksi sekä yrityksen että asiakkaan kustannuksia on mahdollista vähentää seurannan kautta.

3.2.2 Kyvykkyysnäkökulma

Kyvykkyysnäkökulmassa pyritään tekemään oikeita asioita. Yrityksen pitäisi löytää keinot, joilla menestyä ja välttää huonot sijoitukset. Tulevaisuuden ennakointi ei ole kuitenkaan helppoa. Yrityksen olisi hyvä olla joustava asiakkaan suhteen. Sidosryhmien kanssa verkostoituminen ja yhteistyön tekeminen on myös joustavaa. Yrityksen ei ole hyvä jäädä aloilleen ja tyytyä siihen, mitä sillä hetkellä tekee laadukkaasti ja tuottavasti. Tällöin yritys ei pysy kehityksen mukana eikä sillä ole kilpailukykyä kilpailijoihinsa verrattuna. Se, että yritys toimittaa lupaamansa tuotteen tai palvelun tietyssä ajassa, on kyvykkyyttä. Nopeus on yritykselle hyvä kilpailuvaltti. Koko henkilöstön osallistuminen jatkuvaan toiminnan parantamiseen on myös kyvykkyyttä. Jotain voidaan aina tehdä paremmin seuraavalla kerralla. Yrityksen tulee löytää sellaisia asioita toiminnassaan, joilla voisi tuottaa lisäarvoa. Asiakkaiden kautta näitä asioita on hyvä kartoittaa. Kartoituksissa voi ilmetä uusia odotuksia ja tarpeita. Yrityksen on hyvä myös ennakoida tulevia tapahtumia, pohtia mihin suuntaan yritys on kehittymässä ja mihin voitaisiin pyrkiä kehittymään. (Laine & Lecklin 2009, 20 - 24.)

Tilitoimiston laiminlyödessä asiakaspalvelun, siitä aiheutuu seuraamuksia. Mikäli asiakkaan ostolaskut jätetään maksamatta ajallaan, asiakkaalle voi tulla maksettavaksi korkoa. Esimerkiksi vakuutusmaksujen ja verojen maksujen ajallaan maksamatta jättäminen aikaansaa sen, että korkoa alkaa heti kertyä. Kirjanpitoa tehdessä, täytyy huolehtia, että se tulee tehdyksi tiettyyn aikaan mennessä. Muutoin kausiveroilmoitukset jäävät ajallaan palauttamatta ja maksamatta. Kausiveroilmoitusten myöhästymisestä aiheutuu korkojen lisäksi myöhästymismaksuja. Aikataulusta voidaan jäädä jälkeen sen vuoksi, ettei asiakas ole toimittanut tarvittavaa kirjanpitoaineistoa ajoissa. Hyvästä kyvykkyydestä kertoo se, että tilitoimiston työntekijät ovat ajan tasalla ammatillisesti ja osaavat johdon avulla organisoida töitään. Taloushallinnon ala vaatiikin henkilöstöltä jatkuvaa kouluttautumista (Taloushallintoliitto 2005).

3.2.3 Signaalinäkökulma

Yrityksen kehittyminen tarkoittaa sitä, että yrityksellä on valmius muutoksiin. Yrityksen tulee tunnistaa hyvät ja huonot merkit. Se, mitä yrityksestä huhutaan ja puhutaan tai salataan, ovat tärkeitä tekijöitä signaaleja mietittäessä. Millainen maine yrityksellä on? Miten tieto kulkee yrityksen sisällä? Jos asioita pidetään salassa henkilöstöltä, huhut alkavat helposti liikkua. Yrityksessä on hyvä tiedostaa myös se, että toimintatapoja voi muuttaa ja kehittää. Ei ole pakko tehdä aina samalla tavalla kuin on tehty. Muutokset voivat tehdä laadusta parempaa. (Laine & Lecklin 2009, 24 - 26.)

3.2.4 Sosiaalinen näkökulma

Sosiaalinen näkökulma tarkastelee muun muassa työpaikan ilmapiiriä. Työpaikan ilmapiiri vaikuttaa paljon siihen, miten työ sujuu. Hyvä ilmapiiri syntyy yhteistyön avulla. Työntekijöiden viihtyvyys työpaikalla on tärkeää. Viihtyvyyttä ja yhteishenkeä voidaan lisätä tekemällä joskus yhdessä työn ulkopuolisia asioita. Monet työpaikat järjestävätkin vuosittain virkistyspäiviä tai muita rentouttavia tapahtumia työntekijöilleen. (Laine & Lecklin 2009, 27.)

3.3 Laatupoikkeamat

Tilitoimistossa laatupoikkeamia voi olla useanlaisia. Laatupoikkeamaketju voi lähteä etenemään myöhään toimitetusta aineistosta. Tällöin kirjanpito saadaan tehtyä myöhässä ja tätä kautta arvonlisäveroilmoitus myöhästyy. Uusi työntekijä voidaan olla perehdytetty puutteellisesti, ja jotain olennaista on voinut jäädä läpikäymättä. Usein asiat, jotka ovat itsestään selviä pitkään työtä tehneille, eivät ole selviä uudelle työntekijälle eikä aina kaikkea osaa kysyä. Esimerkiksi maksuliikenneohjelman hoitamisessa voi tulla ongelmia, jos jokin osa prosessia on jäänyt läpikäymättä ja tällöin asiakkaan maksut voivat jäädä lähtemättä eteenpäin. Sähköisessä laskujen kierrätyksessä asioiden oikein tekemisen tärkeys lähtee laskun tallentamisvaiheesta. Jos laskun tallentajalla on kiire, eikä hän ehdi kunnolla keskittyä tallentamiseen, voi laskulle tulla virheellinen toimittaja tai jopa virheellinen tilinumero. Tämä aiheuttaa sen, että lasku maksetaan väärälle tilille ja virheen löytäminen vaatii taitoa siinä vaiheessa, kun se huomataan.

3.4 Laadun kustannukset

Laatupoikkeamat aiheuttavat paljon turhia kustannuksia palvelualan yrityksille. Grönroosin (2009, 176) teoksessa esitetään, että jopa 35 % liiketoiminnan kuluista saattaa tulla huonosta laadusta, jota joudutaan korjailemaan ja uudelleen tekemään. Laadun parantamiseen voi houkutella ajatus siitä, että jos laatuongelmat saadaan poistettua, kustannukset laskevat tuon 35 % ja tämä taas tietää parempaa tulosta yritykselle. Virheettömyyden lisäksi yritysten tavoitteena on saada toiminta taloudellisesti mahdollisimman tehokkaaksi. (Laine & Lecklin 2009, 19.) Sekä asiakas että tilitoimisto joutuvat maksamaan ylimääräisiä laatu-kustannuksia, kun tilitoimiston palveluketjussa tapahtuu jokin virhe. Kustannukset lähtevät lisääntymään hetkestä, jolloin virhe on havaittu ja aloitetaan selvittelytyö tekijöistä, joiden vuoksi virhe on aiheutunut. Työntekijä alkaa käyttää aikaansa virheen selvittelyyn ja ensisijainen asia, joka pyritään tekemään, on virheen korjaaminen mahdollisimman pian ja asiakasta tyydyttävällä tavalla. Joskus asiakkaan tyytyväiseksi saaminen vaatii jopa useamman henkilön panostuksen.

DeFeon (2001) kirjoittaa artikkelissaan jäävuorimallista, joka kuvaa laatu-kustannuksia. Jäävuorimallissa yrityksen laatu-kustannuksista osa on näkyviä ja osa piilossa olevia.

Laatukustannuksia määriteltäessä täytyy ottaa huomioon kokonaiskuva kaikesta, mihin huonosti tehty työ vaikuttaa. Laatukustannuksia syntyy muun muassa työn uudelleen tekemisestä, laskutusvirheistä, työntekijöiden vaihtuvuudesta, ylitöistä ja asiakashyvityksistä. DeFeo (2001) jakaa laadun kustannukset kolmeen osaan. Arvioimis- ja tarkastuskustannukset liittyvät toimintoihin, joiden avulla virheet löydetään ennen kuin ne menevät asiakkaalle saakka. Tilitoimistossa tämä tarkoittaa raporttien ja laskutusten oikolukua ennen asiakkaalle lähettämistä. Sisäiset virhekustannukset jäävät asiakkaan kannalta näkymättömiin, mutta ne vaikuttavat asiakaspalveluun. Sisäisiä virhekustannuksia aiheuttavat korjaaminen tai sijaisuudet. Sisäisiä virhekustannuksia voivat olla tietokoneongelmat, kirjanpidon vientien korjaaminen tai myyntilaskujen korjaaminen. Ulkoiset virhekustannukset vaikuttavat suoraan asiakkaaseen ja niiden korjaaminen vaatii työtä, jotta asiakkaan luottamus saadaan palautettua. Ulkoisia virhekustannuksia aiheuttavat asiakkaiden tyytymättömyys ja valitusten tarkistaminen, laskutusvirheiden korjaaminen, myöhässä lähetettyjen verohallinnon maksujen korkoseuraamukset. (DeFeo 2001.)

3.5 Laadun parantaminen

Laadun parantamisen merkittävä lähtökohta on oikean, yritykselle sopivan johtamisjärjestelmän valinta. Laine ja Lecklin (2009, 19) mainitsevat teoksessaan tuotteistamisen, jonka avulla laatua voidaan parantaa. Mitä yhtenäisempää toiminta yrityksessä on, sen paremmaksi voidaan laatu saada. Vaikka yrityksellä on eri toimipisteitä, toiminta voidaan tehdä kuitenkin samalla kaavalla, esimerkiksi käytettävät sovellukset ovat yhtenäisiä (Tilitoimisto X 2011). Johtamisjärjestelmän valinnassa täytyy olla vastaavaa yhteneväisyyttä, saman yrityksen sisällä ei voida käyttää eri järjestelmiä.

Kun laatujärjestelmä on valittu, järjestelmää lähdetään soveltamaan yrityksessä. Aluksi yrityksen on hyvä määritellä, mitä palvelun laatu on heidän yrityksessään. Tämä lähtee liikkeelle johtamisen taholta. Hyvä esimies saa henkilöstön motivoitua niin, että he ymmärtävät laadun olevan joka päivänen prosessi. (Grönroos 2009, 100, 141.)

3.6 Laatu järjestelmät ja laatu työkalut

Kirjallisuudesta löytyy useita eri malleja laatu järjestelmiin, jotka sisältävät erilaisia laatu työkaluja. Yksi malleista on Six Sigma, jossa keskeinen asia on ydinprosessien tuntemus ja mittaaminen (Jabe 2004). Se on johtamis- ja laatu menetelmä, jonka avulla pyritään parantamaan yrityksen laatua. Six Sigman tavoitteena on saavuttaa 0-virhetaso. Ajatuksena on, ettei laatua paranneta yhdellä työkalulla, vaan laadun parantamiseen tarvitaan useita eri työkaluja. Six Sigma menetelmässä käytetään nelivaiheista MAIC-prosessia (Measurement, Analysis, Improvement, Control). Vaiheet ovat mittaus, analysointi, parannus ja ohjaus. (Six Sigma 2011.)

Yrityksen laadusta saadaan hyvä käsitys tekemällä asiakkaalle tyytyväisyyskysely. Toinen tapa mitata laatua, on tehdä se yrityksen sisällä henkilöstön kautta. Tilitoimisto tuottaa palveluita ja niiden laatua ei ole helppoa mitata. Tällöin mittarin täytyy olla hyvin kehitelty, jotta sillä saadaan esille oikeat tulokset ja päästään käsitykseen siitä, mitä kehitettävää yrityksen laadussa on.

Tilitoimisto X:llä (2011) on käytössä muun muassa asiakkaan huolenpitolomake, johon kirjataan asiakkaan perustiedot, tilitoimiston yhteyshenkilöt, asiakkaan nykypalvelut, asiakkaan vuosikello ja muistamiset. Tarkoituksena on, että henkilö, joka pääasiassa hoitaa asiakkaan töitä, ylläpitää lomaketta päivittämällä tarpeelliset tiedot ja muutokset. Tämä lomake on hyvä laatu työkalu siinä vaiheessa, jos työntekijälle tarvitaan esimerkiksi kesä- tai sairausloman ajaksi sijainen. Laatu poikkeamia tapahtuu helposti, jos lomaketta ei ole päivitetty asianmukaisella tavalla.

Töiden seurantalomakkeen avulla seurataan kuukausittain työtehtäviä. Lomakkeeseen merkitään päiväys, jolloin asiakas on toimittanut kirjanpitoon aineiston. Kun kirjanpito ja tarvittavat ilmoitukset verottajalle on tehty, asiakkaalle toimitetaan raportit ja verotukseen liittyvät maksutositteet. Kun kaikki on valmista, asiakasta voidaan laskuttaa tehdystä työstä. Näiden toimintojen yhteydessä töiden seurantalomakkeeseen merkitään päivämäärät. Tätä kautta on mahdollista seurata, että tarvittavat toimenpiteet on tehty ajallaan. (Tilitoimisto X 2011.)

Tilitoimisto X:llä (2011) on käytössään laatu poikkeamien seurantalomake (liite 1), jolla seurataan tapahtuneita laatu poikkeamia. Seurantalomake on täytätetty henkilöstöllä kuukausittain. Lomakkeeseen täydennetään asiakkaan numero, nimi, kuka poikkeaman

on havainnut, päivämäärä, kuvaus poikkeamasta ja toimenpiteet poikkeaman havaitsemisen jälkeen.

4 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Aineisto ja sen kerääminen

Tässä työssä selvitettiin laatupoikkeamia toimeksiantajan henkilöstölle tehdyllä laatupoikkeamakyselyllä (liite 2). Kyselyn tarkoituksena oli selvittää, millaisia laatupoikkeamia on ollut viimeisen vuoden aikana ja kuinka usein niitä on tapahtunut. Lisäksi haluttiin henkilöstön omaa pohdintaa siihen, miten heidän mielestään laatupoikkeamia voisi vähentää omassa työssä sekä kartoitettiin, onko henkilöstö tietoinen jo olemassa olevista lomakkeista, joilla vaikutetaan laadukkaan työn tuottamiseen.

Kysely toimitettiin sähköpostitse kesäkuun alkupuolella 2011. Vastausaikaa annettiin kolme viikkoa ja vastaukset pyydettiin palauttamaan työpaikalle sijoitettuun kyselylaatikkoon. Kyselyyn vastaamiseen annettiin jatkoaikaa kahteen otteeseen kesälomien vuoksi ja käytännössä viimeinen vastaus saatiin heinäkuun lopussa. Kyselyn vastaanottajia oli 21. Heistä 76 % eli 16 palautti kyselylomakkeen.

4.2 Tutkimusmenetelmä ja analyysi

Opinnäytetyössä tämä tutkimusosa toteutettiin kyselytutkimuksena eli survey-tutkimuksena. Kysely sisälsi sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Kysymykset koetettiin laatia mahdollisimman selkeiksi. Strukturoituihin eli valmiit vaihtoehdot sisältäviin kysymyksiin vastattiin selkeästi paremmin, kuin avoimiin kysymyksiin.

Kyselyn vastaukset käsiteltiin tekemällä niistä koosteen Exceliin. Valmiita vaihtoehtoja sisältävät vastaukset työstin graafisiksi taulukoiksi.

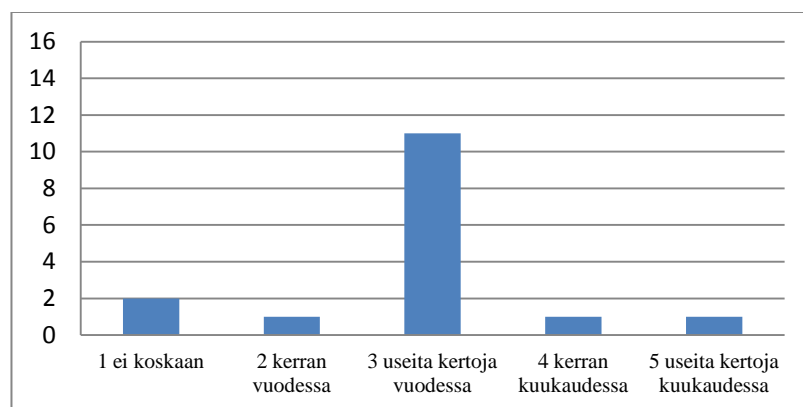
4.3 Tutkimustulokset

Aluksi kyselylomakkeessa kerrottiin, että opinnäytetyön tavoitteena on tutkia tekijöitä, jotka aiheuttavat laatupoikkeamia tilitoimistotyössä. Tämän jälkeen kysyttiin vastaajien taustatietoja, vastaajan ikää, työkokemusta vuosissa ja vastaajan koulutusta. Vastaajaa pyydettiin miettimään omaa asiakaskuntaansa ja siellä tapahtuneita laatupoikkeamia

viimeisen vuoden aikana. Pyydettiin miettimään, millaisia nämä laatupoikkeamat ovat olleet ja kuinka usein niitä on tapahtunut. Yksi vastaaja oli kommentoinut jo tähän kohtaan, että laatupoikkeamia on tapahtunut ”harvoin, eräs niistä jäänyt tarkistamatta poikkeava jättöpäivä veroilmoitukselle ja siten ilmoitus jätetty myöhässä”.

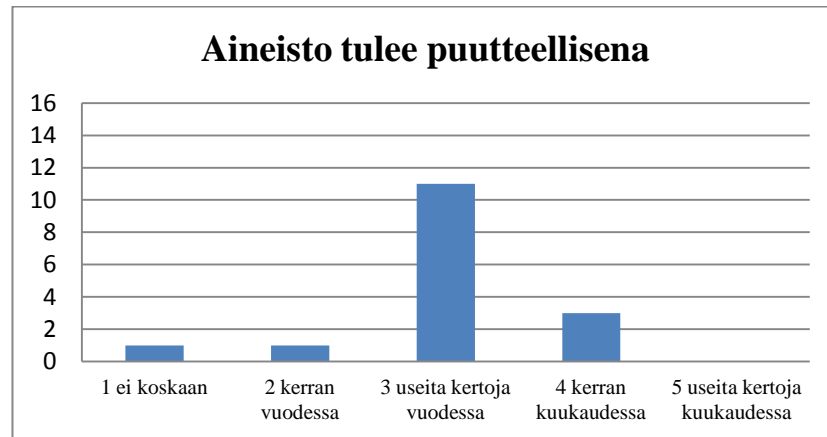
Alustuksen jälkeen lomakkeessa tulivat kysymykset. Ensimmäisenä kysyttiin Mistä syystä laatupoikkeamat aiheutuvat mielestäsi työssäsi ja tämän alla oli alakohdat a-k, joissa oli mahdollisia tekijöitä, jotka aiheuttavat laatupoikkeamia. Alakohtiin oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot: 1 ei koskaan, 2 kerran vuodessa, 3 useita kertoja vuodessa, 4 kerran kuukaudessa ja 5 useita kertoja kuukaudessa. Kolme vastaajaa oli antanut jo ennen alakohtia kommenttinsa ensimmäiseen kysymykseen ja kommentteista tuli esille se, että kiire ja huolimattomuus ovat eräitä tekijöitä laatupoikkeamien aiheuttajana. Unohdetaan laittaa sähköiseen kalenteriin tehtäviä asioita. On liian monta keskeneräistä työtä, jotka pitäisi saada heti valmiiksi ja tähän tulee vielä lisätöitä, jolloin tärkeitä yksityiskohtia jää havaitsematta ja tehdään virheitä.

Kuva 2 esittää, millainen tekijä aineiston myöhässä tuleminen on laatupoikkeaminen aiheuttajana. 16 vastaajasta suurin osa eli 69 %:a oli sitä mieltä, että aineiston myöhässä tuleminen aiheuttaa useita kertoja vuodessa laatupoikkeamia. Loput vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti muille vaihtoehdoille.



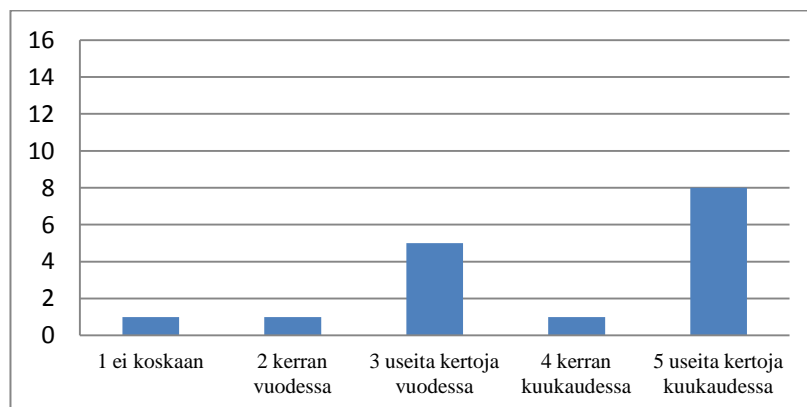
Kuva 2. Aineisto tulee myöhässä

Kuva 3 esittää, millainen tekijä aineiston puutteellisuus on laatupoikkeamien aiheuttajana. Siinä, kuten edelläkin, 69 % 16 vastaajasta oli sitä mieltä, että aineiston puutteellisuus aiheuttaa useita kertoja vuodessa laatupoikkeamia. Vastauksista 19 % sai vaihtoehto 4 eli aineiston puutteellisuus aiheuttaa laatupoikkeamia kuukausittain.



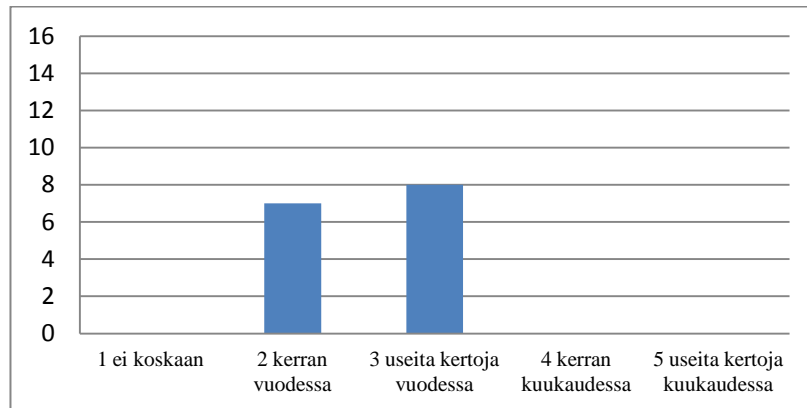
Kuva 3. Aineisto tulee puutteellisena

Kuvassa 4 on esitetty vastaukset liittyen ajan puutteeseen laatupoikkeamien aiheuttajana. Vastaukset jakaantuivat jokaiseen vaihtoehtoon, mutta selkeimmin esille nousi tässä vaihtoehto 5, jossa ajan puute aiheuttaa laatupoikkeamia useita kertoja kuukaudessa. Vaihtoehto 5 sai 50 %:a 16 vastauksesta. Toiseksi eniten sai vastauksia kolmas vaihtoehto, eli 31 %:n mielestä ajan puute oli syynä laatupoikkeamiin useita kertoja kuukaudessa.



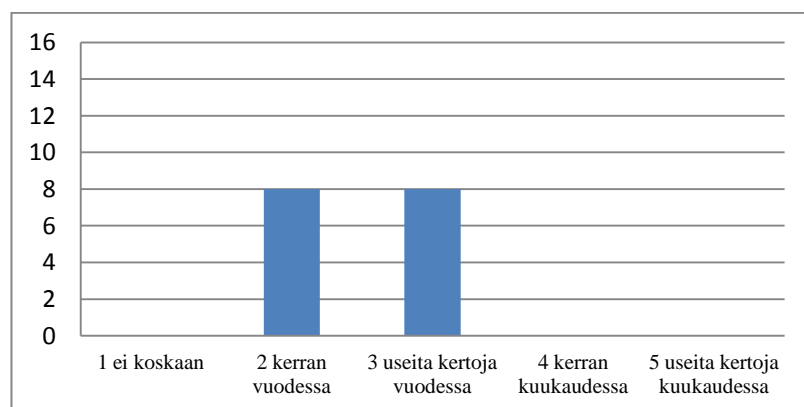
Kuva 4. Ajan puute

Kuvassa 5 vastaukset jakaantuvat kahteen kohtaan. Kohtaan tuli 15 vastausta. 47 %:a vastaajista oli sitä mieltä, että epäselvä ohjeistus asiakkaan tiedoissa aiheuttaa laatupoikkeamia kerran vuodessa 53 %:a oli valinnut vaihtoehdon 3 eli epäselvä ohjeistus asiakkaan tiedoista aiheuttaa laatupoikkeamia useita kertoja vuodessa.



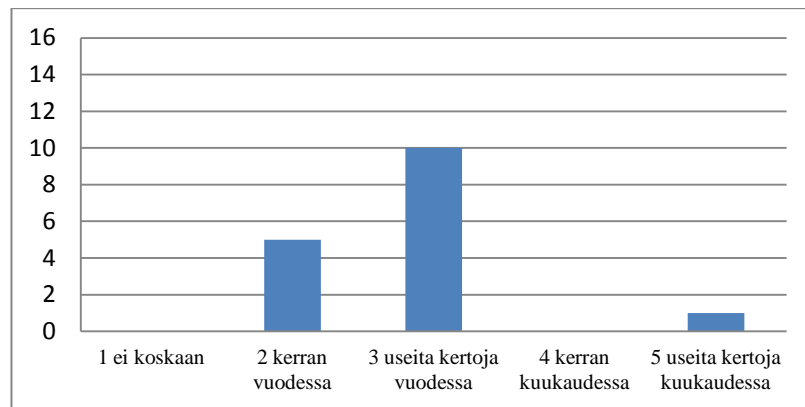
Kuva 5. Epäselvä ohjeistus asiakkaan tiedoissa

Kuvassa 6, 16 vastaajasta 50 %:n mielestä oma huolimattomuus oli laatupoikkeamien aiheuttajana kerran vuodessa. 50 %:a oli sitä mieltä, että oma huolimattomuus aiheutti laatupoikkeamia useita kertoja vuodessa.



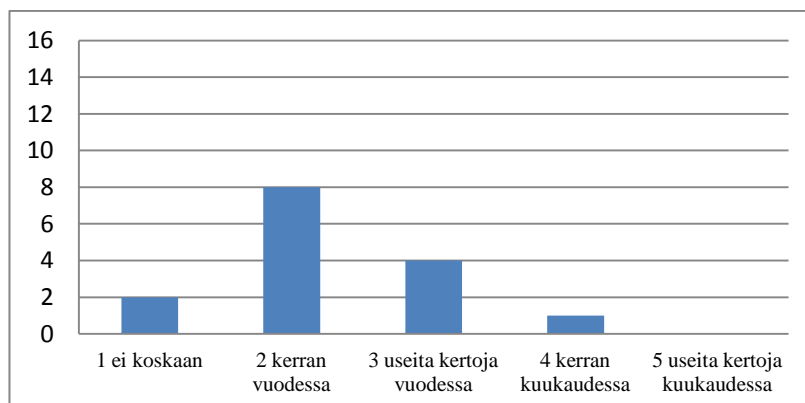
Kuva 6. Oma huolimattomuus

Kuvassa 7 laatupoikkeamien aiheuttajavaihtoehdoksi on otettu ongelmat tiedon kulkemisessa. 16 vastaajasta oli suurin osa eli 63 %:a oli sitä mieltä, että ongelmat tiedon kulkemisessa aiheuttavat laatupoikkeamia useita kertoja vuodessa. 31 %:a vastaajista valitsi vaihtoehdon 2, jossa ongelmat tiedon kulkemisessa aiheuttaa laatupoikkeamia kerran vuodessa. Yksi vastaaja oli valinnut vaihtoehdoksi 5 eli ongelmat tiedon kulkemisessa aiheuttaa hänen mielestään laatupoikkeamia useita kertoja kuukaudessa.



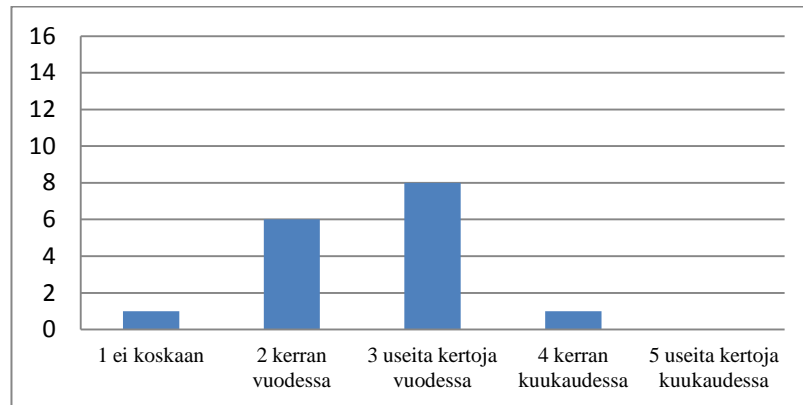
Kuva 7. Ongelmat tiedon kulkemisessa

Kuvassa 8 on osaamisen puute, jossa vastaukset jakaantuivat useaan vaihtoehtoon. 15 henkilöä oli vastannut tähän kohtaan. Vastaajista 13 %:n mielestä osaamisen puute ei aiheuta koskaan laatupoikkeamia, 54 %:n mielestä kerran vuodessa tulee laatupoikkeama osaamisen puutteen vuoksi, 27 %:n mielestä useita kertoja vuodessa ja 6 %:n mielestä kerran kuukaudessa osaamisen puute on syynä laatupoikkeamiin.



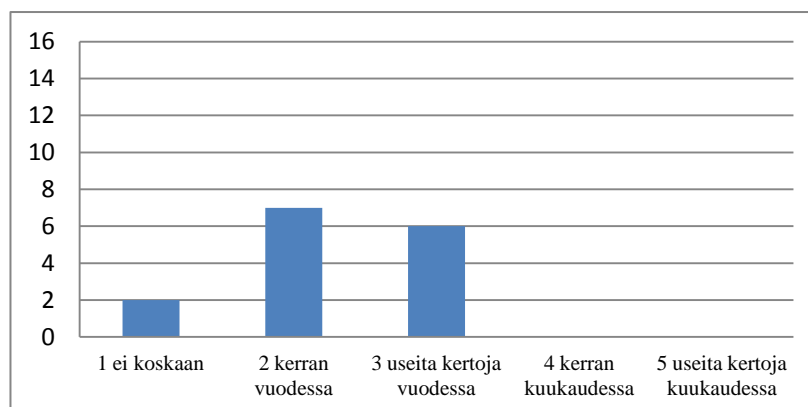
Kuva 8. Osaamisen puute

Kuvassa 9 käsitellään perehdytyksen puutteellisuutta laatupoikkeamien tekijänä. 16 vastaajasta 6 %:n mielestä perehdytyksen puutteellisuus aiheuttaa laatupoikkeamia kerran kuukaudessa, 38 %:n mielestä kerran vuodessa, 50 %:n mielestä useita kertoja vuodessa ja 6 %:n mielestä ei koskaan.



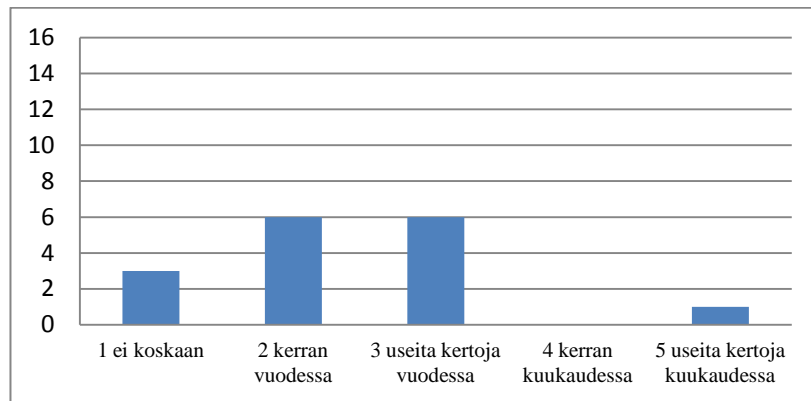
Kuva 9. Perehdytys puutteellinen

Kuva 10. 15 oli antanut vastauksensa tähän kohtaan. 40 %:n mielestä yhteistyön toimimattomuus asiakkaan kanssa oli laatupoikkeamien aiheuttajana useita kertoja vuodessa, 47 %:n mielestä kerran vuodessa ja 13 %:a oli sitä mieltä, että yhteistyön toimimattomuus asiakkaan kanssa ei koskaan aiheuta laatupoikkeamia.



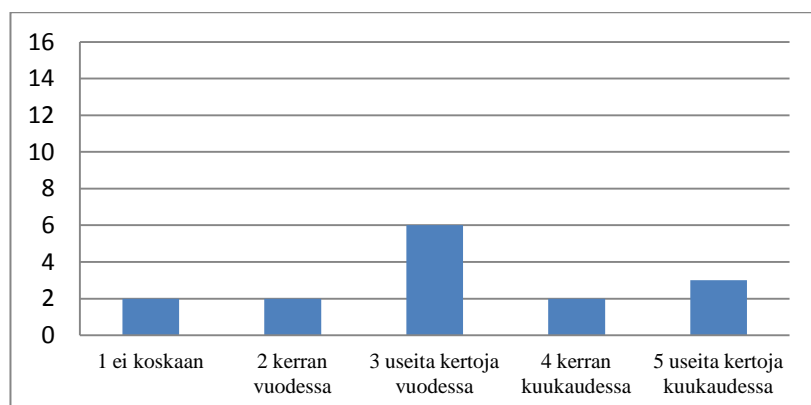
Kuva 10. Yhteistyön toimimattomuus asiakkaan kanssa

Kuvassa 11, 16 vastaajasta 6 %:a oli sitä mieltä, että yhteistyön toimimattomuus työympäristössä aiheuttaa laatupoikkeamia useita kertoja kuukaudessa. 38 %:n mielestä tämä oli syynä laatupoikkeamiin useita kertoja vuodessa, 38 %:n mielestä kerran vuodessa ja 18 %:a oli sitä mieltä, että yhteistyön toimimattomuus työympäristössä ei aiheuta laatupoikkeamia koskaan.



Kuva 11. Yhteistyön toimimattomuus työympäristössä

Kuvassa 12 vastauksensa oli antanut 15 henkilöä. Vastaajista 20 %:a oli sitä mieltä, että tietokoneongelmat oli useita kertoja kuukaudessa laatupoikkeamien aiheuttaja, 13,3 %:n mielestä tämä tekijä oli syynä kerran kuukaudessa laatupoikkeamiin, 40 %:n mielestä useita kertoja vuodessa, 13,3 %:n mielestä kerran vuodessa ja 13,3 %:n mielestä tietokoneongelmat eivät ole koskaan syynä laatupoikkeamiin.



Kuva 12. Tietokoneongelmat

Avoimia kysymyksiä oli kolme. Ensimmäinen avoin kohta kysyi muuta syytä, kuin edellä olleet kuvavaihtoehdot 2-12, laatupoikkeamiin. Kaksi vastaajista oli kommentoinut kohtaa Muu syy. Toisen vastaajan mielestä jos ja kun jotain sattuu, on se monen tekijän summa. Toinen vastaajista kirjoitti, että asiakasvaihdoksissa kirjanpitäjien välillä kaikki asiat eivät tule ilmi ja asiakkaan huolenpitomake on puutteellisesti tehty / päivitetty.

Toisessa avoimessa kohdassa kysyttiin, millä vastaajan mielestä voitaisiin vähentää laatupoikkeamia hänen työssään. Vastaajilla oli useita erilaisia kehitysvaihtoehtoja. Työpaikalle kaivataan henkilöä, joka vastaisi uusien työntekijöiden työhön perehdyttämisestä, neuvonnasta ja jonka kanssa työssä ilmenneet tieto- ja taito-ongelmat voitaisiin kunnolla ja rauhassa ratkaista. Liiallista kiirettä pidettiin laatupoikkeamien keskeisenä aiheuttajana. Työn tekemiseen kaivattiin lisää aikaa. Aikaa työn tekemiseen saataisiin yhden vastaajan mielestä sillä, että työntekijöiden määrää lisättäisiin. Tällöin saisi tehdä asiat rauhassa ja huolellisesti. Yksi vastaajista koki esimiesten olevan usein niin kiireisiä, ettei heiltä ehdi saada tarvittaessa apua. Myös asiakkaan palvelemiseen ja neuvontaan pitäisi saada enemmän aikaa. Asiakkaan kanssa pitäisi saada käydä useammin läpi palavereissa puutteellisia asioita ja asiakkaalle tulisi antaa tarkat käytännön ohjeet heti aloittaessa. Yksi vastaajista piti tärkeänä sähköistä kalenteria, jonka avulla on mahdollista organisoida töitään ja kun asiat on merkittynä kalenteriin, ne eivät jää unohduksiin. Osastojen välistä yhteistyön toimivuutta pitäisi kehittää, jottei tulisi virheellisiä tietoja, joita kirjanpitoa tehdessä täytyy selvittää. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että aineisto pitäisi saada 10 päivän kuluessa kuukauden viimeisestä päivästä. Tällä taattaisiin palvelun laatu hänen mielestään parhaiten. Asiakkaan huolenpitomakkeeseen tulisi kirjata kaikki oleellinen ja yrityskohtainen erikoisuus.

Kohdassa 4 kysyttiin, onko vastaajan mielestä heillä käytössä työkaluja, joilla voidaan parantaa työn laatua ja jos on, niin mitä. Kahden vastaajan mielestä harjoittelijat auttavat työn laadun parantamisessa. Työnjako parantaa työn laatua, rutiinitöiden siirtämistä toiselle pidettiin hyvänä keinona saada itselle enemmän aikaa keskittyä ajatusta vaativiin töihin. Yhden vastaajan mielestä sähköinen kalenteri on tällainen työkalu. Työkaluksi miellettiin myös kirjanpitoaineiston toimitusaikataulu, joka on laadittu vuodeksi eteenpäin ja lähetetty asiakkaalle, jotta asiakas voi tarkistaa, milloin esimerkiksi heinäkuun 2011 kirjanpitoaineisto tulee viimeistään toimittaa. Kaksi

vastaajista toi esille asiakkaan huolenpitomakkeen. Sen täyttämisen koettiin kuitenkin olevan kankeaa ja tiedonhaun siitä hidasta. Yhden vastaajan mielestä työkalut ovat kohdallaan, jos niitä osataan käyttää. Ja yksi vastaajista kommentoi kysymykseen, että kyllä kai niitä on, mutta taulukoilla ja seurannoilla ei ole mitään merkitystä, koska aina on liian kiire, että työn laatua voisi oikeasti kehittää ja vaalia.

5 KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

Opinnäytetyön alkuvaiheessa Tilitoimisto X:llä on ollut käytössään yksinkertainen laatupoikkeamien seurantalomake; Taloushallintopalvelun virheettömyys ja aikataulujen noudattaminen (liite 2). Lomakkeeseen tulee kirjanpitäjän nimi ja tämän jälkeen tulee taulukko, johon kirjataan asiakasnumero, asiakkaan nimi, kuka on ilmoittanut / havainnut virheen (asiakas vai yritys), päivämäärä ja kuvaus tapahtuneesta virheestä sekä toimenpiteet.

Tätä lomaketta lähdin kehittämään Excel-taulukko-ohjelmalla sen jälkeen, kun sain käsiteltäviä henkilöstölle tehdyn kyselyn. Alkuperäisessä lomakkeessa kysyttiin kirjanpitäjän nimeä. Tämän kohdan muutin ”Työntekijäksi”, koska kaikki eivät ole kirjanpitäjiä yrityksessä, vaan he voivat olla muullakin nimikkeellä työssä. Prosessivaihtoehtoiksi laitoin kirjanpito, laskutus, ostoreskontra ja palkat/M2. M2 tarkoittaa matkalaskuohjelmaa. Henkilö voi siis valita, mitä prosessia laatupoikkeama koskee. Prosessin jälkeen tulee taulukko, jossa on oma rivi asiakasnumerolle. Tällä voidaan seurata, mille asiakkaille laatupoikkeamia tapahtuu. Toisella rivillä tulee päivämäärä, jolloin laatupoikkeama on tapahtunut. Vastauslomakkeita purkaessa huomioin, että jokainen antamani vaihtoehto oli mahdollinen laatupoikkeamien aiheuttaja. Tämän vuoksi otin kaikki vaihtoehdot mukaan lomakkeelle ja ne ovat taulukossa omilla riveillään.

Kun sain lomakkeen valmiiksi, annoin sen tarkistettavaksi toimeksiantajayrityksessä työskentelevälle ohjaajalleni. Sain palautteeksi häneltä, että lomake on selkeä ja syyt tyhjettäviä, lisättäväksi hän toivoi vielä muille vaihtoehdoille oman kentän eli lisäsin lomakkeen loppuun avoimen kohdan Muu syy, johon työntekijä voi tarvittaessa eritellä muita syitä tapahtuneelle laatupoikkeamalle. Kehitelty laatupoikkeamien seurantalomake on liitteenä 3.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

Kaikki esitetyt vaihtoehdot aina aineiston myöhässä tulemisesta tietokoneongelmiin aiheuttavat ainakin jossain määrin laatupoikkeamia. Useita kertoja kuukaudessa ajan puute on syynä laatupoikkeamiin. Useita kertoja vuodessa aineistot tulevat myöhässä, aineistot tulevat puutteellisena, ohjeistus on epäselvää asiakkaan tiedoissa, ollaan huolimattomia, on ongelmia tiedon kulkemisessa, perehdytys on puutteellista. Yhteistyö asiakkaan kanssa ja työympäristössä on enimmäkseen toimivaa, mutta voi yhteistyön toimimattomuus voi olla välillä syy laatupoikkeamiin. Omaan osaamiseen työntekijät luottavat, koska oman osaamisen puute oli suurimman osan mielestä vain kerran vuodessa syynä laatupoikkeamiin. Tietokoneongelmat laatupoikkeamien aiheuttajana oli jakaantunut melko tasaisesti jokaiselle vaihtoehdolle, joskin se oli myös useita kertoja kuukaudessa aiheuttanut laatupoikkeamia. Laatupoikkeamakyselyssä nousi keskeisenä tekijänä esille kiire.

Laatupoikkeamia voidaan vähentää paremmalla perehdytyksellä, kiireen vähentämisellä, jolloin aikaa olisi paremmin sekä työn tekemiseen että asiakkaiden palveluun. Työntekijät kokivat harjoittelijoiden olevan työkalu työn laadun parantumisessa. Tämä linkittyy mielestäni kiireeseen, koska harjoittelijat auttavat töiden tekemisessä ja näin vähentävät vakituisten työntekijöiden työtaakkaa. Kaksi vastaajaa toi esille asiakkaan huolenpitolomakkeen. Tämä on pieni määrä ja työntekijöiden keskuudessa pitäisi herättää keskustelua siitä, mikä tarkoitus ja merkitys tällä lomakkeella on työn tekemisen laadussa, sekä yrityksen että asiakkaan kannalta.

Työntekijät olisi tärkeää saada ymmärtämään se, että asiakkaan tyytyväisyys on keskeinen tekijä työssä, tärkein kenties, koska ilman asiakkaita ei ole työtä mitä tehdä. Koko henkilöstö tulisi saada niin sanotusti puhaltamaan yhteen hiileen. Toisaalta jos työntekijät kokevat, että on aina liian kiire, tämä tunne voi välittyä asiakkaillekin ja tämä vähentää heidän tyytyväisyyttään. Tilitoimistossa voidaan tehdä muutoksia sisäisesti yksinkertaisella tavalla. Jos esimerkiksi sama henkilö tekee useamman vuoden samaa asiakasta, usein asiat tehdään samaan tapaan aina. Välillä voidaan siirtää asiakas toiselle henkilölle tilitoimiston sisällä, uusi asioiden hoitaja voi tehdä jotain eri tavalla. Uusi tapa tehdä työtä voi tyydyttää asiakasta enemmän kuin aiempi tapa ja tätä kautta palvelun laatuakin paranee.

Laatupoikkeamien seurantalomake on hyvä keino tapahtuneiden virheiden seurantaan. Sen avulla voidaan tehdä yhteenvetoja ja johtopäätöksiä siitä, mitä virheitä näyttää tapahtuvan eniten ja vastausvaihtoehtojen kautta voidaan lähteä hakemaan keinoja, joilla virheiden syntymistä voidaan välttää.

Sekä laatupoikkeamakyselyä että laatupoikkeamien seurantalomaketta voi ajatella käytettävän myös muissa tilitoimistoissa. Tältä osin työ voidaan katsoa yleistettäväksi. Toisaalta kyselyyn vastanneiden määrä on melko vähäinen ja jos vastaajia olisi enemmän, voisi laatupoikkeamien aiheuttajavaihtoehtoissa tulla merkittävääkin eroa vastausten välillä.

Jatkossa tämän opinnäytetyön toimeksiantaja voisi tehdä asiakastyytyväisyyskyselyn, jossa kysytään vähän laajemmin asiakkaalta asioita. Tätä kautta asiakkaatkin voisivat antaa hyviä kehittämissuhteita sekä tuoda esille toiveitaan, mitä yritys voisi tehdä paremmin tai missä olisi kehittämisen varaa. Toinen asia, jota yrityksessä voitaisiin tutkia, on se, millaisia kustannuksia laatupoikkeamat aiheuttavat yrityksessä. Kun saadaan konkreettisia numeroita näkyviin, tämä voi tuoda erilaista mielenkiintoa laatutyökalujen käyttämiseen.

Tämä opinnäytetyö antoi minulle paljon ajatuksia, oman työni laadun kehittämiseen sekä ymmärrystä siihen, kuinka tärkeitä tiettyjen tietojen ylläpitäminen työpaikalla on. Vaikka onkin ainainen kiire ja millään ei ehtisi asiakkaanhuolenpitomaketta täyttää, niin tietojen ajantasaisuus on tärkeä tekijä laadukkaana työn tuottamisessa. Alkuperäinen aikataulu opinnäytetyön tekemiseen muutettiin, koska opinnäytetyön tekijä pyydettiin toimeksiantajayritykseen kirjanpitäjän sijaiseksi. Opinnäytetyöni alkuvaiheessa ohjaaja vaihtui ja myös toimeksiantajan puolella tuli muutos yhteyshenkilöön. Tämä kuvaa mielestäni hyvin työelämän tämän hetkistä suuntaa. Olosuhteet sekä työpaikoilla että yhteiskunnassa muuttuvat jatkuvasti ja muutokset voivat tapahtua yllättäen ja äkillisesti. Näistä muutoksista huolimatta täytyy pysyä asioiden suhteen ajan tasalla ja saada sovitut asiat suoritettua.

LÄHTEET

Painetut

Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro, Helsinki.

Lecklin, Olli 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Talentum Media Oy, Helsinki.

Lecklin, Olli & Laine, Risto O. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Talentum, Helsinki.

Leppiniemi, Jarmo & Walden, Risto 2010. Tilinpäätös- ja verosuunnittelu. WSOYpro Oy, Helsinki.

Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä

Tomperi, Soili 2007. Kehittyvä kirjanpito. Edita, Helsinki.

Tomperi, Soili 2008. Käytännön kirjanpito. Edita, Helsinki.

Painamattomat

Arvonlisäverolaki. Luettu 14.3.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931501>

DeFeo, Joseph A. 2001. The Tip of the Iceberg. Quality progress. 21.3.2011. http://www.web-set.hu/WEBSET_DOWNLOADS/552/a%20j%C3%A9ghegy%20cs%C3%BAcsa.pdf

Jabe, Marjatta 2004. Älä käännä selkääsi Six Sigmalle. Talentum lehtiarkisto. Luettu 28.11.2010. <http://lehtiarkisto.talentum.com.ez.token.fi/lehtiarkisto/search/show?eid=59573>

Keckman-Koivuniemi, Hannele 2010. KvantimOTV. Kvantitatiivisten menetelmien tietovaranto. Aineistotyyppit. Luettu 27.1.2011. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/intro.html>

Kirjanpitoa.com. Luettu 14.3.2011. <http://www.kirjanpitoa.com/Kirjanpito.html>

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336. Luettu 8.3.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

Kuula, Arja 2009. Toimintatutkimus. Luku 5.4 kokonaisuudesta Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2009. KvalimOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Luettu 9.12.2010. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html

- Mustonen, Timo 2008. Oulun tilitoimistot 2007. Ennakointiraportti. Oulun seudun työvoimatoimisto. <http://www.update.te-keskus.fi/Public/?app=5&categoryid=10757&area=7648&lang=1%20-%3E%20Tilitoimistoennakointiraportti%2030.7.2008>
- Okkonen, Katja 2010. Varo, nämäkin työt katoavat halpamaihin. Taloussanomat. Luettu 5.5.2011. <http://www.taloussanomat.fi/tyomarkkinat/2010/06/16/varo-namakin-tyot-katoavat-halpamaihin/20108491/12>
- Six Sigma. Systemaattinen Innovointi. Luettu 15.3.2011. <http://www.sixsigma.fi/?sivu=Six+Sigma>
- Talouhallintoliitto 2005. Hyvä tilitoimistotapa. Luettu 14.3.2011. http://www.talouhallintoliitto.fi/tilitoimistot/hyva_tilitoimistotapa/
- Tilitoimisto X 2010, 2011.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2010. Yritykset. Kirjanpito. Luettu 14.3.2011. <http://www.tem.fi/index.phtml?s=878>
- Verohallinto. Arvonlisäverokantojen muutos 1.7.2010. Luettu 5.5.2011. http://www.vero.fi/?article=9188&domain=VERO_MAIN&path=5,40,87&language=FIN
- Verohallinto. Vuoden 2011 valtion tuloveroasteikko. Luettu 5.5.2011. http://www.vero.fi/?article=9720&domain=VERO_MAIN&path=5,40,90&language=FIN
- Veronmaksajain Keskusliitto ry. Luettu 14.3.2011. <http://www.veronmaksajat.fi/fi-FI/verosanasto/valillinenvero/>
- Yrittäjät.fi. Verotus. Elinkeinoverotus. Luettu 5.5.2011. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotus/elinkeinoverotus/>

Katja Kostiander

KYSELY 1(2)

Opiskelen Kemi-Tornion ammattikorkeakoululla taloushallinnon tradenomiksi. Teen opinnäytetyöni aiheesta Laadunseurannan työkalut ja niiden kehittäminen tilitoimistotyössä. Opinnäytetyön tavoitteena tutkia tekijöitä, jotka aiheuttavat laatupoikkeamia tilitoimistotyössä. Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää edellä mainittuja tekijöitä.

Kyselyyn vastataan nimettömänä ja kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Vastaajan ikä	<input type="checkbox"/>	21-30
	<input type="checkbox"/>	31-40
	<input type="checkbox"/>	41-50
	<input type="checkbox"/>	51-

Työkokemus vuosissa _____

Koulutus	<input type="checkbox"/>	peruskoulu/kansakoulu
	<input type="checkbox"/>	lukio
	<input type="checkbox"/>	merkonomi
	<input type="checkbox"/>	ylioppilasmerkonomi
	<input type="checkbox"/>	tradenomi
	<input type="checkbox"/>	muu, mikä _____

Mieti omaa asiakaskuntaasi ja siellä tapahtuneita laatupoikkeamia viimeisen vuoden aikana: Millaisia nämä laatupoikkeamat ovat olleet ja kuinka usein niitä on tapahtunut?

1) Mistä syystä laatupoikkeamat aiheutuvat mielestäsi työssänne?

	ei koskaan kerran vuodessa useita kertoja vuodessa kerran kuukaudessa useita kertoja kuukaudessa				
	1	2	3	4	5
Voit halutessasi selventää / tarkentaa syytä lyhyesti kyseisen kohdan alle.					
a) Aineisto tulee myöhässä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Aineisto tulee puutteellisena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Ajan puute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Epäselvä ohjeistus asiakkaan tietoissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Oma huolimattomuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Ongelmat tiedon kulkemisessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Osaamisen puute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- h) Perehdytys puutteellinen 2

--	--	--	--	--	--
- i) Yhteistyön toimimattomuus asiakkaan kanssa

--	--	--	--	--	--
- j) Yhteistyön toimimattomuus työympäristössä

--	--	--	--	--	--
- k) Tietokoneongelmat

--	--	--	--	--	--

2) Muu syy?

3) Millä mielestäsi voisitte vähentää laatupoikkeamia työssänne?

4) Onko käytössänne työkaluja, joilla voitte parantaa työn laatua? Jos on, niin mitä?

Kiitos vastauksistasi!

Yrityksen logo

Yrityksen nimi

LAATUPOIKKEAMIEN SEURANTALOMAKE

Prosessi:

Työntekijä _____

Laskutus

Ostoreskontra

Kirjanpito

Palkat+M2

Asiakasnro									
Pvm									
Aineisto tullut myöhässä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aineisto tullut puutteellisena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajan puute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Epäselvä ohjeistus asiakkaan tietoissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oma huolimattomuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ongelmat tiedon kulkemisessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaamisen puute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perehdytys puutteellinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteistyön toimimattomuus asiakkaan kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteistyön toimimattomuus työympäristössä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietokoneongelmat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muu syy
