

TILITOIMISTOKIRJANPITÄJIEN NÄKEMYKSIÄ LAADUKKAASTA KIRJANPITOTYÖSTÄ

LAB-AMMATTIKORKEAKOULU
Tradenomi (AMK)
Liiketalous ja logistiikka
Syksy 2020
Hanna Lagerström

Tiivistelmä

Tekijä(t) Lagerström, Hanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika Syksy 2020
	Sivumäärä 43	
Työn nimi Tilitoimistokirjanpitäjien näkemyksiä laadukkaasta kirjanpitytyöstä		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää tilitoimistokirjanpitäjien näkemyksiä laadukkaasta kirjanpitytyöstä. Tutkimusaineisto koostui tilitoimistokirjanpitäjien kirjoittamista kirjoitelmista. Kirjanpitäjät kuvailivat kirjoitelmissaan ominaisuuksia, joita he liittävät hyvälaatuiseen tai huonolaatuiseen kirjanpitytyöhön, sekä asioita, joita pitävät haasteina laadukkaan kirjanpitytyön toteutumiseksi.</p> <p>Aineiston keräämisessä käytin eläytymismenetelmää. Tutkimukseen osallistui kahdeksan tilitoimistokirjanpitäjää Uudellamaalla toimivasta tilitoimistosta. Kirjanpitäjät kirjoittivat kirjoitelmat, joissa he eläytyivät tehtävänannossa esitettyyn kehyskertomukseen. Puolet tehtävänannoista liittyi hyvälaatuisen kirjanpitytyön ja puolet huonolaatuisen kirjanpitytyön.</p> <p>Kirjoitelmien analysoinnissa käytin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Aineiston analysoinnissa analyysirungon pohjana toimi Taloushallintoliiton (2020b) toimialastandardi. Toimialastandardin mukaisiksi pääteemoiksi otin analyysirunkoon puitteet toimeksiannon hoitamiseksi, toimeksiannon vastaanottaminen ja toimeksiannon hoitaminen. Näiden lisäksi lisäsin analyysirunkoon pääteeman muut. Kukin toimialastandardin mukainen pääteema sisältää vielä alateemoja toimialastandardin sisältöä mukaillen.</p> <p>Kirjanpitäjien kirjoittamissa kirjoitelmissa painottui selvästi toimeksiannon hoitamiseen liittyvät kuvaukset kirjanpitytyön laatuun vaikuttavana tekijänä. Toimeksiannon hoitamiseen liittyviä kuvauksia oli suurin osa koko aineiston kuvauksista. Toiseksi suurin pääteema, puitteet toimeksiannon hoitamiseksi, sisältyi noin neljännekseen aineistojen kuvauksista. Pääteema toimeksiannon vastaanottaminen, ja pääteema muut, sisältyivät vain muutamaaan kirjanpitytyön laatuun liittyvään kuvaukseen. Palvelun tuottamiseen liittyvillä asioilla nähdään olevan selvästi suurin merkitys kirjanpitytyön laadulle. Tilitoimistokirjanpitäjien näkemyksissä korostuu kirjanpitytyön laadun arviointi erityisesti asiakkaan näkökulmasta.</p>		
Asiasanat kirjanpitytyö, laatu		

Abstract

Author(s) Lagerström, Hanna	Type of publication Bachelor's thesis	Published Autumn 2020
	Number of pages 43	
Title of publication Accounting firm accountants' views of a quality of an accounting work		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The aim of the study was to find out how accounting firm accountants describe the quality of the accounting work. The data consisted written essays wrote by accountants. Accountants described attributes that they associate to an accounting work with good quality or poor quality. They also wrote about things they consider to be challenges in producing the high-quality accounting work.</p> <p>I used role playing method for collecting the data. Participants of the study were eight accountants who work in an accounting firm in Uusimaa. The accountants wrote essays in which they emphasized to a framework story presented in the assignment. Half of the assignments were related to good quality accounting work and half to poor quality accounting work.</p> <p>The data was analysed through a qualitative content analysis. The analysis framework was based on the industry standard of Taloushallintoliitto (2020b). Four main themes of analysis were: the framework of performing the accounting services, receiving new accounting client, performing the accounting services and others. Main themes contained sub-themes according to the content of the industry standard.</p> <p>Performing the accounting services was the most frequent theme in the essays. This theme contained more descriptions than the other themes altogether. The second major theme, the framework for performing the accounting services, was included in about a quarter of the materials descriptions. There were only few descriptions in the essays that was related to main themes receiving new accounting client and others. In this study, matters related to producing the service are seen to have the biggest impact for the quality of accounting work. In the descriptions of the accountants, the quality of accounting work is often considered from the customer's point of view.</p>		
Keywords Accounting, Quality		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Taustaa	1
1.2	Tutkimustehtävä, tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus	2
1.3	Tutkimusmenetelmä	2
1.4	Tutkimuksen rakenne	3
2	LAADUN MÄÄRITTELY, TEKEMINEN JA ARVIONTI.....	4
2.1	Laadun määrittelyä	4
2.2	Laadun tekeminen	5
2.3	Laadun arvioiminen ja mittaaminen	7
2.4	Laadun rahallinen arvo	8
2.5	Laatu palveluprosessissa ja asiantuntijatyössä.....	9
3	KIRJANPITOTYÖN TEHTÄVÄT, TAVOITTEET JA TOTEUTTAMINEN.....	12
3.1	Kirjanpito	12
3.1.1	Kirjanpitolaki ja kirjanpitoasetus	12
3.1.2	Kirjanpitolautakunta	14
3.2	Sidosryhmät.....	15
3.3	Kirjanpityö tilitoimistossa.....	16
3.4	Laatu kirjanpityössä	18
4	TUTKIMUS	20
4.1	Toimeksiantaja ja tutkimuksen tavoitteet.....	20
4.2	Tutkimuksen toteutus ja aineiston kerääminen	20
4.3	Aineiston analysointi	20
4.4	Teemoittelun runko	22
4.5	Tulokset.....	24
4.5.1	Toimeksiannon hoitaminen	25
4.5.2	Puitteet toimeksiannon hoitamiselle	27
4.5.3	Toimeksiannon vastaanottaminen	28
4.5.4	Muut	29
4.5.5	Haasteet kirjanpityön laadukkaalle hoitamiselle	29
4.6	Johtopäätökset ja kehitysehdotuksia	30
4.7	Tutkimuksen luotettavuus	33
5	YHTEENVETO	35
	LÄHTEET	38

LIITE 1	40
LIITE 2	42

1 JOHDANTO

1.1 Taustaa

Tuotteita tai palveluita ostaessaan kuluttajat ja yritykset haluavat saada rahoilleen vastinetta. Hyvästä laadusta ollaan usein valmiita maksamaan huonoa enemmän, mutta tuotteelle tai palvelulle määritelty hinta ei kuitenkaan aina kerro suoraan sen laadusta. Kalliimpi hinta ei välttämättä ole hyvän laadun tae, ja matala hinta ei automaattisesti tarkoita huonoa laatua. Laatu on moninainen käsite, ja laadun arvioinnissa voivat eri henkilöillä painottua erilaiset näkemykset, sillä laadun arviointi tapahtuu yleensä subjektiivisesti, eli arvioijan omista lähtökohdista käsin (Lillrank 1998, 34).

Toimeksiantajana tutkimukselle on tilitoimisto X Oy Uudeltamaalta. Varsinaisen kirjanpito-työn lisäksi tilitoimistolle on ulkoistettavissa myös muita yrityksen taloushallinnon osa-alueita, kuten palkanlaskenta, laskutus, maksuliikenne ja verokonsultointi. Tilitoimistossa työskentelee yhteensä 18 henkilöä mukaan lukien toimitusjohtaja, toimistopäällikkö, IT-tuki, kirjanpitäjät, palkanlaskijat, sekä lakipuolen asioita hoitavat henkilöt.

Tutkimuksessani on tarkoitus selvittää työn toimeksiantajana toimivan tilitoimiston kirjanpitäjien näkemyksiä laadukkaasta kirjanpityöstä. Tilitoimistossa, jossa kirjanpitäjät vastaavat itselleen nimetyistä asiakasyrityksistä, saattavat työtavat ja työn taustalla olevat näkemykset jonkin verran poiketa toisistaan, vaikka yhteiset työskentelymenetelmät ja periaatteet onkin monilta osin määritelty. Tutkimuksen tarkoitus on kartoittaa kirjanpitäjien itsensä käsityksiä laadukkaasta kirjanpityöstä, ja tätä kautta tuoda näkyväksi, mitkä asiat käsityksissä laadusta painottuvat, ja millaisia eroja näkemysten välillä esiintyy.

Työn toimeksiantajana toimiva tilitoimisto saa tutkimuksesta tietoa, jonka avulla voi arvioida henkilökuntansa laatu näkemyksiä, laatu näkemysten yhteneväisyyksiä ja eroja. Tilitoimisto voi tutkimuksen avulla tarkastella muun muassa sitä, ovatko työntekijöiden laatu näkemykset yhteneväiset yrityksen omien laatu tavoitteiden kanssa. Tulosten perusteella voi olla nähtävissä esimerkiksi jonkin osa-alueen tukemisen tarve, tai vastaavasti työntekijöiden näkemyksistä voi olla poimittavissa huomioita lisättäväksi yrityksen yhteisiin laatu tavoitteisiin.

Sen lisäksi, että tutkimus tuo yrityksen johdolle tarpeellista tietoa työntekijöiden näkemyksistä, tutkimus tekee myös kirjanpitäjille näkyväksi kollegoiden ajatuksia samasta työstä. Muiden näkemyksiin tutustuminen voi saada näkemään työssä uusia puolia, tai herättää huomioimaan asioita, joihin ei ole aiemmin tullut kiinnittäneeksi niin paljon huomiota. Myös

omien laatu­näkemysten pohtiminen voi saada tarkastelemaan työn laatu­tekijöitä entistä tarkemmin.

Kirjanpito­työn laatu­a on tutkittu aiemmin opinnäytetöissä muun muassa Oulun ammatti­korkeakoulussa Antti Pernun (2020) tutkimuksessa Laatu­käsikirja kirjanpidon kuukausittaiseen täsmäytystyöhön, sekä Satakunnan ammatti­korkeakoulussa Elina Haapalan (2014) tutkimuksessa Laatu­käsikirjan laatu­minen tilioimistolle. Molemmissa edellä mainituissa opinnäytetöissä on tutkittu laatu­a kirjanpito­työssä nimenomaan tavoitteena laatu­a laatu­käsikirja yrityselle. Omassa kirjanpito­työn laatu­a koskevassa tutkimuksessa pääpaino on tuoda esiin käsityksiä laadukkaasta kirjanpito­työstä tilioimistokirjanpito­ajien näkökulmasta.

1.2 Tutkimustehtävä, tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus

Tämän tutkimuksen tutkimustehtävänä on selvittää ja analysoida tilioimistokirjanpito­ajien näkemyksiä laadukkaasta kirjanpito­työstä. Kirjanpito­ajat arvioivat kirjanpito­työn laatu­a kohteenaan kuvitteellisen asiakkaan olemassa oleva kuvitteellinen kirjanpito, sekä tulevan kuvitteellisen toimeksiannon hoitaminen. Tutkimuskysymyksetni ovat:

1. Millaisia ominaisuuksia tilioimistokirjanpito­ajat liittävät laadukkaaseen kirjanpito­työhön?
2. Millaisia haasteita tavoitellun laadun saavuttamisessa nähdään?

Tutkimuksessa olen keskittynyt selvittämään toimeksiantajayrityksen kirjanpito­ajien näkemyksiä laadukkaasta kirjanpito­työstä. Vaikka kirjanpito­ajien laatu­näkemysten tutkiminen voi toimia esimerkiksi alustavana selvitystyönä yrityksen laatu­järjestelmän kehittämiseksi, niin tässä tutkimuksessa ei ole varsinaisesti keskitytty laatu­järjestelmän suunnitteluun, tai laatu­käsikirjan tekemiseen yleensä.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus ja tutkimusaineisto koostuu kahdeksan tilioimistokirjanpito­ajan kirjoittamasta kirjoittelusta. Tällä hetkellä kaikki tutkimukseen osallistuvat kirjanpito­ajat toimivat toimeksiantajana olevan tilioimiston palveluksessa kirjanpito­ajina.

Tilioimistokirjanpito­ajat ovat kirjoittaneet kirjoitelmat kirjanpito­työn laatu­un liittyen kehysker­tomuksen avulla. Käytin kirjoitelmia aineiston keräämiseen, koska näin minun oli mahdollista saada käytettävien aikaresurssien puitteissa enemmän vastaajia tutkimukseeni, kuin esimerkiksi haastattamalla olisi ollut mahdollista. Pyrin myös siihen, että vastaajat olisivat mahdollisimman rehellisiä, kun saavat kirjoittaa vastauksensa rauhassa ilman haastat­telijan läsnäoloa, ja vastauksen voi antaa nimettömästi. Kirjoitelmien etuna on myös se,

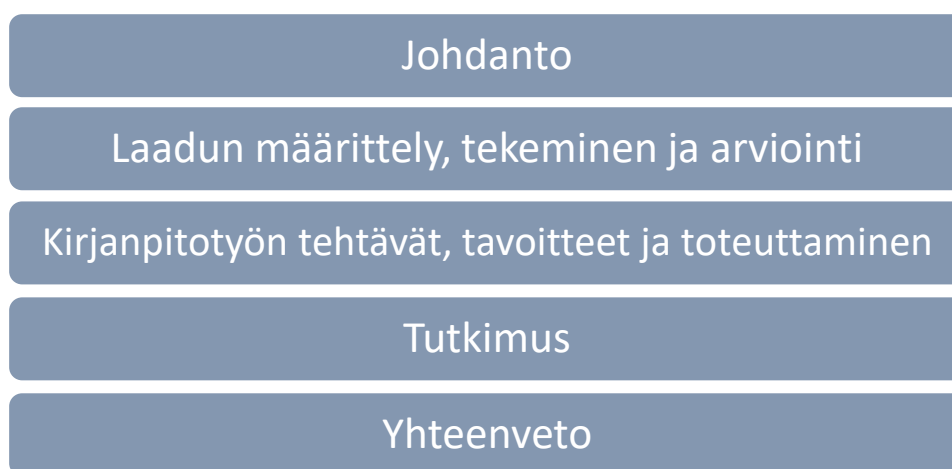
että aineisto on valmiiksi tekstimuodossa. Kirjoitelmien tehtävänanto on laadittu eläytymismenetelmää käyttäen kehyskertomusmuotoon.

Eläytymismenetelmässä vastaajille annetaan kehyskertomukseksi kutsuttu tehtävä. Kehyskertomus antaa puitteet käsiteltävälle asialle. Kehyskertomukseen pohjautuen vastaajien tehtävänä on kirjoittaa tarina. Eläytymismenetelmän käytössä keskeistä on yleensä variaointi, eli samasta tarinasta on kaksi tai useampia versioita, jotka poikkeavat toisistaan jonkin yhden keskeisen asian osalta. (Eskola 1997, 5–6.)

Tutkimukseni kehyskertomuksessa on kaksi variaatiota, mutta aineiston analyysissä en kuitenkaan keskity variaation vaikutuksen ja sen vastauksissa aiheuttamien erojen selvittämiseen, vaan kehyskertomuksen kahta variaatiota on käytetty, jotta laatuun liittyviä näkemyksiä tulisi esiin useammasta eri näkökulmasta.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyön rakenne on esitelty kuviossa 1. Työ on jaettu viiteen päälukuun, jotka ovat johdanto; laadun määrittely, tekeminen ja arviointi; kirjanpitotyön tehtävät, tavoitteet ja toteuttaminen; tutkimus sekä yhteenveto.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

Johdannossa on käsitelty tutkimukseen valitun aiheen taustaa, tutkimuksen tarkoitusta, käytettyjä menetelmiä sekä toimeksiantajayritystä. Toisessa pääluvussa on käsitelty laadun määrittelyä, teoriaa ja merkitystä. Kirjanpitotyön luvussa on käsitelty kirjanpitoa, kirjanpitotyön suorittamista ohjaavia tekijöitä, sekä laatua kirjanpitotyössä. Neljännessä pääluvussa, tutkimus, on esitelty tutkimuksen toteutus, tulokset ja johtopäätökset, sekä pohdittu tutkimuksen luotettavuutta. Lopuksi yhteenvedossa on koottu yhteen opinnäytetyön keskeiset asiat, tutkimustulokset johtopäätöksineen, sekä mahdolliset jatkotutkimusaiheet.

2 LAADUN MÄÄRITTELY, TEKEMINEN JA ARVIONTI

2.1 Laadun määrittelyä

Laatu on moniselitteinen käsite. Laatua tavoitellaan, mutta kaikki eivät tavoittele samantyyppistä laatua. Eri ihmiset voivat myös nähdä saman toimitteen laadun erilaisena, sillä laadun arviointi on usein hyvin subjektiivista, eli tapahtuu kunkin arvioijan omista lähtökohdista käsin (Lillrank 1998, 34).

On tärkeää määritellä, mitä käsite laatu pitää sisällään, ja mitä sillä tarkoitetaan. Paul Lillrank (1998, 15) kirjoittaa, että jos yhden sanan alle kasataan liikaa asioita, sana menettää merkityksensä, eikä enää tiedetä, mitä sillä tarkoitetaan. Laatukäsitteen määrittely ei kuitenkaan ole yksinkertaista, sillä monet laatua määrittävät tekijät saattavat olla hyvinkin abstrakteja, eivätkä mitenkään helposti mitattavissa (Hokkanen & Strömberg 2006, 18).

Laatua kuvataan muun muassa erinomaisuudeksi, jonka tunnistaa sen kohdatessaan. Tai ominaisuuksiksi, jotka tekevät jostakin asiasta erityisen. Jotta laatua voidaan kehittää, on laadun tarkempi määrittely kuitenkin tarpeen. Laatua voidaan arvioida monista eri näkökulmista, ja parhaan laadun aikaansaamiseksi onkin hyvä tarkastella useiden eri näkökulmien tuomia vaatimuksia ja odotuksia laadulle. (Hokkanen & Strömberg 2006, 18–19.)

Lillrank (1998, 28) jakaa laadun neljään kategoriaan: tuotantokeskeinen, suunnittelukeskeinen, asiakaskeskeinen ja systeemikeskeinen laatu. Tuotantokeskeisessä näkökulmassa merkittävä laatua määrittävä tekijä on virheettömyys. Laatua mitataan tällöin suhteessa virheiden määrään. Virheiden toteaminen ja laskeminen on helpompaa tuotannon koskiessa konkreettisia tavaroita, kun taas tieto- ja palvelutyössä virheiden tunnistaminen ja laskeminen on haastavampaa. Vaikka tuotantokeskeisen laadun tavoite on täysi virheettömyys, on monilla aloilla järkevää tyytyä erilaisiin hyväksymisrajoihin tavoiteltavan laadun suhteen. Täydellisen laadun tavoittelu voi olla monissa tilanteissa liian kallista suhteessa siihen, mitä tuotteesta tai palvelusta ollaan valmiita maksamaan. Toisilla aloilla täyteen virheettömyyteen pyrkiminen on kuitenkin tärkeämpää kuin toisilla. On selvää, että esimerkiksi ydinvoimalassa tai lentoliikenteessä virheettömyyteen on pyrittävä, vaikka se tulisi kuinka kalliiksi. (Lillrank 1998, 29–30.)

Jotta tuotantokeskeinen laatu toteutuu, on tuotannon suunnittelu keskeisessä asemassa. Suunnittelukeskeisessä laadussa tarkastellaan mitä ja miten asiat tehdään. (Lillrank 1998, 31.) Suunnittelukeskeisessä laadussa tarkastellaan, miten asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset on huomioitu jo toiminnan suunnitteluvaiheessa. Suunnitelmissa pitäisi osata huomioida myös asiakkaiden tarpeet, joita he eivät ole suoraan tuoneet esille. Asiakkaiden

tarpeita ja toiveita voidaan selvittää ennakkoon esimerkiksi markkinatutkimuksilla. (Hokkanen & Strömberg 2006, 32–33.)

Asiakaskeskeisessä laadussa arvioidaan toimitetta suhteessa asiakkaaseen ja asiakkaan tarpeisiin. Asiakaskeskeisessä laadussa korostuu laadun subjektiivinen arviointi. Asiakas arvioi ja valitsee toimitteita omien kokemustensa ja mielikuviansa varassa. Asiakkaan tekemissä valinnoissa ja laadun arvioinnissa ei siis ole kyse vain toimitteen objektiivisista mitattavista ominaisuuksista, vaan siitä, kuinka asiakas ne kokee omasta näkökulmastaan käsin. Asiakas on toimitteen maksaja, joten on ratkaisevaa minkä arvoiseksi asiakas toimitteen kokee. Asiakaskeskeisen laadun kannalta ei siis ole ratkaisevaa se kuinka virheetön tai toimintakykyinen suorite on. Virheettömyys ja toimintakyky on sovittava sellaisiin rajoihin, joihin asiakkaat ne arvostavat, ja joissa asiakkaat ovat vielä valmiita maksamaan niistä. Asiakkaiden tarpeet ja toimitteen käyttötilanteet voivat olla eri asiakkailla ja eri aikoina keskenään hyvinkin vaihtelevia, jolloin laatu on hinnan lisäksi sovittava myös muihin asiakkaan kulloinkin asettamiin vaatimuksiin. (Lillrank 1998, 34–35.) Eräs laadun määritelmä onkin:

Laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan (Grönroos 2015, 100).

Systeemi- eli ympäristökeskeinen laatu huomioi välittömän asiakkaan lisäksi myös muita toimijoita ja sidosryhmiä. Systemikeskeisessä laadussa tarkastellaan nimenomaan muiden, kuin asiakkaan tarpeita laatutavoitteen lähtökohtana. Koska keskiössä ja etusijalla ovat muiden tarpeet, saattaa systeemikeskeinen laatu vaikuttaa jopa heikentävästi asiakaskeskeisen laadun tavoittelussa. (Lillrank 1998, 37.)

Japanilainen Noriako Kano puolestaan käyttää laatujaottelussaan kahta luokkaa: itsestään selvät laatutekijät ja puoleensavetävät laatutekijät. Puoleensavetävät laatutekijät muuttuvat ajan kuluessa itsestäänselvyyksiksi, joten laadun ylläpitämiseksi on koko ajan kehitettävä uusia puoleensavetäviä tekijöitä. (Hokkanen & Strömberg 2006, 20). Lillrank (1998, 51–52) esittää Kanonin teoriasta esimerkin, jossa tuotteen pakollisen ominaisuuden puuttuminen aiheuttaa asiakkaassa tyytymättömyyttä. Tyytymättömyys poistuu, kun kyseinen ominaisuus lisääntyy, mutta tietyn rajan jälkeen asiakkaan tyytyväisyys ei kuitenkaan enää lisääny. Lisäystä ominaisuudesta tulee itsestään selvä ja odotettava laatuominaisuus.

2.2 Laadun tekeminen

Laadun tavoittelussa on joskus uskottu tuotannon tarkastusten lisäävän laatua. Tarkastukset eivät kuitenkaan itsessään lisää laatua, mutta tarkastukseen käytettävät resurssit

lisäävät kustannuksia. Tärkeää olisikin siis tehdä asiat jo ensimmäisellä kerralla oikein, jolloin myös tarkastusten tarve on pienempi. (Hokkanen & Strömberg 2006, 30–31).

Laadun tekeminen yrityksissä vaatii yhteistoimintaa ja hyvää johtamista. Laadun johtamisen kannalta on tärkeää, että prosessissa osallisena olevat kokevat olevansa osa menestystä, yhteistoiminta sujuu hyvin, ilmapiiri on myönteinen, ja asiakkaat ja muut sidosryhmät ovat tyytyväisiä. Hyvän yhteistoiminnan edellytyksiä on, että toiminnan tavoite on selkeä ja yhteinen, käytössä olevat työtavat ja -välineet ovat hallinnassa, kaikki osalliset tulevat kuulluksi, ja hyvät tulokset tulevat palkituiksi, ja onnistumiset jaetaan yhdessä. Hyvä vuoroaikutus on laadun kannalta tärkeää. Yhteistoiminnalla ongelmia voi ratkaista yhdistelemällä eri henkilöiden osaamista. Aiemman kokemuksen ja tiedon pohjalta voi tuottaa kaavamaisesti asioita vanhalla tavalla, mutta kun mukaan tulee ymmärrys, tuottaa se uusia tapoja ajatella ja toimia. Laatuun johtaminen on jatkuvaa parantamista ja yksilön sekä koko organisaation oppimisprosessi, joka johtaa ajattelun ja toiminnan muuttumiseen. (Hokkanen & Strömberg 2006, 12, 38–39, 44.) Laatutyön kannalta tärkeää on jatkuva kehittäminen. Kun prosessi on saatu kehitettyä paremmaksi, aloitetaan parannustarpeen arvioiminen alusta. Kehitystä, kustannuksia ja muita sovittuja mittareita on seurattava säännöllisesti. (Lecklin 2006, 135.)

Mikäli yrityksen tavoitteena on olla laatuyritys, tulee johdon sitoutua laatuun. Laatuun sitoutumisella tarkoitetaan ajan ja rahan käyttämistä laadun kehittämiseen, sekä aktiivista toimintaa laaturahankkeiden edistämiseksi. Laatu ei kuitenkaan synny vain hyvästä johtamisesta tai hyvinkään toimivista prosesseista, vaan laadun syntymisen takana ovat myös yrityksen inhimilliset tekijät. Inhimillinen tekijä, eli henkilöstö, on yrityksen voimavara laadun ja asiakastyytyväisyyden saavuttamisessa. Laadukkaan toiminnan takaavat parhaiten motivoitunut, työhönsä harjaantunut ja koulutettu henkilökunta. Henkilöstön taitoja tulisi kehittää niin, että ne vastaavat myös tulevaisuuden markkinoilla asiakkaiden tarpeisiin. (Lecklin 2006, 27, 56, 213.)

Yrityksen henkilöstön tulisi omaksua tavoitteekseen korkea laatutaso ja sen saavuttaminen, sillä koko yrityksen laatu syntyy henkilöstön yhteistyön tuloksena. Laatutason parantamiseksi voi joutua irtautumaan vanhoista käytännöistä ja siitä, mihin on aiemmin totuttu. Laatuajattelusta ei saisi kuitenkaan tulla henkilöstölle sellaista virheiden tekemisen pelkoa, että se estäisi heitä tarttumasta uusiin asioihin. Laatuprosessissa on virheiden totaalisen välttämisen sijaan tärkeää oppia tekemistään virheistä. Tehtyä virhettä pyritään ehkäisemään tapahtumasta tulevaisuudessa uudelleen analysoinnin ja prosessin tai menetelmän kehittämisen avulla. (Lecklin 2006, 215.)

Laadun tavoittelussa on pidettävä mielessä, mitä yritetään saavuttaa. On turhaa laittaa resursseja sellaisiin asioihin, jotka eivät tuota mitään lisäarvoa asiakkaalle. Ei kannata tehdä hyvin asioita, joita ei tarvitsisi lainkaan tehdä. Resursseja saattaa tarpeettomasti tuhlaata esimerkiksi asioiden moneen kertaan tekeminen, asioiden varmuuden vuoksi tekeminen, ja virheiden korjaaminen ilman virheiden aiheuttaneen syyn poistamista. (Hokkanen & Strömberg 2006, 42–43.)

Hokkanen ja Strömberg (2006, 42–43) esittävät kolme mallia laadun ongelmien hallintaan. Tulipalon sammutus -mallissa ongelmia ratkaistaan sitä mukaa, kun niitä syntyy. Systemaattisen ongelmanratkaisun mallissa ongelmien ratkaisuja analysoidaan, jotta samat ongelmat eivät toistuisi enää tulevaisuudessa. Järjestelmällisen ennaltaehkäisyn mallissa pyritään ennalta estämään ongelmien ilmeneminen. Kaikki mallit ovat tarpeellisia, mutta eniten pitäisi laadun tavoittelussa keskittyä ennaltaehkäisemään ongelmien syntymistä.

2.3 Laadun arvioiminen ja mittaaminen

Laadun mittaaminen on tärkeää prosessien hallinnan ja kehittämisen vuoksi. Mittaamisen on jo itsessään todettu parantavan prosessia, mutta mittaamista on kuitenkin pidettävä keinona päämäärän saavuttamiseksi, eikä päämääränä itsessään. Mittaamisen keskeinen tehtävä on jatkuvan parantamisen ylläpitäminen. Palvelun ja toiminnan laadun mittaaminen on haastavaa, sillä erityisesti palvelun laadussa on vain vähän suoraan mitattavia ominaisuuksia. Yrityksen menestyksen kannalta tärkein laadun arvioija on asiakas. (Hokkanen & Strömberg 2006, 48, 50–51, 54.)

Asiakaskeskeisen laadun tavoittelussa keskeistä on tavoittaa sellainen laatu, että asiakas valitsee toimitteen aina uudelleen valintatilanteen kohdatessaan. Laadun mittarina toimii tässä tapauksessa siis asiakkaiden tekemät valinnat, jotka ovat mitattavissa yrityksen liikevaihtona. Yrityksen liikevaihdon mittaamisen lisäksi tulisi kuitenkin arvioinnissa käyttää rinnalla myös asiakastyytyvyyden mittaamista. Liikevaihto kertoo vain asiakkaan jo tehdyistä päätöksistä ja valinnoista, kun taas asiakastyytyvyyden mittaaminen tuo tietoa asiakkaiden päätösten perusteista ja antavat suuntaa tulevista päätöksistä. (Lillrank 1998, 36, 159.)

Siihen, kuinka arviointia tehdessään asiakas kokee laatuodotustensa ylittyvän tai alittuvan, pystyy vaikuttamaan mielikuvilla. Yritys voi tietoisesti valita joko korkean tai matalan laatumielikuvan antamassaan laatulupauksessa. Korkea laatumielikuva houkuttaa enemmän asiakkaita, mutta aiheuttaa myös enemmän paineita hyvän laadun saavuttamiseksi, ja tuottaa helpommin laatulupauksen alittumisen. Matala laatumielikuva on taas

helpommin ylitettävissä, mutta se ei ole lähtökohtaisesti niin kiinnostava asiakkaan näkökulmasta. (Lecklin 2006, 92.)

Asioita, joihin yritysten tulisi laadun mittauksissa keskittyä ovat esimerkiksi tulokset, toiminta, puitteet, muutos ja kehitys. Tuloksia mitattaessa tarkastellaan niiden vaikuttavuutta, laatua ja asiakastyytyvääisyyttä. Toiminnan tarkastelussa keskeisiä asioita ovat toiminnan taloudellisuus, tehokkuus, ja miten toiminta on ohjeistettu. Puitteiden ja toimintaedellytysten arvioinnissa mitataan olosuhteita, ilmapiiriä ja yhteistoimintaverkostoja. Muutoksessa ollaan kiinnostuneita muutoksen suunnasta ja muutoksen vauhdista. Kehityksen tarkastelu kokoaa yhteen muut osa-alueet, eli siinä mitataan kehitystä tuloksissa, toiminnassa, toimintaedellytyksissä ja henkilöstössä. Osa-alueiden mittaustuloksia voidaan verrata organisaation laatupolitiikkaan, asetettuihin tavoitteisiin tai asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. Laatumittausten tuloksia voi käyttää erityisesti prosessin kehittämiseen, mutta myös palkitsemiseen ja esimerkiksi koulutustarpeen kartoittamiseen. (Hokkanen & Strömberg 2006, 56–57.)

2.4 Laadun rahallinen arvo

Liikeyrityksen tavoite on yleensä tuottaa voittoa. Liikevaihdon tulee siis olla suurempi, kuin liiketoiminnan pyörittämiseen kuluvat kustannukset. Asioiden tekeminen ensimmäisellä kerralla oikein on lähes poikkeuksetta edullisempaa, kuin virheiden korjaaminen jälkikäteen. Puuttuvan laadun kustannuksia syntyy muun muassa vian etsinnässä, asioiden uudelleen avaamisessa, virheiden korjaamisessa ja asiakkaan mahdollisessa hyvittelystä. Pelkästään laadulla ei kuitenkaan pystytä ratkaisemaan tuotteen tai palvelun hintaa ja kysyntää. Tuotteesta ja palvelusta saatavaan hintaan ja kysyntään vaikuttaa myös kysynnän ja tarjonnan laki. Jotta liiketoiminnan pyörittämisen kustannukset pysyisivät kohtuullisina, on hyvä kiinnittää huomiota laatu-kustannuksiin. (Lillrank 1998, 46, 49, 53.)

Vaikka laadun tekemisessä ja korkean laadun lähtökohtana on asiakkaiden näkemys, täytyy yrityksen pystyä täyttämään asiakkaiden tarpeet yritykselle itselleen kannattavalla tavalla. Yrityksen ei siis kannata laittaa resursseja erinomaisen täydellisten tuotteiden tuottamiseen, mikäli asiakas ei ole enää valmis maksamaan niistä. Tällöin yritys tuottaa asiakkaan näkökulmasta ylilaatua. Joseph Juran määrittelee laadun olevan soveltuvuutta käyttötarkoitukseensa, jolloin laatua määrittää se, kuinka hyvin tuotteen ominaisuudet kohtaavat käyttötarpeeseen. (Lecklin 2006, 18–19.)

Laatukustannukset ovat hyvä laadun mittari erityisesti silloin, kun mietitään minkä asioiden kehittämiseen tulisi ensisijaisesti laittaa resursseja. Aiemmin kustannusten tarkastelussa on keskitytty pääasiassa virhekustannuksiin, mutta nykyään huomiota saavat enemmän

laatuongelmien ennaltaehkäisevän toiminnan kustannukset ja laadun kokonaiskustannukset. Laatukustannuksia syntyy virheistä ja puutteista laadussa. Virheisiin puuttuminen nopealla aikataululla nostaa laadun kokonaiskustannuksia. Usein taloudellisempi vaihtoehto vähentää virheiden määrää on suunnata ennaltaehkäisevää toimintaa oikeisiin paikkoihin, jolloin virheet vähenevät, ja myös laatukustannukset laskevat. Ennaltaehkäisevän toiminnan vaikutus kustannusten laskemiseen on kuitenkin usein hidasta. (Hokkanen & Strömberg 2006, 54, 65, 67.)

2.5 Laatu palveluprosessissa ja asiantuntijatyössä

Asiantuntijaorganisaatioita ovat muun muassa tilitoimistot, asianajotoimistot, arkkitehtitoimistot ja pankit. Asiantuntijaorganisaatiossa tuotetaan palveluita, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Palveluja räätälöidään usein kunkin asiakkaan tarpeita vastaaviksi, joten on ymmärrettävä asiakkaan kokonastilanne ja tavoite. Asiakkaat eivät kuitenkaan aina osaa itsekään etukäteen määrittellä, mitä he tarkalleen haluavat ja mitä he odottavat saavansa. Tämä tekee laadun määrittämisestä ja toteuttamisesta palvelutyössä haastavaa. (Pesonen 2007, 29–30, 37.)

Asiantuntijaorganisaatioissa tehdään back office -työtä, jota tehdään ikään kuin asiakkaalta näkymättömissä ja ”totuuden hetki”- tyyppistä työtä, jossa kohdataan asiakas palvelutilanteessa, ja syntyy palvelutuote (Pesonen 2007, 26). Menestyäkseen ja erityisesti kilpailussa pärjätäkseen yrityksen pitäisi osata määrittää oikein, kumpi näistä osa-alueista on kokonaislaadun kannalta tärkeämpi, pitäisikö kiinnittää enemmän huomiota siihen mitä tehdään vai miten tehdään (Grönroos 2015, 104).

Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa merkittävästi totuuden hetkissä, eli palveluntarjoajan ja asiakkaan välisissä vuorovaikutustilanteissa syntyvät palveluprosessin lopputuotteet. Tämän lopputuotteen laatua kutsutaan lopputuloksen tekniseksi laaduksi. Asiakkaan laatukokemukseen sisältyy kuitenkin lopputuloksen teknisen laadun arvioinnin lisäksi myös kokemus prosessin toiminnallisesta laadusta. Prosessin toiminnalliseen laatuun vaikuttaa se, miten lopputuote toimitetaan asiakkaalle. Palvelun tekninen laatu muodostuu siitä, mitä asiakas saa ja palvelun toiminnallinen laatu muodostuu siitä, miten asiakas palvelun saa. Toiminnallisen laadun objektiivinen arviointi on teknisen laadun arviointia haastavampaa. Asiakkaan on siis usein helpompi määrittää laatua sille mitä hän on saanut, kuin sille miten hän on sen saanut. (Grönroos 2015, 101–102).

Palveluprosessissa asiakas vuokraa käyttöönsä asiantuntijan palvelua ja kapasiteettia. Koska itse lopputuotetta ei valintahetkellä varsinaisesti ole vielä olemassa, pystyy asiakas arvioimaan ja mittaamaan palvelua vasta jälkikäteen prosessin jo tapahtuttua. Tällaisista

jälkikäteen tehdyistä palveluprosessin arvioinneista rakentuu palveluntuottajan maine. (Lillrank 1998, 42–43.)

Tämä syntynyt maine, yrityksen imago, vaikuttaa osaltaan asiakkaan odotuksiin ja kokemuksiin palvelun laadusta. Imagoon vaikuttaa pelkän palvelun lisäksi myös asiakkaan havainnoimat yrityksen resurssit ja muut ulkoiset puitteet. Asiakkaan myönteinen mielikuva yrityksestä voi edesauttaa myönteisen laatukokemuksen syntymisessä, kun taas negatiivinen mielikuva yrityksestä saattaa korostaa palvelussa tapahtuneita virheitä laatukokemuksen arvioinnissa. Grönroos kuvaakin yrityksen imagon olevan ikään kuin suodatin palvelun lopputuloksen ja palveluprosessin toiminnallisen laadun kokemisessa. Asiakkaalla ennestään oleva mielikuva siis saattaa suodattaa palvelun laadun kokemuksen parempaan tai huonompaan suuntaa. (Grönroos 2015, 102.)

Pohjautuen useisiin koetun palvelun laadusta tehtyihin tutkimuksiin ja teoreettisiin pohdintoihin Grönroos (2015, 122) on listannut hyväksi koetun laadun seitsemän kriteeriä. Hän kuitenkin mainitsee, ettei lista ole täysin kattava asiakasten sekä alojen välisen vaihtelun vuoksi, mutta kriteerejä voi käyttää ohjenuorana tarkasteltaessa koettua laatua. Grönroosin listaamat kriteerit ovat:

1. *Ammattimaisuus ja taidot*

- *palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden tiedot ja taidot, järjestelmät sekä fyysiset resurssit*

2. *Asenteet ja käyttäytyminen*

- *kontaktihenkilöt kiinnittävät asiakkaisiin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa*

3. *Lähestyttävyyys ja joustavuus*

- *palveluntarjoajan sijainti, aukioloajat, työntekijät, järjestelmät helposti saatavilla ja yritys valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin*

4. *Luotettavuus*

- *asiakas voi kaikissa tilanteissa luottaa palveluntarjoajan lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan*

5. *Palvelun normalisointi*

- *odottamattomissa tilanteissa palveluntarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin tilanteen hallitsemiseksi ja uuden ratkaisun löytämiseksi*

6. *Palvelumaisema*

- *fyysinen ympäristö ja ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteistä kokemusta palvelutapaamisessa*

7. *Maine ja uskottavuus*

- *palveluntarjoajan luotettava toiminta, asiakkaan hyväksymät suorituskriteerit ja arvot.*

Kunkin organisaation on hyvä itse määrittää, millaiset asiat juuri sille ovat laadun kannalta tärkeitä, ja kuinka tarkasti tällaiset asiat tulisi määritellä. Laatuohjeistuksia tehdessä on hyvä ymmärtää, että jotkin asiat voidaan tehdä oikein vain yhdellä tavalla, mutta on olemassa monia tehtäviä, jotka voidaan tehdä oikein useammalla tavalla. (Pesonen 2007, 38.)

Pesosen (2007, 30, 67) mukaan asiantuntijaorganisaatioissa kiinnitetään laadun kannalta usein huomiota esimerkiksi osaamisen hallintaan, motivaation kehittämiseen ja laitteiden hallintaan. Hänen mukaansa asiantuntijaorganisaation kaikkein tärkein tekijä laadun hallinnassa on aito innostus. Henkilökunnan tulee olla sitoutunutta ja motivoitunutta, sillä yksilöt muodostavat koko organisaation laadun.

Organisaation on selvitettävä, millaiset resurssit sillä on ja millaisia resursseja se laatuvaatimuksiin yltääkseen tarvitsee. Resursseja ovat muun muassa henkilöt, tilat, rahoitus ja tiedot. Mikäli organisaation resurssit ovat riittämättömät, joudutaan harkitsemaan lisäresurssien hankkimista. Lisäresurssien hankkiminen voi olla esimerkiksi henkilökunnan kouluttamista. (Pesonen 2007, 98–99.)

Organisaation johto on tärkeässä asemassa laadun toteuttamisessa, sillä se vastaa edellä mainituista laatuun vaikuttavista tekijöistä. Johto asettaa yrityksen laatutavoitteet ja seuraa niiden toteutumista; osallistuu henkilökunnan koulutukseen ja tiedottamiseen; ohjaa toimintaa asiakkaiden tarpeiden täyttymiseksi. (Pesonen 2007, 90.)

3 KIRJANPITOTYÖN TEHTÄVÄT, TAVOITTEET JA TOTEUTTAMINEN

3.1 Kirjanpito

Kirjanpidon tehtävä on tuottaa tietoa yrityksen taloudesta yritykselle ja sen sidosryhmille. Sidosryhmiä ovat muun muassa yrityksen asiakkaat, rahoittajat, omistajat ja julkinen valta. Kirjanpidon avulla myös erotetaan yrityksen varat, velat, menot ja tulot muiden toimijoiden, kuten omistajien ja muiden yritysten vastaavista. Tätä kutsutaan kirjanpidon erilläänpito-tehtäväksi. Kirjanpitolaissa on säädetty, keitä kirjanpitovelvollisuus koskee. Kirjanpitovelvollisuuteen vaikuttaa toiminnan laatu ja yrityksen oikeudellinen muoto. (Tomperi 2014, 7, 11.)

Yrityksen liiketapahtumista syntyy tositteita, ja tositteiden perusteella kirjanpitäjä kirjaa liiketapahtumat yrityksen kirjanpitoon. Tositteiden sisältövaatimuksista on säädetty kirjanpitolaissa. Tositteesta on käytävä ilmi kaikki informaatio, jota kirjanpidon kirjauksen tekemiseksi tarvitaan. Kirjauksista syntyneen kirjanpidon perusteella laaditaan yrityksen tilinpäätös ja täytetään veroilmoitus. Tilinpäätös ei ole pakollinen pienille liikkeen- ja ammatinharjoittajille. (Talouhallintoliitto 2020a.)

Kirjanpidon vähimmäisvaatimukset tulevat kirjanpitolaista. Kirjanpitolain lisäksi kirjanpitoa ohjaavat kirjanpitoasetus, kirjanpitolautakunnan antamat ohjeistukset sekä muut yritystä koskevat lait kuten osakeyhtiölaki, laki elinkeinotulon verottamisesta, tuloverolaki ja arvonalisäverolaki. (Dextili 2018.)

3.1.1 Kirjanpitolaki ja kirjanpitoasetus

Kirjanpitolaissa 1336/1997 on säädetty kirjanpidon vähimmäisvaatimukset. Nämä laissa määritetyt sisältöä ja toimintatapaa koskevat määräykset asettavat oman runkonsa laadukkaan kirjanpityön hoitamiselle.

Kirjanpitoon kirjataan yrityksen liiketapahtumat. Kirjanpitolaissa on säädetty liiketapahtumien kirjaamisesta ja kirjanpidon hoitamisesta muun muassa seuraavasti:

Kirjanpitovelvollisen on merkittävä kirjanpitoonsa liiketapahtumina menot, tulot, rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisu- ja siirtoerät (KPL 1336/1997, 2 luku 1 §).

Liiketapahtumat merkitään asian mukaan kirjanpitotileille (kirjaus). Jokainen tili on pidettävä sisällöltään samana. (KPL 1336/1997, 2 luku 2 §).

Kirjanpito on järjestettävä siten, että kirjauksia voidaan tarkastella aikajärjestyksessä ja asiajärjestyksessä. (KPL 1336/1997, 2 luku 4 §).

Käteisellä rahalla suoritettavat maksut on kirjattava viipymättä. Muut kirjaukset on tehtävä siinä ajassa, että

- 1) tässä tai muussa laissa edellytetyt ilmoitukset viranomaiselle verotusta tai muuta tarkoitusta varten voidaan laatia ajantasaisesta kirjanpidosta 6 §:n toisessa virkkeessä säädetyllä tavalla; ja*
- 2) se, joka on yhteisön tai säätiön kirjanpidosta vastuussa, voi täyttää valvontavelvollisuutensa. (KPL 1336/1997, 2 luku 4 §.)*

Kirjanpitovelvollisen on noudatettava hyvää kirjanpitoa (KPL 1336/1997, 1 luku 3 §.).

Kirjanpitoon kirjataan liiketapahtumat tositteisiin perustuen. Tositteista ja niiden säilyttämisestä on kirjanpitolaissa säädetty muun muassa seuraavasti:

Kirjauksen on perustuttava päivättyyn ja järjestelmällisesti numeroituun tai vastaavalla tavalla yksilöityyn tositteeseen, joka todentaa liiketapahtuman. Liiketapahtuman, tositteiden ja kirjauksen välisen yhteyden tulee olla vaikeuksitta todettavissa. (KPL 1336/1997, 2 luku 5 §.)

Kirjanpito on järjestettävä niin, että liiketapahtumien, tositteiden ja kirjausten yhteys mahdollisten osakirjanpitojen kautta pääkirjanpitoon ja siitä tilinpäätökseen on vaikeuksitta todettavissa kumpaankin suuntaan. Sama koskee kirjanpidosta viranomaiselle verotusta tai muuta tarkoitusta varten määräajoin tehtävää ilmoitusta. (KPL 1336/1997, 2 luku 6 §.)

Tositteita, kirjanpitoja sekä muuta kirjanpitoaineistoa tulee käsitellä ja säilyttää niin, että niiden sisältöä voi vaikeuksitta tarkastella ja tarvittaessa tulostaa selväkielisessä muodossa (KPL 1336/1997, 2 luku 7 §.).

Tilinpäätös, toimintakertomus, kirjanpidot, tililuettelo sekä luettelo kirjanpidoista ja aineistoista on säilytettävä vähintään 10 vuotta tilikauden päättymisestä siten, että 6, 7 ja 9 §:n vaatimukset täyttyvät (KPL 1336/1997, 2 luku 10 §.).

Mikäli kirjanpitovelvollinen on velvollinen laatimaan tilinpäätöksen, tulee tilikauden päättyttyä laatia tilinpäätös. Tilinpäätöksen sisällöstä ja aikataulusta on kirjanpitolaissa säädetty muun muassa seuraavat asiat:

Tilikaudelta on laadittava tilinpäätös, joka sisältää:

- 1) tilinpäätöspäivän taloudellista asemaa kuvaavan taseen;*
- 2) tuloksen muodostumista kuvaavan tuloslaskelman;*

3) varojen hankintaa ja niiden käyttöä selvittävän rahoituslaskelman, jos kirjanpito-
 velvollinen on suuryritys tai yleisen edun kannalta merkittävä yhteisö; sekä
 4) taseen, tuloslaskelman ja rahoituslaskelman liitteenä olevat tiedot (liitetiedot).
 (KPL 1336/1997, 3 luku 1 §.)

*Tilinpäätöksen tulee antaa oikea ja riittävä kuva toiminnan tuloksesta ja taloudelli-
 sesta asemasta olennaisuusperiaatteen mukaisesti ottaen huomioon kirjanpito-
 velvollisen harjoittaman toiminnan laatu ja laajuus.* (KPL 1336/1997, 3 luku 2 §.)

*Tilinpäätös ja toimintakertomus on laadittava neljän kuukauden kuluessa tilikauden
 päättymisestä.* (KPL 1336/1997, 3 luku 6 §.)

Kirjanpitoasetuksessa 1339/1997 on määritelty tarkemmat ohjeet koskien tuloslaskelma-
 ja tasekaavoja, rahoituslaskelmaa ja liitetietoja, konsernitilinpäätöstä, sekä tase-erittelyitä
 ja liitetietojen erittelyitä.

3.1.2 Kirjanpitolautakunta

Kirjanpitolaissa on säädetty, että

kirjanpitovelvollisen on noudatettava hyvää kirjanpitolapaa (KPL 1336/1997, 1 luku 3
 §).

Laissa ei ole kuitenkaan tarkemmin avattu, mitä tällä hyvällä kirjanpitolavalla tarkoitetaan.
 Leena Rekola-Nieminen (2019) kirjoittaa artikkelissaan hyvän kirjanpitolavan muodostu-
 van usean säännöksen ja ohjeistuksen kokonaisuudesta. Hyvässä kirjanpitolavassa yh-
 distyvät kansainväliset tilinpäätösstandardit, kirjanpilaki, kirjanpitoasetus, asetus pien- ja
 mikroyrityksen tilinpäätöksessä esitettävistä tiedoista, kirjanpitolautakunnan yleisohjeet,
 kirjanpitolautakunnan lausunnot ja erityislainsäädäntö, kuten esimerkiksi osakeyhtiölaki.

Kirjanpitolautakunta eli Kila on perustettu ohjaavaksi tahoksi kirjanpitovalloisille selventä-
 mään suppeaa lakitekstiä ja antamaan kirjanpidon ongelmiin hyvän kirjanpitolavan mukai-
 sia ohjeistuksia. Kila antaa ohjeita ja lausuntoja kirjanpitolain soveltamisesta hakemuksen
 perusteella. Hakemuksen Kilalle voi tehdä viranomaiset, elinkeinonharjoittajien ja kuntien
 järjestöt tai kirjanpitovalloinen. Hyvän kirjanpitolavan edistämiseksi Kila antaa myös ylei-
 siä neuvoja ja ohjeita kirjanpitolain soveltamiseen ja kirjanpidon pitämiseen. (Rekola-Nie-
 minen 2019; KILA 2020.)

Kilan lausunnot ohjaavat kirjanpilainsäädännön noudattamisessa. Lausunnot pohjautu-
 vat lainsäädäntöön, mutta lausuntoja sinällään ei ole pakko noudattaa. Kila on kuitenkin
 muistuttanut, että mikäli Kilan antamasta ohjeistuksesta poiketaan, on hyvän

kirjanpitoavan toteutuminen tässä tapauksessa kirjanpitovelvollisen vastuulla. (Rekola-Nieminen 2019.)

Kaikki Kilan lausunnot vuosikymmenten ajalta eivät ole ajantasaisia kirjanpitolakiin 2004 ja 2016 tehtyjen muutosten myötä. Lakimuutoksia vanhemmat lausunnot, jotka koskevat lainkohtia, joihin ei ole tullut muutoksia, ovat voimassa sellaisenaan, mutta lausunnot, jotka koskevat muuttuneita lainkohtia, eivät välttämättä päde sellaisenaan. Lausuntoja lu-kiessaan täytyy siis olla tietoinen muuttuneista lainkohdista, osatakseen tulkita onko lau-sunto sellaisenaan voimassa vai ei. Hyvän kirjanpitoavan noudattamiseksi tulisi Kilan uu-sia lausuntoja seurata jatkuvasti. (Rekola-Nieminen 2019.)

3.2 Sidosryhmät

Sen lisäksi, että kirjanpito tuottaa taloustietoa yritykselle itselleen, tarvitaan kirjanpitoa ja sen tuottamaa tietoa myös yrityksen sidosryhmien tarpeisiin. Yrityksen taloudellisesta ti-lanteesta voivat olla kiinnostuneita yrityksen asiakkaat, toimittajat, rahoittajat ja kilpailijat. Osakeyhtiöiden on julkaistava tilinpäätös Kaupparekisterissä, jolloin tilinpäätöksen tiedot ovat myös sidosryhmien saatavilla. Vaikka yritys ei olisi velvollinen julkaisemaan tilinpää-töstään Kaupparekisterissä, tarvitsee tilinpäätös tai vastaavat taloushallinnon raportit yleensä esittää esimerkiksi haettaessa rahoitusta pankista. (Taloushallintoliitto 2020a.)

Yksi tärkeimmistä yrityksen kirjanpidon tuottaman tiedon hyödyntäjistä on verottaja. Verot-tajan vaatimat ilmoitukset asettavat kirjanpidon hoitamiselle sekä sisältövaatimuksia, että aikatauluvaatimuksia.

Yrityksen verotus perustuu kirjanpidon tuottamiin lukuihin. Arvonlisäveron määrä laske-taan arvonlisäverollisten myyntitulojen perusteella, ja kirjanpidon osoittaman tuloksen pe-rusteella lasketaan yrityksen tulovero. Verottaja suosittelee yrityksen kirjanpidon hoitami-seen osaavaa kirjanpitäjää tai tilitoimistoa. (Verohallinto 2018a.)

Yrityksen tilikausi on yleensä 12 kuukautta. Kahdenkertaista kirjanpitoa pitävän yrityksen tilikauden ei tarvitse olla kalenterivuosi. Osakeyhtiön ja osuuskunnan on annettava veroil-moitus päättyneeltä verovuodelta neljän kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Liikkeen- ja ammatinharjoittajat, avoin yhtiö ja kommandiittiyhtiö antavat veroilmoituksen keväällä. Vuonna 2020 veroilmoitusten määräpäivä oli 2.4.2020. Verohallinto käyttää ve-roilmoituksella ilmoitettuja yrityksen taloustietoja tuloverotusta varten. Tulokseen vaikutta-vien tuottojen ja kulujen lisäksi veroilmoituksella ilmoitetaan myös tiedot yrityksen varalli-suudesta. (Verohallinto 2018b.)

Yrityksen tilikauden ja verovuodelta jätettävän veroilmoituksen lisäksi kirjanpitoa verottajan puolelta rytmittää verokausi. Verokausi määrittää muun muassa arvonlisäveron ilmoittamisen ja maksamisen määräajat. Arvonlisäverovelvollisen yrityksen verokausi on joko kalenterivuosi, neljännesvuosi tai kuukausi. Mikäli yrityksen liikevaihto on alle 30.000 € voi yritys valita minkä tahansa näistä vaihtoehdoista, liikevaihdon ollessa 30.001 € - 100.000 € voi verokausi olla kuukausi tai neljännesvuosi, ja liikevaihdon ylittäessä 100.000 € on yrityksen verokausi kuukausi. Arvonlisäverot ilmoitetaan ja maksetaan viimeistään verokauden päättymistä toisena seuraavan kuukauden 12. päivänä. Poikkeuksena kuitenkin kalenterivuosi-verokausi, jolloin arvonlisäverot tulee ilmoittaa ja maksaa viimeistään seuraavan vuoden helmikuun loppuun mennessä. (Verohallinto 2019.)

Arvonlisäveroilmoituksella on annettava tiedot eriteltynä muun muassa myynneistä kotimaan eri verokantojen mukaan, ja lisäksi ilmoituksella vaaditaan eriteltyjä tietoja esimerkiksi EU-myyntien ja -ostojen osalta, rakennuspalvelumyyneistä ja -ostoista sekä 0-verokannan alaisesta liikevaihdosta (Verohallinto 2019). Suoritettavan ja vähennettävän arvonlisäveron lisäksi alv-ilmoituksella annetaan siis myös muita tietoja verottajan tarkasteltavaksi. Nämä ilmoitettavien tietojen eriteltävyysvaatimukset asettavat oman vaatimuksensa kirjanpidon järjestämiseen ja hoitamiseen.

3.3 Kirjanpityö tilitoimistossa

Tilitoimistot ovat yrityksiä, jotka tarjoavat kirjanpito- ja taloushallintopalveluita. Mikäli yrityksen kirjanpitoa ei haluta hoitaa yrityksen sisällä itse, se voidaan ulkoistaa tehtäväksi tilitoimistolle. Tilitoimistolle voidaan ulkoistaa esimerkiksi vain kirjanpito, tai siirtää tilitoimiston tehtäväksi laajempi taloushallinnon kokonaisuus myynti- ja ostolaskujen käsittelyineen. (Taloushallintoliitto 2020a.)

Työ- ja elinkeinopalvelujen ylläpitämä Ammattinetti (2020) määrittää kirjanpitäjän työn olevan kirjanpitoon, laskutukseen ja reskontrien hoitoon liittyvien tehtävien hoitamista. Työn hoitaminen vaatii numerotarkkuutta, huolellisuutta, järjestelmällisyyttä ja asiakaspalvelutaitoja. Tilitoimistokirjanpitäjä vastaa asiakkaan toimittaman aineiston perusteella kirjanpidon oikeellisuudesta. Kirjanpitäjän ammatissa on osattava oman alan keskeinen lainsäädäntö, ja oman alan tietojen muuttumista on seurattava jatkuvasti. Ammatissa vaaditaan luottamuksellisuutta ja yhteistyötaitoja. Iso osa työstä hoidetaan toimisto- ja taloushallinnon ohjelmistoilla. Kirjanpitäjän koulutuksena voi olla esimerkiksi liiketalouden perustutkinto, taloushallinnon ammattitutkinto, tradenomi tai kauppatieteiden kandidaatin tutkinto. Vaativimmissa tehtävissä voidaan edellyttää ylempää ammattikorkeakoulututkintoa tai kauppatieteiden maisterin tutkintoa.

Kuten monilla muillakin aloilla, myös taloushallinnossa digitalisaatio lisääntyy jatkuvasti. Taloushallinnon automatisoitujen ratkaisujen lisääntymisen myötä myös kirjanpitäjän tehtäväkuva muuttuu. Matti Remeksen (2020) artikkelissaan haastatteleminen tekoälyyn ja ohjelmistorobotiikkaan perehtyneiden asiantuntijoiden Maria Vuontisvaaran, Matias Tialan ja Jonathan Teirin mukaan digitalisaatio tulee tulevaisuudessa väistämättä muuttamaan taloushallinnon tehtäviä. Haastateltujen asiantuntijoiden näkemykset ovat keskenään yhteneväiset siitä, että taloushallinnon rutiinitehtävät siirtyvät yhä enemmän ohjelmistorobotiikan hoidettaviksi. Nyt ohjelmistorobotiikkaa käytetään paljon esimerkiksi tietojen siirtoon, mutta järjestelmien kehittyessä yhä älykkäämmiksi, pystyvät ne jatkossa suorittamaan yhä vaativampia tehtäviä. Sen lisäksi, että automatisointi parantaa tehokkuutta säästämällä aikaa ja rahaa, se voi myös parantaa työn laatua, kun inhimilliset virheet työvaiheissa poistuvat. Haastateltavien mukaan kirjanpitäjän työ tulee jatkossa olemaan enemmän prosessien seuraamista ja valvomista nykyisten kirjaavien ja tiedon paikasta toiseen siirtävien tehtävien sijaan. Rutiinitehtävien automatisoiduttua kirjanpitäjän työssä korostuvat jatkossa asiakaspalvelu, analysointi ja kirjanpidon lukujen tulkinta, sekä ohjelmistojen ja teknologian hallinta. Koska kirjanpitäjän työ on tulevaisuudessa yhä enemmän tietojen analysointia ja tulkintaa asiakkaan suuntaan, vaaditaan työssä tulevaisuudessa entistä enemmän hyviä viestintä- ja asiakaspalvelutaitoja. (Remes 2020.)

Koska kirjanpidon hoitamisessa on kyse toimitteesta, joka ei ole olemassa ennen asiakkuussuhteen solmimista, syntyy tilitoimiston ja asiakkaan välille toimeksiantajasuhde. Asiakas ostaa käyttöönsä kirjanpitopalvelua, jota pystyy arvioimaan ja mittamaan kunnolla vasta sen tapahduttua. Asiakas ei siis pysty palvelun valintahetkellä täysin arvioimaan ostamaansa tuotetta, sillä sitä ei varsinaisesti ole vielä olemassa. (Lillrank 1998, 42–43.)

Taloushallintoliiton kehitysasiantuntija Eeva Lyytisen mukaan asioista tarkka sopiminen tilitoimiston ja asiakkaan välisillä kirjallisilla sopimuksilla on tärkeää. Asiakkaalla ja tilitoimistolla voi olla hyvinkin erilaiset näkemykset siitä, mitä asiakaskokemuksessa tavoitellaan. Yksi ongelma on se, ettei asiakas välttämättä palvelua valitessaan osaa valita juuri niitä palveluita, mitä hän todellisuudessa tarvitsee. Kirjallisten sopimusten lisäksi hyvän tilitoimistotavan mukaan asiakasta koskevat olennaiset asiat tulisi aina selventää asiakkaalle. Kirjallisten sopimusten lisäksi tarkentavat selvitykset voivat olla tarpeen, jotta asiakkaan ja tilitoimiston tarpeet saadaan kohtaamaan. Palveluiden hoitamisen ja toimintatapojen lisäksi sopimukset ovat tärkeitä muun muassa vastuukysymyksissä mahdollisten riitatilanteiden osalta. (Lyytinen 2019.)

3.4 Laatu kirjanpityössä

Bruce Pounder (2013, 18) kirjoittaa kirjanpidon laadun mittaamista käsittelevässä artikkelissaan, että kirjanpidon arvo määritellään suurilta osin juuri sen laadun perusteella. Kirjanpidon laadulla voi olla taloudellisia vaikutuksia esimerkiksi siten, että hyvälaatuinen kirjanpito helpottaa raportointia ja alentaa kirjanpitol palvelun tuottamisen kustannuksia, ja vastaavasti raporttien vastaanottaja saattaa pystyä kasvattamaan pääomaansa hyvälaatuisen kirjanpidon tuloksena syntyneiden raporttien avulla. Kirjanpidon laadun määrittely ei kuitenkaan ole yksiselitteistä. Kirjanpidon laadun määritelmä voi olla erilainen eri tilanteissa. Kirjanpidon laatuvaatimukset voivat vaihdella esimerkiksi projekti- tai organisaatiokohtaisesti.

Kirjanpidon hoitamisen vähimmäisvaatimukset tulevat kirjanpitolaista, mutta tämän lisäksi vaatimuksia ja ohjausta kirjanpidon laadukkaaseen hoitamiseen tulee myös monelta muulta taholta, kuten kirjanpitolautakunnalta, verottajalta, muilta sidosryhmiltä, kirjanpityön tekijöiltä ja erityisesti kirjanpidon asiakkailta.

Taloushallintoliitto on kehittänyt taloushallintopalvelualan hyvän tavan ohjeistuksen. Aiemmin ohjeistus on tunnettu nimellä hyvä tilitoimistotapa. Hyvän tavan ohjeistus sisältää toimialastandardin, joka määrittelee taloushallintopalveluyrityksen laadullista vaatimustasoa. Toimialastandardi sisältää toiminnan eettiset ohjeet, määritellyt puitteet toimeksiantojen hoitamiseksi, ohjeistuksen toimeksiannon vastaanottamisesta sekä ohjeistuksen toimeksiannon hoitamisesta. (Taloushallintoliitto 2020b.)

Aiemmin mainitut Grönroosin seitsemän palvelun hyväksi koetun laadun kriteeriä ovat sisällöltään monin osin yhteneväisiä Taloushallintoliiton toimialastandardin sisällön kanssa. Grönroosin laatukriteerit koskevat palvelua yleensä, kun taas Taloushallintoliiton toimialastandardi on sisällöltään yksityiskohtaisempi ohjeistus nimenomaan taloushallintoalan laadukkaaseen palvelun tuottamiseen.

Taloushallintoliiton (2020b) toimialastandardin eettisten ohjeiden mukaan taloushallintopalveluja tarjoavan yrityksen tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä alan hyvää tapaa. Toimijan tulee hoitaa asiakassuhde luottamuksellisesti, vastuullisesti ja asiakkaan etu huomioiden. Taloushallintopalvelun tarjoajan tulisi omalla toiminnallaan edistää alan arvostusta.

Toiminnan puitteista toimialastandardissa on kirjoitettu, että palvelun tarjoajan toiminnan suunnitelmallisuuden ja taloudellisen tilanteen tulee olla sellainen, että sillä on edellytykset toimeksiantojen pitkäjänteiseen hoitamiseen ja toimintaansa liittyvistä velvoitteista ja riskeistä vastaamiseen. Taloushallintopalvelua tarjoavan yrityksen tulisi olla riippumaton niin,

ettei mikään ulkopuolinen taho voi vaikuttaa toimeksiannon solmimiseen tai hoitamiseen. Yrityksen tulisi säännöllisesti tarkkailla, että sen omat käytänteet ja laki toteutuu. Taloushallintopalveluyrityksellä tulisi olla yhtenäiset työ- ja dokumentointimenetelmät, sekä toimiva järjestelmä tuurausten varalle. Yrityksen tulisi suorittaa sisäistä valvontaa, jottei väärinkäytöksiä pääse tapahtumaan. Henkilökunnan asiantuntemuksen ja yrityksen muiden resurssien tulisi olla riittävät toimeksiantojen hoitamiseksi, ja henkilökunnan pätevyyttä ja ammatillista kehittymistä tulisi myös ylläpitää jatkuvalla koulutuksella. Tietojärjestelmien käytössä pitäisi kiinnittää huomiota järjestelmien asianmukaiseen ja tietoturvalliseen käyttöön. Asiakkaiden aineistoja tulisi käsitellä niin, että liikesalaisuudet ja muut luottamukselliset tiedot on turvassa. Tietoturvan toteutumisen turvaamiseksi kaikkien palveluyrityksen työntekijöiden tulisi allekirjoittaa salassapitosopimus. (Taloushallintoliitto 2020b.)

Palveluyrityksen ja asiakkaan välisestä kirjallisesta toimeksiantosopimuksesta tulisi selvästi käydä ilmi, mitä palveluja sopimukseen sisältyy, ja mikä on näiden palvelujen hinta. Myös toimeksiantosopimukseen kuulumattomista lisätöistä olisi hyvä sopia kirjallisesti. Kun asiakas vaihtaa taloushallinnon palveluntarjoajaa, tulisi sekä uuden että vanhan palveluntarjoajan toimia tilanteessa asiakkaan hyväksi niin, että vaihto sujuu mahdollisimman hyvin. (Taloushallintoliitto 2020b.)

Kun toimeksiantosopimus on syntynyt, tulisi toimeksianto hoitaa asiantuntemuksella lakia ja muita alan ohjeistuksia noudattaen. Palveluntarjoajan tulisi tutustua asiakkaan liiketoimintaan niin, että se pystyy hoitamaan toimeksiannon laadukkaasti. Vaikka asiakas on vastuussa siitä, että toimeksiannon perusteena oleva aineisto on riittävää ja informaatio totuudenmukaista, on palveluyritys puolestaan velvollinen ohjeistamaan asiakasta oikean ja tarpeellisen aineiston toimittamisessa. Asiakkaalle tulisi toimittaa asiakkaan tarvetta vastaavia raportteja, ja antaa tarvittaessa ohjausta raporttien tulkitsemiseen. Asiakasta tulisi myös tarpeen mukaan informoida taloushallintoalan lakimuutoksista, ja tukea taloushallinnon hoitamisessa. (Taloushallintoliitto 2020b.)

Dokumentaatiosta Taloushallintoliiton (2020b) toimialastandardissa on mainittu, että taloushallintoalan palveluja tarjoavan yrityksen tulisi dokumentoida olennaiset työnsä ja työmenetelmänsä palveluunsa sisältyvien riskien ja palvelun laadun hallitsemiseksi. Asiakkaita koskevat tiedot ja aineistot tulisi dokumentoida järjestelmällisesti sujuvan asiakaspalvelun turvaamiseksi. Aineistojen luovutukset tulisi myös dokumentoida.

4 TUTKIMUS

4.1 Toimeksiantaja ja tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen toimeksiantajana toimii Uudellamaalla sijaitseva tilitoimisto. Tutkimuksessa on tarkoitus selvittää millaisia ominaisuuksia tilitoimiston kirjanpitäjät liittävät laadukkaaseen kirjanpityöhön. Tutkimuksessa selvitetään myös millaisia haasteita kirjanpitäjät näkevät hyvälaatuisen kirjanpityön hoitamisessa.

Vastaajina tutkimuksessani oli toimeksiantajayrityksen kahdeksan tilitoimistokirjanpitäjää. Vastaajat ovat iältään 33–56-vuotiaita naisia. Vastaajien työkokemus kirjanpidosta on 1,5–35 vuotta.

4.2 Tutkimuksen toteutus ja aineiston kerääminen

Lähetin kirjoitelmatehtävät (liite 1 & 2) vastaajille sähköpostilla. Vastausaikaa oli 2,5 viikkoa, ja vastaukset toimitettiin minulle sähköpostitse. Tehtävänannon kehyskertomuksessa on kaksi variaatiota (liite 1 & 2). Toisessa variaatiossa vastaaja eläytyy tilanteeseen, jossa hän on saanut arvioitavakseen kuvitteellisen uuden asiakkaan muualla tehdyn kirjanpidon, jonka työ on hyvälaatuista. Toisessa variaatiossa tilanne on muuten sama, mutta kirjanpityö on huonolaatuista. Vastaajien tulee eläytyä tilanteeseen ja kuvailla tehdyn kirjanpidon ominaisuuksia ja tehdä suunnitelmaa kirjanpidon hoitamisesta jatkossa hyvälaatuisesti. Vastaajia on myös pyydetty miettimään haasteita laadun toteutumisen tiellä. Neljä vastaajaa sai tehtävänannon, jonka arvioitava, jo tehty kirjanpityö oli hyvälaatuista ja neljä vastaajaa sai tehtävänannon, jonka arvioitava, jo tehty kirjanpityö, oli huonolaatuista. Kukin kirjoitti siis vain yhdestä variaatiosta, ja kirjoitelmia tuli yhteensä kahdeksan.

4.3 Aineiston analysointi

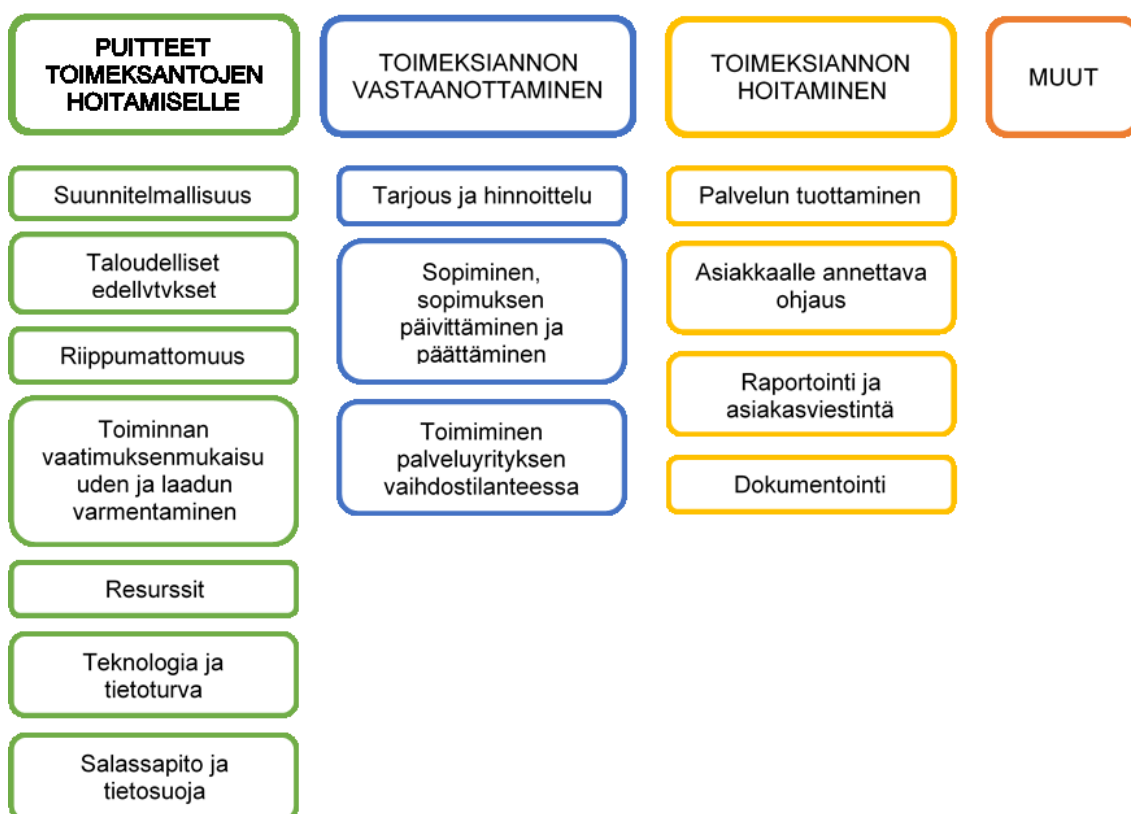
Eläytymismenetelmässä on usein keskeistä selvittää, mikä on variaation vaikutus vastauksissa: mikä vastauksissa muuttuu, kun kehyskertomuksessa muutetaan jotakin keskeistä asiaa (Eskola 1997, 6). Analyysissäni en keskity variaation vaikutuksen selvittämiseen, vaan käytän kehyskertomuksen kahta variaatiota siksi, että arvelen niiden avulla saavani enemmän tietoa siitä, mitä näkemyksiä vastaajilla on laadusta. Huonon laadun kuvaileminen voi tuoda esiin sellaisia seikkoja laadusta, joita ei tulisi välttämättä mieleen hyvää laatua kuvailemalla, ja toisinpäin. Koska aineisto on melko pieni, kahdeksan kirjoitelmaa, ja kirjoitelmien pituudet vaihtelevat keskenään hyvin paljon (7–56 analyysiyksikköä/ kirjoitelma), on jo yksittäisellä kirjoitelmalla suuri vaikutus aineiston sisältämien analyysiyksilöiden jakaantumiseen. Tästä syystä en kokenut luotettavana menetelmänä vertailla

hyvälaatuisen ja huonolaatuisen kehyskertomuksen tuottamia vastauksia, vaan käsittelen aineistoa yhtenä kokonaisuutena.

Analyysin aluksi poistin kirjoitelmista kirjoittajien nimet ja numeroin kirjoitelmat juoksevilla numeroinnilla 1–8. Analysoin aineiston teorialähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysin avulla pyritään tiivistämään ja selkeyttämään aineistoa johtopäätöksiä varten (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä muodostetaan aineiston luokitteluun analyysirunko jonkin jo olemassa olevan teorian pohjalta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113).

Aineiston teemoittelun runkona (kuvio 2) käytin Taloushallintoliiton toimialastandardia. Käytin toimialastandardia runkona sellaisenaan pääteemoineen ja alateemoineen, rajaten teemojen ulkopuolelle kuitenkin standardiin sisältyvän eettisen ohjeistuksen, sillä eettisen ohjeistuksen sisältö löytyy pääosin myös muiden pääteemojen sisällöstä. Toimialastandardin ulkopuolelta lisäsin teemoittelun runkoon pääteeman muut.

Taloushallintoliiton (2020b) toimialastandardiin pohjautuva aineiston teemoittelun runko



Kuvio 2. Tutkimusaineiston analyysirunko

Etsin kirjoitelmista kohtia, jotka kuvaavat kirjanpityksen laatua ja laadun toteuttamisen haasteita. Koodasin aineiston värikoodilla ja jaoin ilmaukset värikoodien mukaan pääteemojen ja alateemojen alle. Koodeilla merkityistä kohdista erotin edelleen erillisiksi

analyysiyksiköiksi aina yhdeksi ajatuskokonaisuudeksi tulkitsemäni osuuden. Analyysiyksikköjä kirjoitelmissa esiintyi yhteensä 203 kappaletta, ja niiden pituus vaihtelee yhdestä sanasta muutamaan virkkeeseen. Sama lause on saatettu lukea analyysiyksiköksi useamman eri teeman alla.

Teemoittelun ja teemojen sisäisen alajaottelun jälkeen kvantifioin aineistoa. Kvantifioinnissa lasketaan, kuinka monta kertaa tietty asia esiintyy aineistossa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 120). Laskin, miten monta analyysiyksikköä kukin pääteema sisältää. Edelleen laskin, miten monta analyysiyksikköä kukin alateema sisältää. Kvantifioin aineistoa saadakseni lukuja, joita vertailemalla olisi nähtävissä, kuinka analyysiyksiköt jakautuvat teemojen kesken ja painottuuko kuvauksissa jokin tietty osa-alue.

4.4 Teemoittelun runko

Kuviossa 2 olen esitellyt aineiston teemoittelussa käyttämäni analyysirungon. Runko pohjautuu Taloushallintoliiton toimialastandardiin, mutta olen tehnyt alateemojen sisältöön joi-takin muutoksia muun muassa päällekkäisyyksien poistamiseksi.

Toimialastandardin puitteet toimeksiantojen hoitamiseksi-pääotsikosta ei kirjoitelmissa käsitelty tilitoimiston toiminnan suunnitelmallisuutta, toiminnan taloudellisia edellytyksiä, eikä toiminnan riippumattomuutta niissä yhteyksissä, joissa ne on toimialastandardissa kuvattu. Tästä syystä kyseiset alateemat eivät esiinny aineiston analyysissä. Samasta syystä pois jäi myös toimeksiannon vastaanottaminen-päätteeman sisältämä alateema tarjous ja hinnoittelu. Taloushallintoliiton toimialastandardin sisältämien päätteemojen rinnalle tein lisäksi päätteeman muut. Pääteema muut sisältää sellaiset asiakassuhteen hoitoon liittyvät asiat, joita ei ole toimialastandardissa käsitelty.

Puitteet toimeksiantojen hoitamiseksi: toiminnan vaatimuksenmukaisuuden ja laadun varmentaminen

Toiminnan vaatimuksenmukaisuuden ja laadun varmentaminen pitää sisällään yrityksen sisäisen valvonnan muun muassa väärinkäytösten varalle, sekä yrityksen yhtenäisten ja sovittujen työ- ja dokumentointimenetelmien ylläpitämisen. Tähän teemaan kuuluu myös ajantasainen varahenkilöjärjestelmä toimeksiannon turvaamiseksi tuuraustilanteissa. (Taloushallintoliitto 2020b.)

Puitteet toimeksiantojen hoitamiseksi: resurssit

Resursseihin kuuluu toimeksiantojen hoitamiseen vaadittavat resurssit, kuten henkilökunta ja asiantuntemus. Erityisesti tässä alateemassa painottuu henkilökunnan osaaminen, ja osaamisen jatkuva ylläpitäminen muun muassa kouluttamalla henkilökuntaa.

(Taloushallintoliitto 2020b.) Tämän teeman alle olen sijoittanut myös ”back office”-tehtävät, kuten talon sisäiseen kommunikaation jonkin asiakkaan toimeksiannon hoitamiseen vaadittavan asian hoitamiseksi.

Puitteet toimeksiantojen hoitamiseksi: teknologia ja tietoturva

Taloushallintoliiton (2020b) toimialastandardin ohjeistuksessa teknologian ja tietoturvan kuvaus keskittyy tietojärjestelmien ylläpitoon, ja tietojärjestelmien ylläpitämisen tietoturvaan. Tähän teemaan olen kuitenkin lisännyt myös tietotekniset ja sähköiset ratkaisut, sekä niiden tarjoamisen ja käyttämisen toimeksiannon hoitamisessa.

Puitteet toimeksiantojen hoitamiseksi: salassapito ja tietosuoja

Taloushallintoliiton (2020b) toimialastandardin mukaisesti tämän otsikon alla on huomioitu asiakkaan luottamuksellisista tiedoista, kuten liikesalaisuuksista huolehtiminen.

Toimeksiannon vastaanottaminen: sopiminen, sopimuksen päivittäminen ja päättäminen

Toimialastandardin ohjeessa on mainittu asioiden sopimisesta kirjallisella sopimuksella, sopimuksen päivittäminen sekä sopimukseen sisällyttämistä asioista sopiminen (Taloushallintoliitto 2020b). Olen koonnut tämän teeman alle kaikki analyysiyksiköt, joissa käsitellään aloituspalaverissa tai muuten suoraan toimeksiannon hoitamiseen liittyvistä yksityiskohdista sopimista.

Toimeksiannon vastaanottaminen: toimiminen palveluyrityksen vaihdostilanteessa

Uuden ja vanhan palveluntarjoajan tulisi tarvittaessa pystyä vaihtamaan tietoja keskenään, ja muutenkin toimia niin, että palveluntarjoajan vaihdostilanne sujuisi asiakkaan kannalta hyvin (Taloushallintoliitto 2020b).

Toimeksiannon hoitaminen: palvelun tuottaminen

Taloushallintoliiton (2020b) toimialastandardin palvelun tuottamisen ohjeistukseen sisältyy toimeksiannon hoitaminen asiantuntemuksella, voimassa olevia lakeja ja taloushallinnon hyvää tapaa noudattaen. Toimialastandardin mukaisesti palvelun tuottamiseen kuuluu myös hankkia riittävästi tietoa asiakkaan liiketoiminnasta palvelun tuottamiseksi laadukkaasti. Ohjeistuksessa on myös mainittu asiakkaan vastuu kirjanpitomateriaalin toimittamisesta ja materiaalin oikeellisuudesta, sekä palvelun tuottajan vastuu huomauttaa havaitsemistaan puutteistaan materiaalissa.

Asiakkaalle annettava ohjaus kirjanpitomateriaaliin liittyen on kuitenkin tutkimusaineiston teemoittelussa sijoitettu alateeman, asiakkaalle annettava ohjaus, alle, joten siihen liittyvät

analyysiyksiköt eivät esiinny palvelun tuottamisen alla. Palvelun tuottamiseen olen teemoittelussa sisällyttänyt kuitenkin sellaisen toimeksiannon hoitamiseen liittyvän kommunikoinnin asiakkaan kanssa, joka ei ole asiakkaan ohjeistamista, eikä liity raportointiin ja muuhun yrityksen taloudellisesta tilanteesta tiedottamiseen.

Toimeksiannon hoitaminen: asiakkaalle annettava ohjaus

Asiakkaalle annettavaan ohjaukseen kuuluu asiakkaan ohjeistaminen asiakkaan omasta aktiivisesta roolista kirjanpidon hoitamisessa sekä ohjaus liittyen toimitettavien materiaalin sisältöön, oikeellisuuteen ja aikatauluihin. Asiakkaalle annettavaan ohjaukseen kuuluu myös asiakkaan ohjeistaminen taloushallinnon hoitamisesta tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. (Taloushallintoliitto 2020b.)

Toimeksiannon hoitaminen: raportointi ja asiakasviestintä

Raportoinnin ja asiakasviestinnän ohjeistuksessa on toimialastandardissa mainittu, että asiakkaalle tuotettavien raporttien ja informaation tulee olla kullekin asiakkaalle sopivalla tavalla tuotettu. Asiakkaalle tulisi antaa tarvittaessa ohjausta raporttien tulkintaan ja informaation sisältöön liittyen. Asiakkaalle tulisi myös ilmoittaa, mikäli havaitaan jokin asiakkaan taloutta uhkaava merkittävä seikka. (Taloushallintoliitto 2020b.)

Toimeksiannon hoitaminen: dokumentointi

Dokumentoinnilla on toimialastandardissa viitattu taloushallintopalveluyrityksen töiden ja työmenetelmien dokumentointiin tarkoituksenmukaisilla tavoilla. Myös asiakkaan perustiedot, materiaalit sekä toimeksianto koskevat perustiedot tulisi dokumentoida järjestelmällisesti. Asiakkaan käydyistä neuvotteluista ja asiakkaalle annetuista ohjeista tulisi dokumentoida olennaiset asiat. Myös materiaalin luovutukset pitäisi dokumentoida. (Taloushallintoliitto 2020b.)

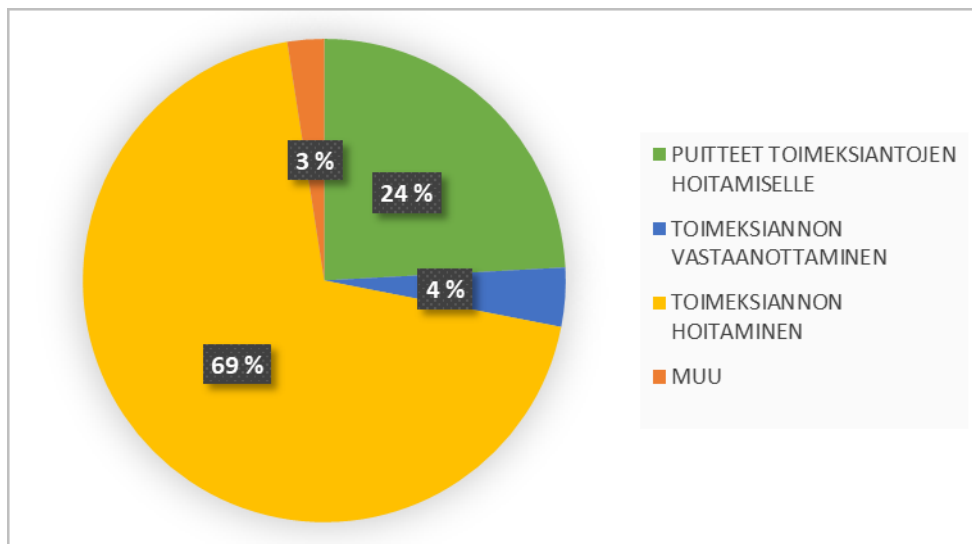
Muut

Luokan muu alle kokosin analyysiyksiköt, jotka kuvasivat kirjanpitotyön kokonaislaatuun vaikuttavia seikkoja, mutta jotka eivät suoraan sopineet toimialastandardin määritelmiin.

4.5 Tulokset

Tulokset on esitetty pääteemojen mukaan jaoteltuna suurimmasta pienimpään. Suurimassa osassa aineiston kuvauksia ei suoraan viitata laatuun ja kyseisiin teemoihin, vaan teemoittelussa on kyse omasta tulkinnastani. Teemoittelu nojautuu mahdollisimman pitkälle teoriaosuudessa käsittelemääni kirjallisuuteen, sekä erityisesti teemoittelun rungon pohjana käyttämäni Taloushallintoliiton toimialastandardin kuvauksiin kustakin teemasta,

mutta lopulta on kyse siitä, mihin teemaan itse olen tulkinut kunkin ajatuksen sijoittuvan. Osa toimialastandardin aihealueista esiintyy päällekkäin useamman pääteeman alla, mutta olen näissä tapauksissa tulkinut, minkä pääteeman aihealuetta vastaaja on kirjoitelmassaan siinä kohtaa käsitellyt.



Kuvio 3. Analyysiyksiköiden esiintyminen kirjoitelmissa pääteemoittain

4.5.1 Toimeksiannon hoitaminen

Kuten kuviosta 3 on nähtävissä, toimeksiannon hoitaminen on selvästi suurin pääteema sisältäen lähes 70 % kirjoitelmien 203 analyysiyksiköstä. Toimeksiannon hoitaminen, 141 analyysiyksikköä ($f = 141$), jakautuu alateemoihin palvelun tuottaminen, asiakkaalle annettava ohjaus, raportointi ja asiakasviestintä, sekä dokumentointi.

Palvelun tuottaminen ($f = 92$)

Suuri osa tutkimuksen kirjoitelmien analyysiyksiköistä koski toimeksiannon palvelun tuottamista. Palvelun tuottamiseen kuuluu monia erilaisia aihealueita, ja kirjoitelmissa myös esiintyy palvelun tuottamiseen liittyviä analyysiyksiköitä monilta eri osa-alueilta.

Tämän teeman analyysiyksiköissä painottuu kirjanpidon hoitamiseen liittyvien yksityiskohden hoitaminen, kirjanpidon ratkaisujen miettiminen, ja ratkaisujen muuttaminen aiempaa sujuvammiksi ja asiakkaan tarpeita paremmin palveleviksi. Näitä asioita kuvattiin kirjoitelmissa muun muassa seuraavasti:

Kirjanpidon tilit ”yksinkertaisiksi”, ei liikaa tilejä käytössä jos asiakas ei vaadi erittelmään todella tarkasti.

Räätälöidään kirjanpito asiakkaan näköiseksi. Kaikki asiakkaat ovat erilaisia ja yrityksillä on erilaisia tarpeita. Pyritään saamaan rutiinit kullekin asiakkaalle sopivaksi ja helpoksi.

Vastauksissa nostetaan paljon esiin asioiden tekeminen oikein ja täsmällisesti:

Siinäkin tapauksessa kiinnittäisi huomioita siihen, että asiat menevät oikein heti.

Reskontra täsmää. On käytetty ”oikeita” tilejä, kirjattu oikein.

Työt tehdään ajoissa (määräajat, maksujen eräpvät yms.) jotta välttyään ylimääräisiltä kuluilta.

Vastauksissa esiintyy myös kommunikointiin liittyviä ilmauksia muun muassa avoimesta kommunikoinnista kirjanpitäjän ja asiakkaan välillä, sekä nopeasta reagoinnista asiakkaan viesteihin:

Avoin suhde asiakkaaseen, jolloin myös epämiellyttävien asioiden hoito on helpompaa.

Toinen on henkilökohtainen palvelu. On pyrittävä palvelemaan asiakasta. On mm. vastattava heti sähköposteihin.

Raportointi ja asiakasviestintä (f = 23)

Aineiston kirjoitelmissa tämän aihealueen analyysiyksiköissä painottuu asiakkaan toiveiden kysyminen ja huomioiminen tälle tuotettavissa raporteissa. Raportteihin liittyen on mainittu raporttien sisältö, raportoinnin ajoitus, sekä raporttien tulkintaan liittyvä ohjaus ja viestinnän selkeys. Näitä aiheita on kuvattu aineistossa muun muassa seuraavasti:

Raportointi on siinä myös tärkeässä asemassa. Millä tasolla asiakas haluaa seurata kirjanpitoa (esim myyntisaamisten ikäjakaumat, ostovelat, palkat kirjanpidossa).

Minkä muotoisia raporteja asiakas haluaa (grafiikat? ym), haluaako asiakas reaaliaikaista kirjanpitoa.

Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan tarpeet täytyy huomioida jatkossa paremmin: kirjanpitäjän viestintä täytyy olla ymmärrettävää ja tulosteiden mukana pitää laittaa selkeästi ja riittävän lyhyesti jotakin ajankohtaista yhtiön tilanteesta asiakkaalle tiedoksi.

Asiakkaalle annettava ohjaus (f = 22)

Kirjoitelmista tähän teemaan kuuluvissa analyysiyksiköissä eniten otettiin kantaa materiaalin toimittamiseen ajallaan, ja toimitetun materiaalin mahdollisiin puutteisiin. Ohjeistuksen antaminen katsottiin aiheelliseksi myös materiaalin laatuun liittyen, muun muassa

huonojen kuvien tai puutteellisten tositemerkintöjen osalta. Asiakkaan ohjeistukseen oli kirjoitelmissa viitattu esimerkiksi seuraavissa kommentteissa:

Kerron hänelle, että laitan aina puuttuvien listan joka kuukausi sähköpostiin alvi laskelman kanssa. ja toivon hänen tuovan puuttuvat seuraavan matskun yhteydessä, että ei jäisi niin paljon tilinpäätökseen selvitettävää.

On myös tärkeää ohjeistaa asiakasta kuittimerkinnöistä heti alussa. Esim. joillain asiakkailla on epäselvää mikä on ero neuvottelu- ja edustuskuluissa, nimet kuitteihin yms.

Että asiakas tietää miten ja milloin kirjanpitäjä haluaa että materiaalit tuodaan, että vastataan kysymyksiin ja toimitetaan kaikki materiaalit kerralla esim.

Dokumentointi (f = 4)

Teemoittelussa toimialastandardin mukaiseen määritelmään dokumentoinnista sijoittui neljä analyysiyksikköä. Näissä oli mainintoja sekä asiakkaan toimeksiannon hoitamiseen liittyvien asioiden tallentamisesta että asiakkaan kirjanpitomateriaalien dokumentoinnista. Dokumentoinnista oli yhdessä kirjoitelmassa mainittu:

Hyvä dokumentointi on lisäksi erittäin tärkeää. Kenenkään ei ole tarkoitus muistaa asiakkaan asioita ulkoa vaan tarvittavat asiat talletetaan huolellisesti ja järjestelmällisesti myöhempää käyttöä ja tulevia tarkastuksia varten.

4.5.2 Puitteet toimeksiannon hoitamiseksi

Puitteet toimeksiannon hoitamiseksi (f = 49) on toiseksi suurin pääteema sisältäen noin neljänneksen 203 analyysiyksiköstä. Puitteet toimeksiannon hoitamiseksi jakaantuu alateemoihin toiminnan vaatimuksenmukaisuuden ja laadun varmentaminen, resurssit, teknologia ja tietoturva, sekä salassapito ja tietosuojat.

Resurssit (f = 27)

Kaikista alateemoista resurssit on toiseksi suurin. Vastauksissa painottui kokemus ja osaaminen tai osaamisen puute. Mainittuja asioita olivat myös aikaresurssit, työmäärän mitoittaminen, toimivat työkalut, sekä oman osaamisen lisäksi kollegoiden osaamisen hyödyntäminen yhdessä pohtien ja apua pyytäen. Resursseja kuvattiin muun muassa seuraavilla tavoilla:

Mikäli kirjanpitäjällä on liikaa töitä, ei kaikkea aina voi ajanpuutteen vuoksi tehdä niin hyvin kuin haluaisi. Tämä pätee niin kuukausittaiseen kirjanpitoon kuin tilinpäätöksiinkin. Siksi tilitoimistossa olisi hyvä pyrkiä jakamaan työt mahdollisimman tasapuolisesti, jotta kaikki ehtisivät hoitaa omat nimetyt asiakkaansa.

Kirjanpitäjän ei kannata myöskään arpoa oikeaa kirjaustapaa vaan aina voi selvittää esim. kollegalta, tilintarkastajalta tai muulta asiantuntijalta, miten asia tulisi hoitaa.

Teknologia ja tietoturva (f = 14)

Lähes kaikki tämän alateeman alle kootut vastaukset käsittelivät kirjanpidon sähköistämistä sekä sähköisten järjestelmien entistä laajempaa käyttöä, kuten seuraavassa kommentissa:

Tiliotetuonti, document center, osto- ja myynti reskit ja eTasku käyttöön niin hommat hoituu sujuvasti. Ja toivottavasti asiakas haluaa sähköiseksi.

Toiminnan vaatimuksenmukaisuuden ja laadun varmentaminen (f = 7)

Tutkimuksen vastauksissa tämän teeman alle meni esimerkiksi sisäiseen virheiden valvontaan, ja toimintatapojen yhtenäisyyteen liittyvät kommentit. Vastauksissa esiintyi myös tilitoimiston sisäinen kommunikaatio, sekä ajatus yhtenäisten työskentelytapojen lisäksi yhtenäisistä asiakasohjeistuksista muun muassa seuraavissa kommentteissa:

Yhtenäiset työskentelytavat tilitoimiston sisällä helpottavat tuurauksia ja antavat toimistosta ulospäin yhtenäisen kuvan. Myös kirjanpitäjän vaihto välillä sujuu jouhevammin jos pääasialliset tavat ovat yhtenäisiä unohtamatta kuitenkaan asiakaskohdattaisia yksilöllisiä ratkaisuja.

Tilitoimistolla olisi hyvä olla valmiit ohjeistukset perusasioista, mitkä toistuvat kaikilla asiakkailla.

Salassapito ja tietosuoja (f = 1)

Tutkimuksen kirjoitelmissa esiintyi yksi salassapitoon ja tietosuojaan liittyvä aihe, joka koski sähköpostiviestinnän tietoturvasuutta.

4.5.3 Toimeksiannon vastaanottaminen

Toimeksiannon vastaanottaminen (f = 8) ja sen alateemat esiintyvät aineistossa melko vähän.

Sopiminen, sopimuksen päivittäminen ja päättäminen (f = 7)

Tämän alateeman kommentit koskivat pääasiassa toimeksiannon alussa suoritettavaa neuvottelua ja sopimista siitä, kuinka asiat hoidetaan. Alun sopimista oli kuvattu esimerkiksi kuvauksessa:

Heti alussa kirjanpitäjän ja asiakkaan olisi hyvä istua yhdessä alas ja sopia käytännön pelisäännöistä/toimintatavoista. Uuden asiakkaan vastaanottaja ei aina välttämättä ole tuleva kirjanpitäjä. Tämä sinänsä luo omat haasteensa kirjanpidon tekemiseen mikäli asioita ei heti käydä läpi.

Toimiminen palveluyrityksen vaihdostilanteessa (f = 1)

Kirjoitelmista löytyi yksi maininta liittyen tilitoimiston vaihtamiseen ja sopimiseen jonkin käytännön asian hoitamisesta vaihdostilanteessa.

4.5.4 Muut

Teeman muut (f = 5) alle sijoittui viisi analyysiyksikköä, jotka kaikki liittyvät varsinaisen toimeksiannon hoitamisen ulkopuolelle jäävään asiakassuhteen hoitoon. Näissä analyysiyksiköissä oli mainittu asiakkaan kohtaaminen henkilökohtaisemmalla tasolla ja asiakassuhteen hoitaminen toimeksiannon ulkopuolisilla asioilla.

Toimeksiannon hoitamisen ulkopuolelle jäävästä asiakassuhteen hoidosta oli mainintoja muutamassa kirjoitelmassa. Aiheeseen liittyvät kuvaukset koskivat muun muassa kahvin tarjoamista asiakkaan käydessä, tai asiakastapahtuman järjestämistä. Myös keskustelu varsinaisen toimeksiannon ulkopuolisista asioista asiakkaan kanssa oli mainittu asiakassuhteen luomiseen vaikuttavana asiana.

4.5.5 Haasteet kirjanpitotyön laadukkaalle hoitamiselle

Aineiston kirjoitelmissa mainitut haasteet laadukkaalle kirjanpitotyölle koskivat asiakkaan toimittaman materiaalin aikataulua tai puutteellisuutta, asiakkaan aktiivisuutta tai kykyä vastaanottaa tietoa, henkilöstön osaamisresursseja, kirjanpitäjän liiallista työmäärää, puutteellisia työkaluja, sekä tilanteita, joissa kirjanpitäjä saa tehtäväkseen uuden asiakkaan toimeksiannon hoitamisen, olematta itse mukana aloituspalaverissa sopimassa käytännöistä.

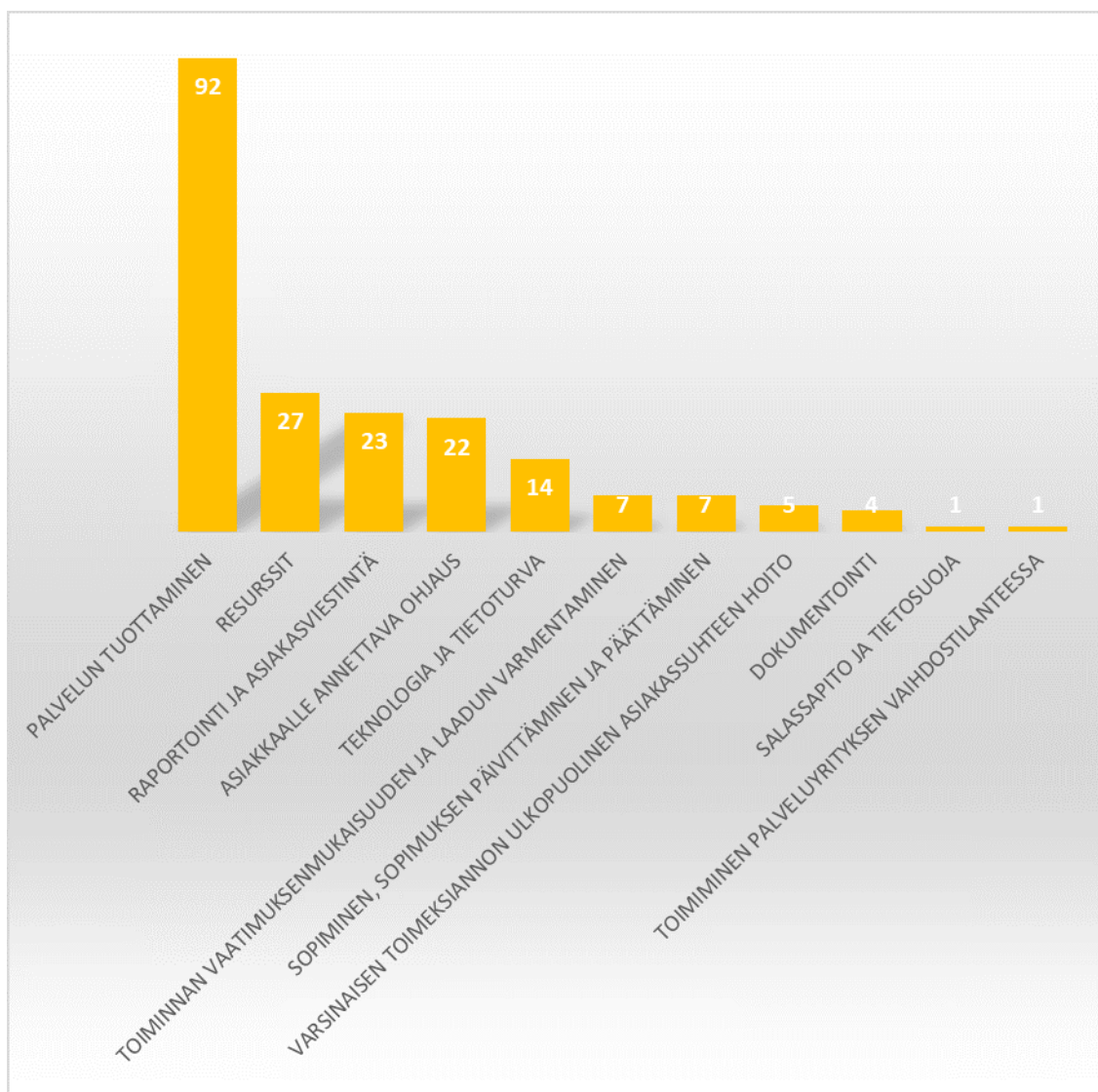
Haasteiden helpottamisesta oli mainittu työmäärän jakaminen tasaisesti kirjanpitäjien kesken, asioiden ratkominen yhdessä kollegojen kanssa, selkeä ohjeistus asiakkaalle muun

muassa toimitettavasta materiaalista, nopea reagointi asiakkaan yhteydenottoihin, sekä asiakkaaseen tutustuminen – keskinäisen ymmärryksen ja kunnioituksen saavuttaminen.

Haasteita ja haasteiden ratkaisuja en teemoitellut muun aineiston tapaan, mutta maininnat haasteista liittyivät kaikkiin kolmeen Taloushallintoliiton toimialastandardin mukaiseen pääteemaan. Eniten maininnat koskivat toimeksiannon hoitamista, toiseksi eniten puitteita toimeksiannon hoitamiseksi ja kolmanneksi toimeksiannon vastaanottamista.

4.6 Johtopäätökset ja kehitysehdotuksia

Kirjoitelmien kuvauksissa kirjanpito työn laatuun vaikuttavana tekijänä painottuu eniten Taloushallintoliiton toimialastandardin osa-alue toimeksiannon hoitaminen. Kolmesta suurimmasta alateemasta kaksi liittyi toimeksiannon hoitamiseen, ja yksi puitteisiin toimeksiannon hoitamiseksi. Kuviossa 4 on kuvattuna kaikki alateemat suuruusjärjestyksessä.



Kuvio 4. Tutkimusaineistossa esiintyneet laatuun vaikuttavat tekijät alateemoittain

Palvelun tuottamisella nähdään olevan selvästi suurin merkitys kirjanpityön laadulle. Palvelun tuottaminen keräsi 92 analyysiyksikköä, joka oli n. 45 % tutkimusaineiston kaikista analyysiyksiköistä. Seuraavaksi suurin alateema, resurssit, keräsi 27 analyysiyksikköä. Resurssit, raportointi ja asiakasviestintä, sekä asiakkaalle annettava ohjaus keräsivät melko tasaisesti kuvauksia aineistossa. Sen sijaan salassapito ja tietosuoja sekä toimiminen palveluyrityksen vaihdostilanteessa keräsivät vähiten analyysiyksiköitä, molempiin sijoittui vain yksi kuvaus.

Teknologiaan ja tietoturvaan liittyvät kommentit tutkimusaineistossa koskivat pääaisassa kirjanpidon sähköisiä ratkaisuja, ja niihin yhä enenevässä määrin siirtymistä. Saman suuntainen on myös Remeksen (2020) haastatteleminen taloushallinnon digitalisaatioon perehtyneiden asiantuntijoiden näkemys tulevaisuuden suunnasta. Ohjelmistorobotiikan ja tekoälyn asiantuntijoiden mukaan rutiinitehtävät tulevat siirtymään yhä enemmän koneiden hoidettavaksi, ja kun rutiinitehtävät kirjanpitäjän työssä vähenevät, korostuu työnkuvassa prosessin valvonnan, asiakaspalvelun, analysoinnin ja lukujen tulkinnan osa-alueet.

Vaikka alateemana teknologia ja tietoturva oli vasta viidenneksi suurin, oli tulevaisuudessa tärkeänä pidettävät taidot liittyen prosessin hallintaan, asiakaspalveluun ja lukujen analysointiin hyvin edustettuina suosituimmissa alateemoissa analyysiyksiköiden sijoituksessa muun muassa resurssihin, raportointiin ja asiakasviestintään sekä palvelun tuottamiseen. Kirjanpitäjien näkemyksissä kirjanpityön laatuun vaikuttavista tekijöistä voidaan siis nähdä yhteneväisyyttä myös tulevaisuudessa tärkeänä pysyviin osa-alueisiin, vaikka teknologia ei itsessään ollut suosituimpien teemojen joukossa.

Toisaalta palvelun tuottamisen erittäin selvä erottuminen teemoittelussa, ja kyseisessä alateemassa esiintyneet kuvaukset kirjanpidon rutiinitehtävien hoitamisesta, saattavat olla sellaisia tehtäviä, joiden merkitys kirjanpitäjän työnkuvassa tulee tulevaisuudessa väheneväksi. Päivittäisessä käytännön työssä nämä rutiinit ovat edelleen käytössä, mutta tulevaisuutta ajatellen ja teknologian kehityksen myötä painopistettä voisi suunnata entistä enemmän prosessin hallintaan, analysointiin ja teknologiaan.

Vaikka vähimmäisvaatimukset kirjanpidon laadukkaasti hoitamiseksi tulevat kirjanpitoilain, kirjanpitoasetuksesta ja kirjanpitolautakunnan ohjeista, ei tutkimusaineiston kirjoitelmissa ei ole kuitenkaan viitattu suoraan edellä mainittuihin kirjanpidon hoitamisen puitteisiin yhtä kommenttia lukuun ottamatta. Kirjanpitolain ja muiden kirjanpidon hoitamiseen vaikuttavien virallisten ohjeistusten sisältö voi olla taustalla monissa aineiston kirjanpidon oikeellisuuteen ja täsmällisyyteen liittyvissä kuvauksissa, mutta näissä kuvauksissa ei ole suoraan viitattu esimerkiksi kirjanpitolakiin ja sen asettamiin vaatimuksiin.

Yrityksen sidosryhmistä on verottaja mainittu kirjoitelmissa kirjanpito työn laatuun liittyvissä kuvauksissa. Verottajaan liittyvät analyysiyksiköt käsittelevät verotusta eniten asiakkaan näkökulmasta, muun muassa verosuunnittelua, verotettavan tuloksen ja ennakkoveroien selvittämistä koskien. Jonkin verran on kirjoitelmissa viitattu myös verottajalle annettavien ilmoitusten oikeellisuuteen ja oikea-aikaisuuteen.

Virallisia vaatimuksia selvästi enemmän tutkimukseen osallistuneiden tilitoimistokirjanpitäjien näkemyksissä korostuu kirjanpito työn laatu asiakkaan näkökulmasta. Verrattaessa tutkimusaineiston tuloksia Paul Lillrankin (1998, 28) neljään laadun kategoriaan (tuotantokeskeinen, suunnittelukeskeinen, asiakaskeskeinen, systeemikeskeinen), eniten painottuvat asiakaskeskeinen ja tuotantokeskeinen kategoria.

Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden kysyminen ja huomioiminen tuli esiin tutkimusaineistossa useamman eri alateeman alla. Toisaalta tutkimusaineiston kuvauksissa on myös paljon mainintoja asioiden tekemisestä oikein. Asioiden oikein tekeminen liittyy tutkimusaineistossa muun muassa erilaisiin kirjanpidon tehtävien oikein ja täsmällisesti hoitamiseen. Paul Lillrankin (1998, 29–30) määritelmässä tuotantokeskeisestä laadusta mainitaan nimenomaan virheettömyys laadun tärkeimpänä perusteena.

Noriako Kano jakaa laadun itsestäänselviin laatutekijöihin ja puoleensavetäviin laatutekijöihin (Hokkanen & Strömberg 2006, 20). Myös tämä laadunäkemyks tulee esiin tutkimusaineistossa. Tähän laadukäsitykseen on liitettävissä aineiston kommentit kirjanpitäjän tuottamasta lisäarvosta asiakkaalle, sekä pääluokka muut, joka pitää sisällään muun muassa Taloushallintoliiton toimialastandardin ulkopuolelle jäävän asiakkaan huomioimisen. Tässä on kyse juuri sellaisen lisäarvon tuottamisesta asiakkaalle, joka ei ole kirjanpito työssä itsestäänselvyys, mutta voi olla asiakkaan näkökulmasta puoleensavetävä laatutekijä.

Neljä suurinta alateemaa, palvelun tuottaminen, resurssit, raportointi ja asiakasviestintä sekä asiakkaalle annettava ohjaus, esiintyivät kaikki myös maininnoissa liittyen haasteisiin kirjanpito työn laadukkaalle hoitamiselle. Samoja asioita, kuin pidetään useimmin mainittuina kirjanpito työn laatuun vaikuttavina tekijöinä, on pidetty myös haasteiden aiheuttajana laadun tekemiselle. Tutkimusaineiston vastuksissa esiintyneiden haasteiden helpottaminen voisi parantaa laatua kirjanpitäjien tärkeimpinä pitämillään osa-alueilla.

Erityisesti vastausten perusteella olisi syytä kiinnittää huomiota asiakkaan ohjeistamiseen materiaalin toimittamisesta. Ohjeistuksessa tulisi kiinnittää huomiota materiaalin laatuun, sisältöön ja aikatauluun. Yksi ratkaisu voisi olla esimerkiksi yhdessä vastauksessakin mainittu yhteisen materiaalin toimittamiseen liittyvän ohjeistuksen laatiminen. Tämä yhteinen ohje voisi olla sisällöltään toimeksiantosopimuksessa mainittuja seikkoja

yksityiskohtaisemmin täydentävä. Ohje voitaisiin jakaa uusille asiakkaille heti toimeksianton aluksi, ja vanhoille asiakkaille osana vastauksissakin tärkeänä pidettyä asiakasviestintää.

Resurssit oli tutkimusaineiston vastauksissa toiseksi suurin alateema kirjanpityön laatuun vaikuttavana tekijänä ja myös laadukkaan kirjanpityön haasteisiin vaikuttavana tekijänä. Laadun tekemisen haasteiden helpottamiseksi erityisesti henkilöstön osaamisen vahvistamiseen ja ylläpitämiseen olisi hyvä kiinnittää huomiota, sillä tämä osa-alue esiintyy merkittävänä tekijänä myös laatukirjallisuudessa. Muun muassa Grönroos (2015, 122) mainitsee koetun palvelun laadun kriteereissään henkilökunnan ammattitaidon ja osaamisen. Pesonen (2007, 30, 67, 98–99) puolestaan mainitsee henkilöstön sitoutumisen ja motivaation olevan tärkeä tekijä asiantuntijaorganisaation laadun tekemisessä, ja että mikäli yrityksen henkilöstöresurssit eivät ole riittävät, tulisi niitä kehittää esimerkiksi henkilöstöä kouluttamalla.

4.7 Tutkimuksen luotettavuus

Kirkin ja Millerin (1986) mukaan tutkimuksen reliabiliteettia voi tarkastella kolmesta näkökulmasta. Käytetyn metodin luotettavuutta ja johdonmukaisuutta voidaan pohtia olosuhteiden näkökulmasta. Voidaan pohtia, onko metodi luotettava juuri tutkimuksessa vallitsevissa olosuhteissa. Ajallisesta näkökulmasta voidaan pohtia kuinka muuttumattomia tulokset ovat eri aikoina. Johdonmukaisuuden näkökulmasta tulosten johdonmukaisuutta voitaisiin tutkia keräämällä aineisto samaan aikaan eri välineillä. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.)

Tutkimusmetodin valinnassa päädyin keräämään vastaajilta kirjoitelmia haastattelun sijaan, sillä arvioin kirjoitelman tuottavan rehellisempiä vastuksia, kun vastaajat saavat miettiä aiheita itsekseen ja vastata ikään kuin anonymisti. Haastatteluvaihtoehtoa pohtiessani ajattelin haastattelussa myös olevan suuremman riskin sille, että tahtomattani omilla jatkotai tarkentavilla kysymyksilläni jollakin tavalla saattaisin ohjata vastaamista. Valitsemani elämysmenetelmän kehyskertomuksen asetelmaa kirjoittaessani yritin siinäkin pitää mielessä sen, että kehyskertomus toimisi vain aktivoimaan kuvitellun tilanteen, ja saisi vastaajan kirjoittamaan pyydetyistä aiheista. Yritin olla sijoittamatta kehyskertomukseen sellaisia asioita, jotka ohjaisivat liikaa tietynlaiseen vastaukseen.

Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa sitä, onko tutkimus pätevä. Laadullista tutkimusta arvioitaessa voidaan validiteetin kohdalla pohtia tutkimuksen vakuuttavuutta ja uskottavuutta. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija joutuu jatkuvasti pohtimaan tekemiään ratkaisuja ja niiden vaikutusta työnsä luotettavuuteen (Eskola & Suoranta 1998, 208). Tutkimusta tehdessäni ja erityisesti aineistoa analysoidessani olin tietoinen siitä, että omat valintani vaikuttivat väistämättä työn kulkuun ja tuloksiin. Erityisesti analyysiä tehdessäni jouduin jatkuvasti tekemään omaa tulkintaani vaativia valintoja siitä, mihin teemaan kunkin analyysiyksikön sijoitan.

Eskola ja Suoranta (1998, 17) kirjoittavat, että tutkimuksen objektiivisuus edellyttää oman subjektiivisuutensa tunnistamista. Tutkimuksen täydelliseen objektiivisuuteen on kuitenkin mahdoton päästä, sillä tutkija käyttää kuitenkin aina omaa ajatteluaan (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006). Olen koko prosessin ajan yrittänyt tiedostaa mahdollisimman hyvin omat näkemykseni, ja tuoda myös esiin sen, että kyse on lopulta omasta tulkinnastani.

Jos tutkimuksen aineiston analysoisi toinen henkilö omista lähtökohdistaan käsin, vaikkakin samalla analyysirungolla, voisi lopputulos olla erilainen. Tutkimusta arvioitaessa onkin hyväksyttävä se, että kaikki tutkimus on tutkijan tekemää ja toinen henkilö saattaisi samasta aineistosta johtaa hieman erilaisen lopputuloksen (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006). Parantaakseni tämän tutkimuksen luotettavuutta, olisin voinut käyttää analyysivaiheessa rinnakkaisluokittelijaa, jolloin yksi tai useampi henkilö itseni lisäksi olisi käynyt kirjoitelmat läpi teemoitellen ne analyysirungon mukaisesti samaan tapaan, kuin itse olen tehnyt. Tutkimuksessani rinnakkaisluokittelijaa ei ole kuitenkaan käytetty.

Koska aineisto koostuu kirjoitelmista, jotka eivät sisällä suoria vastauksia suoriin kysymyksiin, liittyy tekstien analysointiin väistämättä lukijan omaa tulkintaa. Jos aineisto olisi kerätty toisella tavalla, esimerkiksi vastauksina strukturoituihin kysymyksiin, olisi vastausten sijoittaminen eri teemojen alle vaatinut kenties vähemmän oman tulkintani käyttämistä. Koska vastaajat ovat kirjoittaneet kehyskertomukseen pohjautuen kuvitteellisesta tilanteesta, on myös heiltä vaadittu tehtävänannon tulkitsemista.

5 YHTEENVETO

Laatu on moniselitteinen käsite, ja sitä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta käsin. Jotta laatua voidaan kehittää, on laadun määrittelyä kuitenkin tehtävä. Parhaan laadun aikaansaamiseksi onkin hyvä tarkastella useiden eri näkökulmien tuomia vaatimuksia ja odotuksia laadulle. (Hokkanen & Strömberg 2006, 18–19.)

Yrityksen laadun tavoittelussa henkilöstöllä on tärkeä rooli laadun ja asiakastyytyväisyyden saavuttamisessa. Muun muassa henkilökunnan kokemus, koulutus ja motivaatio ovat yritykselle merkittäviä resursseja (Lecklin 2006, 27, 56, 213). Vaikka yrityksen laadun tavoittelussa lähtökohtana on tyytyväinen asiakas, täytyy asiakkaan tarpeisiin pystyä vastaamaan yritykselle taloudellisesti kannattavalla tavalla (Lecklin 2006, 18–19). Kunkin organisaation on hyvä itse määrittää, millaiset asiat juuri sille ovat laadun kannalta tärkeitä ja kuinka tarkasti tällaiset asiat tulisi määritellä (Pesonen 2007, 38). Laadun eri näkökulmia ja muuta laadun teoriaa olen käsitellyt tarkemmin pääluvussa kaksi.

Tilitoimistossa palveluja räätälöidään usein kunkin asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Monien asiakkaiden on kuitenkin vaikea etukäteen määritellä, mitä he tarkalleen haluavat ja odottavat, mikä tekee laadun tavoitteiden asettamisesta ja toteuttamisesta tilitoimistotyössä, kuten muussakin palvelutyössä haastavaa. (Pesonen 2007, 29–30, 37.)

Kirjanpitolaki asettaa vähimmäisvaatimukset kirjanpidon hoitamiseksi. Lisäksi kirjanpitoa ohjaavat kirjanpitoasetus, kirjanpitolautakunnan antamat ohjeistukset sekä muut yritystä koskevat lait. (Dextili 2018.) Kirjanpitoa olen käsitellyt laajemmin pääluvussa kolme.

Tämän tutkimuksen tutkimustehtävänä oli selvittää ja analysoida tilitoimistokirjanpitäjien näkemyksiä laadukkaasta kirjanpitotyöstä. Tutkimuksella lähdin etsimään vastausta tutkimuskysymyksiini:

1. Millaisia ominaisuuksia tilitoimistokirjanpitäjät liittävät laadukkaaseen kirjanpitotyöhön?
2. Millaisia haasteita tavoitellun laadun saavuttamisessa nähdään?

Toteutin tutkimuksen laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineiston keräämiseen käytin kirjoitelmia. Kirjoitelmien tehtävänanto oli laadittu eläytymismenetelmää käyttäen kehyskertomus muotoon. Kirjoitelma-tehtävänantoon vastasi kahdeksan tilitoimistokirjanpitäjää Uudellamaalla sijaitsevasta tilitoimistosta.

Kirjoitelmat analysoin teorialähtöisen sisällönanalyysin keinoin käyttäen runkona Taloushallintoliiton toimialastandardia tehden siihen pieniä muutoksia poistaen päällekkäisyyksiä ja lisäämällä luokan, jonka alle sain koottua asiat, joita ei ole toimialastandardissa

mainittu. Teemoittelun jälkeen myös kvantifioin aineistoa, jotta tulokset olisivat selkeämmin esitettävissä ja eri teemat keskenään vertailtavissa.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni tilitoimistokirjanpitäjien laadukkaaseen kirjanpito-työhön liittämistä ominaisuuksista sain vastauksen aineiston analyysin tuloksista analyysirungon mukaisiin aihealueisiin jaoteltuna. Aineiston teemoittelun neljästä pääteemasta: puitteet toimeksiannon hoitamiseksi, toimeksiannon vastaanottaminen, toimeksiannon hoitaminen ja muut, kirjoitelmien selvästi suurimmaksi teemaksi nousi toimeksiannon hoitaminen sisältäen lähes 70 % kaikista kirjoitelmissa esiintyneistä analyysiyksiköistä. Erityisesti koko aineistossa painottui palvelun tuottamiseen liittyvät asiat tilitoimistokirjanpitäjien näkemyksissä kirjanpito-työn laatuun vaikuttavina tekijöinä. Kirjoitelmissa esiintyneitä palvelun tuottamiseen liittyviä aiheita olivat muun muassa käytännön kirjanpito-työn yksityiskohtien ja työtapojen huomioiminen sekä kommunikointi asiakkaan kanssa. Tässä palvelun tuottamisen alateemassa tuli monissa kuvauksissa esiin asiakkaan näkökulman ja toiveiden huomioiminen.

Toiseen tutkimuskysymykseeni, haasteista tavoitellun laadun saavuttamisessa, kokosin vastaukset kirjoitelmista tähän aiheeseen liittyvistä kuvauksista. Kuvauksissa oli haasteina mainittu muun muassa kirjanpitoaineiston puutteellisuuteen ja toimitusajankohtaan sekä yrityksen resursseihin liittyviä asioita.

Koska sekä laadun teoriaosuudessa että kirjanpitäjien kirjoitelmissa korostuu asiakkaan näkökulman merkitys laadun tavoittelussa, olisi mielestäni kiinnostava jatkotutkimusaihe tutkia näkemyksiä laadukkaasta kirjanpito-työstä asiakkaan näkökulmasta esimerkiksi kyseisen tilitoimiston asiakkaille tehtävän kyselytutkimuksen avulla. Olisi myös kiinnostavaa vertailla asiakkailta saatujen laatu- ja näkemysten ja tässä tutkimuksessa saatujen kirjanpitäjien laatu- ja näkemysten mahdollisia yhteneväisyyksiä ja eroja. Vertailua olisi mielestäni mielenkiintoista suorittaa, sillä yksi asetelma näiden kahden tutkimuksen vertailussa olisi palvelun tuottajan näkemys vs. palvelun ostajan näkemys, ja toisaalta asetelma olisi kirjanpidon asiantuntijan näkemys vs. oman (asiakkaan) toimialansa asiantuntijan näkemys.

Kuten pääluvussa kolme esitellystä Matti Remeksenkin (2020) artikkelista käy ilmi, taloushallinnon digitalisaatio lisääntyy jatkuvasti, ja tekoälyn sekä erilaisten automatisoitujen ratkaisujen myötä taloushallinnon tehtävät tulevat väistämättä muuttumaan tulevaisuudessa. Digitalisaation kehityksen näkökulmasta mielestäni mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe olisi tehdä tämä sama tutkimus esimerkiksi viiden tai kymmenen vuoden päästä uudelleen. Tutkimuksia voisi verrata keskenään ja suhteessa kirjanpitäjän muuttuneeseen työkuvaan. Tutkimus voisi selvittää, vaikuttaako digitalisaation lisääntyminen ja työnkuvan

muuttuminen kirjanpitäjien näkemyksiin laadukkaasta kirjanpitytyöstä, ja millaisia mahdolliset muutokset ovat.

LÄHTEET

Painetut lähteet

- Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Vantaa: Hansaprint.
- Eskola, J. 1997. Eläytymismenetelmäopas. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Hokkanen, S. & Strömberg O. 2006. Laatuun johtaminen. Jyväskylä: Sho Business Development Oy.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. painos, Hämeenlinna: Karisto oy.
- Lillrank, P. 1998. Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Otava.
- Pesonen, H. 2007. Laatua! asiantuntijayrityksen laatuopas. Helsinki: Infor.
- Remes, M. 2020. Millaista on työ taloushallintoalalla tulevaisuudessa? Tilisanomat 4/2020, 14–19.
- Tomperi, S. 2014. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Elektroniset lähteet

- Ammattinetti 2020. Kirjanpitäjä [viitattu 11.9.2020]. Saatavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/318_ammattijsessio-nid=B079BA10178690AA420076AB3AEC1DAF?link=true
- Dextili 2018. Kirjanpitolaki – mitä jokaisen yrityksen tulisi siitä tietää? [viitattu 30.8.2020]. Saatavissa: <https://dextili.fi/ajankohtaista/kirjanpitolaki-mita-jokaisen-yrityksen-pitaisi-siita-tietaa/>
- Haapala, E. 2014. Laatu-käsikirjan laatiminen tilitoimistolle [viitattu 22.10.2020]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/78300/Haapala_Elina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- KILA 2020. Voimassaolevat yleisohjeet [viitattu 4.9.2020]. Saatavissa: <https://kirjanpitolautakunta.fi>

Kirjanpitoasetus 1339/1997. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971339>

Kirjanpitolaki 1336/1997. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336#L2P4>

Lyytinen, E. 2019. Asiakkaan ja tilitoimiston yhteistyö [viitattu 11.9.2020]. Saatavissa: <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/tilitoimiston-palvelut/yhteistyö>

Pernu, A. 2020. Laatuksikirja kirjanpidon kuukausittaiseen täsmäytystyöhön [viitattu 22.10.2020]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/336313/Pernu_Antti.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Pounder, B. 2013. Measuring Accounting Quality [viitattu 7.11.2020]. Saatavissa: <https://sfmagazine.com/wp-content/uploads/sfarchive/2013/05/FINANCIAL-REPORTING-Measuring-Accounting-Quality.pdf>

Puusniekka A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto [viitattu 19.10.2020]. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

Rekola-Nieminen, L. 2019. Näin lausui Kila – mutta mitä se tarkoitti? Tilisanomat [viitattu 4.9.2020]. Saatavissa: <https://tilisanomat.fi/kirjanpito/nain-lausui-kila>

Taloushallintoliitto 2020a. Kirjanpidon ABC [viitattu 30.8.2020 ja 11.9.2020]. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc>

Taloushallintoliitto 2020b. Taloushallintopalvelualan hyvä tapa [viitattu 11.9.2020]. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/taloushallintoala-ja-me/taloushallintopalvelualan-hyva-tapa>

Verohallinto 2018a. Kirjanpito, tilikausi, verokausi [viitattu 11.9.2020]. Saatavissa: <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/perustaminen-ja-muutokset/uusi-yritys/kirjanpito-tilikausi-verokausi/>

Verohallinto 2018b. Veroilmoituksen antaminen – yritykset ja yhteisöt [viitattu 11.9.2020]. Saatavissa: <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/ilmoittaminen-ja-maksaminen/veroilmoitus/>

Verohallinto 2019. Arvonlisävero [viitattu 11.9.2020]. Saatavissa: <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/arvonlisaverotus/>

LIITE 1

Käsityksiä kirjanpito työn laadusta

Opiskelen LAB-ammattikorkeakoulussa liiketalouden ja logistiikan tradenomiksi. Teen opinnäytetyötä, jonka aiheena on käsitykset laadukkaasta kirjanpito työstä. Vastaustasi käytetään tässä kyseisessä tutkimuksessa. Käsittelen vastaukset anonymieinä, eikä ke-tään voida tunnistaa valmiista tutkimuksesta.

Vastausaika on perjantaihin xx.xx.2020 asti. Vastaukset toimitetaan minulle sähköpos-titse. Poistan nimet tekstien yhteydestä käsittelyvaiheessa. En myöskään käsittele tutki-muksessa taustatietokysymysten vastauksia ja varsinaisen tutkimuskysymyksen vastauk-sia yhdessä, niin, että vastauksen antajan taustatiedot ja tutkimuskysymyksen vastaukset olisivat yhdistettävissä toisiinsa.

Ohessa taustatietokysymyksiä sekä kehyskertomus, jota sinun tulisi jatkaa. Olen kiin-nostunut juuri SINUN ajatuksistasi, oikeita ja väärä vastauksia ei ole. Vastauksia ei myös-kään tulisi pohtia yhdessä muiden kanssa.

Taustatiedot

1. Ikäsi
2. Koulutuksesi
3. Kirjanpidon työkokemus vuosina

Kehyskertomus

Saat uuden kirjanpitoasiakkaan. Asiakas on vaihtanut paikkakuntaa, ja tämän myötä on ollut järkevää vaihtaa myös tilitoimistoa lähemmäs yrityksen nykyistä toimipaikkaa. Ensimmäisessä tapaamisessanne asiakas kertoo, että hän on ollut erittäin tyytyväinen aiem-massa tilitoimistossa tehdyn kirjanpito työn laatuun, ja painottaa, että myös jatkossa kirjan-pito työn on oltava hyvälaatuista.

Tutustut asiakkaan aiemmin tehtyyn kirjanpitoon ja teet havaintoja sen laadukkuudesta. Koska asiakas on erityisesti painottanut korkean laadun vaatimusta, **kirjaat itsellesi ylös** kirjanpito työn laatuun vaikuttaneita asioita, joita asiakas kertoi tapaamisessanne ja joita havaitset tutustuessasi asiakkaan vanhaan kirjanpitoon.

Teet itsellesi suunnitelmaa asiakkaan kirjanpidon hoitamiseksi mahdollisimman laaduk-kaasti. **Kirjaat ylös**, mitä asioita sinun on huomioitava omassa työssäsi, jotta

kirjanpityön laatu on mahdollisimman hyvää asiakkaan laatuvaatimusten täyttämiseksi, sekä omien laatuvaatimuksiesi täyttämiseksi. **Kirjaat ylös** myös asioita, joiden epäilet aiheuttavan haasteita laatuvaatimusten täyttämässä kuukausittain hoidettavassa kirjanpidossa ja tilinpäätöksessä. Haasteita kirjatessasi mietit ja **kirjoitat ylös**, kuinka näitä haasteita voisi helpottaa, ja mitä parannuksia toivoisit työsi järjestelyihin haasteiden helpottamiseksi.

Eläydy tilanteeseen ja kirjoita asioista, joista sinun on mainittu kertomuksessa kirjoittavan. Ole kuvauksissasi mahdollisimman runsasanainen.

LIITE 2

Käsityksiä kirjanpito työn laadusta

Opiskelen LAB-ammattikorkeakoulussa liiketalouden ja logistiikan tradenomiksi. Teen opinnäytetyötä, jonka aiheena on käsitykset laadukkaasta kirjanpito työstä. Vastaustasi käytetään tässä kyseisessä tutkimuksessa. Käsittelen vastaukset anonyymeinä, eikä ke-
tään voida tunnistaa valmiista tutkimuksesta.

Vastausaikaa on perjantaihin xx.xx.2020 asti. Vastaukset toimitetaan minulle sähköpos-
titse. Poistan nimet tekstien yhteydestä käsittelyvaiheessa. En myöskään käsittele tutki-
muksessa taustatietokysymysten vastauksia ja varsinaisen tutkimuskysymyksen vastauk-
sia yhdessä, niin, että vastauksen antajan taustatiedot ja tutkimuskysymyksen vastaukset
olisivat yhdistettävissä toisiinsa.

Ohessa taustatietokysymyksiä sekä kehyskertomus, jota sinun tulisi jatkaa. Olen kiinnos-
tunut juuri SINUN ajatuksistasi, oikeita ja väärä vastauksia ei ole. Vastauksia ei myös-
kään tulisi pohtia yhdessä muiden kanssa.

Taustatiedot

1. Ikäsi
2. Koulutuksesi
3. Kirjanpidon työkokemus vuosina

Kehyskertomus

Saat uuden kirjanpitoasiakkaan. Asiakas on vaihtanut paikkakuntaa, ja tämä on ollut jär-
keväää vaihtaa myös tilitoimistoa lähemmäs yrityksen nykyistä toimipaikkaa. Ensimmäi-
sessä tapaamisessanne asiakas kertoo, että hän on ollut erittäin tyytymätön aiemmassa
tilitoimistossa tehdyn kirjanpito työn laatuun, ja painottaa, että jatkossa kirjanpito työn on
oltava hyvälaatuista.

Tutustut asiakkaan aiemmin tehtyyn kirjanpitoon ja teet havaintoja sen laadukkuudesta.
Koska asiakas on kertonut aiemman kirjanpito työn huonolaatuisuudesta, **kirjaat itsellesi
ylös** kirjanpito työn laatuun vaikuttaneita asioita, joita asiakas kertoi tapaamisessanne ja
joita havaitset tutustuessasi asiakkaan vanhaan kirjanpitoon.

Teet itsellesi suunnitelmaa asiakkaan kirjanpidon hoitamiseksi mahdollisimman laaduk-
kaasti. **Kirjaat ylös**, mitä asioita sinun on huomioitava omassa työssäsi, jotta

kirjanpityön laatu on mahdollisimman hyvää asiakkaan laatuvaatimusten täyttämiseksi, sekä omien laatuvaatimuksiesi täyttämiseksi. **Kirjaat ylös** myös asioita, joiden epäilet aiheuttavan haasteita laatuvaatimusten täyttämässä kuukausittain hoidettavassa kirjanpidossa ja tilinpäätöksessä. Haasteita kirjatessasi mietit ja **kirjoitat ylös**, kuinka näitä haasteita voisi helpottaa, ja mitä parannuksia toivoisit työsi järjestelyihin haasteiden helpottamiseksi.

Eläydy tilanteeseen ja kirjoita asioista, joista sinun on mainittu kertomuksessa kirjoittavan. Ole kuvauksissasi mahdollisimman runsasanainen.