



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jani Salonen

ASIAKASTYYTYVÄISYYS TILITOI- MISTON PALVELUIHIN

Case: Kotipizza Tilipalvelu Oy

Liiketalous ja matkailu
2011

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Jani Salonen
Opinnäytetyön nimi	Asiakastyytyväisyys tilitoimiston palveluihin Case: Kotipizza Tilipalvelu Oy
Vuosi	2011
Kieli	suomi
Sivumäärä	63 + 1 Liite
Ohjaaja	Mika Ylinen

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Kotipizza Tilipalvelu Oy tilitoimiston asiakkaiden tyytyväisyys tilitoimiston tarjoamiin palveluihin. Tutkimus antaa tietoa tilitoimiston johdolle palvelun tämän hetkisestä laadusta ja niiden kehitystarpeista. Kotipizza Tilipalvelu Oy suorittaa vuosittain pienempimuotoisia asiakastyytyväisyyskyselyitä asiakkailleen. Viimeisin syvällisempi kysely on suoritettu vuonna 2000.

Tilipalvelun toimitusjohtaja, Sirkka Monni, koki tarpeen suorittaa uusi, syvällisempi asiakastyytyväisyyskysely, sillä edellisestä oli kulunut jo reilu vuosikymmen. Tutkimuksen tehtävänä on selvittää Kotipizza Tilipalvelu Oy:n asiakaspalvelun laatu ja kartoittaa tilitoimiston asiakkaiden mahdollinen uusiutunut palveluiden tarve. Kysely suoritettiin osittain internetissä olevan lomakkeen kautta, joka lähetettiin asiakkaille sähköpostin välityksellä. Vastausprosentin nostamisen vuoksi osa kyselyistä suoritettiin puhelinhaastattelun avulla. Lopullinen vastausprosentti oli 43,85 %.

Työn teoria-osuudessa käydään läpi tilitoimisto-alaa ja yritysten taloushallintoa. Teoria-osuudessa tutustutaan myös tilitoimistojen prosesseihin; Kirjanpito ja tilinpäätös, ostolaskutus, myyntilaskutus ja palkkahallinto. Tutkimuksen tulokset ovat suuntaa antavia. Kyselyssä kuitenkin kävi ilmi, että asiakkaat ovat tyytyväisiä Tilipalvelun tämän hetkisen palvelun laatuun, mutta toivoivat kuitenkin palveluiden lisäämistä. Yritysten tulosten analysointia ja ennustamista toivottiin laajennettavan.

Avainsanat tilitoimisto, palvelut, asiakastyytyväisyys

ABSTRACT

Author	Jani Salonen
Title	Customer Satisfaction with the services of an Accounting Company. Case Kotipizza Tilipalvelu Oy
Year	2011
Language	Finnish
Pages	63 + 1 Appendice
Name of Supervisor	Mika Ylinen

The aim of this thesis was to find out how satisfied the customers of accounting firm Kotipizza Tilipalvelu are with their services. This study gives information to the management of Kotipizza Tilipalvelu about the quality of services and the needs for improvements. Kotipizza Tilipalvelu carries out smaller inquiries among its customers once a year. The latest more thorough inquiry was made in year the 2000.

The CEO of Kotipizza Tilipalvelu, Ms Sirkka Monni, experienced a need to execute a new, more thorough inquiry because a decade had passed since the last one was made. The aim of this inquiry was to find out the level of their customer services and to map the possible customer need for new services. The inquiry was executed mainly with a form placed on the internet, which was then sent to customers via email. Also phone interviews were used in order to increase response rate.

In the theoretical part of this thesis was examined the field of accounting companies and also the financial management of companies was examined. Also, all the processes of accounting firm like, Accounting and financial statement, purchase invoicing, account sales and payroll administration. The results of this study only give general guidelines. The results of this inquiry revealed that the customers of Kotipizza Tilipalvelu are mainly satisfied with the quality of the services they are receiving, but they were hoping that the services would need some improvements, for example, in analyzing and predicting the customer's incomes.

Keywords Accounting Firm, Services, Customer Satisfaction

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1. JOHDANTO.....	5
1.1 Tutkimuksen tausta ja motivaatio	5
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset	5
1.3 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto	6
1.4 Aikaisemmat tutkimukset	6
1.5 Tutkimuksen rakenne	7
2. TALOUSHALLINTO YRITYKSISSÄ	8
2.1 Taloushallinto palveluiden ulkoistaminen.....	9
2.2 Tilitoimisto	10
2.3 Taloushallintoliitto	11
2.4 Tilitoimistoalalla tarvittavat taidot ja ominaisuudet.....	14
2.5 Auktorisoidut tilitoimistot	14
2.6 Tilitoimistoalan tulevaisuus.....	15
3. TILITOIMISTON PROSESSIT	18
3.1 Kirjanpito.....	18
3.1.1 Tiliöinti	19
3.1.2 Tosite.....	19
3.1.3 Kirjanpitoaineisto.....	20
3.1.5 Kirjanpitäjä tilitoimistossa	22
3.2 Tilinpäätös	23
3.2 Maksuliikenne.....	24
3.2.1 Ostolaskut	25
3.2.2 Myyntilaskut	27
3.4 Palkanmaksu.....	29
3.5 Viranomaisasiointi.....	30
4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	31
4.1 Kohdeorganisaation esittely	31
4.1.1 Kotipizza Tilipalvelu Oy.....	32

4.2 Kyselytutkimus.....	33
4.3 Kyselylomakkeen laadinta ja testaus.....	34
4.4 Kyselytutkimuksen toteutus	35
4.5 Tutkimuksen luotettavuus	36
5. TUTKIMUSTULOKSET	36
5.1 Kotipizza tilipalvelu Oy:n palvelut	37
5.2 Raportit ja lomakkeet	42
5.3 Taustatiedot	51
6. YHTEENVETO	57
6.1 Toiminta kyselytulosten jälkeen.....	59
6.2 Jatkotutkimus.....	60

LIITTEET

KUVIOT

Kuvio 1. Tilitoimistoala	11
Kuvio 2. Taloushallintoliiton jäsenten toimipaikkojen koko jakauma	15
Kuvio 3. Taloushallinnon prosessit	17
Kuvio 4. Senhold 1 Oy organisaatio	29
Kuvio 5. Kotipizza Tilipalvelun organisaatio	32
Kuvio 6. Käytössä olevat palvelut	36
Kuvio 7. Yrittäjiä kiinnostavat palvelut	37
Kuvio 8. Palvelun laatu	38
Kuvio 9. Yrittäjien tärkeimmiksi koetut palvelut	40
Kuvio 10. Kirjanpitäjän arvosana	41
Kuvio 11. Tilitoimiston tarjoamat lomakkeet	42
Kuvio 12. Yrittäjien käytössä olevat kirjanpidon lomakkeet	43
Kuvio 13. Yrittäjien käytössä olevat palkka-lomakkeet	44
Kuvio 14. Raporttien ja lomakkeiden hyödyllisyys	45
Kuvio 15. Paras keino saada palautetta kk-raporteista	46
Kuvio 16. Riittävän yhteydenpidon taajuus	48
Kuvio 17. Henkilökohtainen tapaaminen yrittäjän kanssa	49
Kuvio 18. Tilipalvelun lähettämät tiedotteet	49
Kuvio 19. Tiedotteidet toimittaminen	51
Kuvio 20. Sukupuoli	51
Kuvio 21. Ikä	52
Kuvio 22. Yhtiömuoto	52
Kuvio 23. Yrityksen koko	53
Kuvio 24. Henkilökunnan lukumäärä	53
Kuvio 25. Yrityksen sijainti	54

TAULUKOT

Taulukko 1. Tilitoimistoalan toimipaikat, henkilöstö ja liikevaihto	10
Taulukko 2. Taloushallinnon nelikenttäanalyysi	17
Taulukko 3. Kotipizza Tilipalvelu Oy:n SWOT-analyysi	59

LIITELUETTELO

LIITE 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn -haastattelulomake

1. JOHDANTO

Tilitoimistoalalla riittää asiakkaita pääsääntöisesti ympäri Suomen, mutta kilpailu asiakkaista on silti kovaa. Tilitoimistojen on pystyttävä vastaamaan kysyntään mahdollisimman hyvin. Ala on kehittynyt sähköistymisen myötä huomattavasti. Siksi onkin tärkeää, että tilitoimistolla on käytössään kaikki uusimmat ja kehittyneimmät välineet hoitaa asiakkaidensa taloushallinto.

1.1 Tutkimuksen tausta ja motivaatio

Kotipizza Tilipalvelu haluaa jatkuvasti kehittää palveluitaan asiakkailleen sopivimmiksi. Kotipizza Tilipalvelun visio kuuluu seuraavasti ”Kotipizzayrittäjien halutuin tilitoimisto, jonka palveluihin ja henkilöstön ammattitaitoon asiakkaat ovat tyytyväisiä”. Vaikka tilitoimisto kuuluu osittain samaan konserniin Kotipizza Oyj:n kanssa, on yrittäjillä täysi vapaus valita, mihin tilitoimistoon mahdollisesti ulkoistavat taloushallintonsa. Tämän vuoksi tilitoimiston on oltava jatkuvasti samalla aaltopituudella asiakkaidensa kanssa. Se, että Kotipizza-yrittäjien kirjanpito hoidettaisiin tilipalvelussa, on myös Kotipizza Oyj:n etu. Tällöin kaikki taloushallinnon raportit ovat yhtenäisiä ja suoraan verrattavissa toisiinsa. Raporttien toimitaminen Kotipizza Oyj:n johdolle helpottuu ja nopeutuu myös tällöin, sillä Kotipizza Tilipalvelu Oy jakaa toimitilansa Kotipizza Oyj:n kanssa.

Tällä teetetyllä kyselyllä halutaan kartoittaa palveluiden sen hetkinen tilanne, eli palveluiden laatu ja onko yrittäjille tarvetta laajentaa palveluita. Samalla voidaan saada myös vastauksia tilitoimiston yleisen toimintatavan tilanteesta.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset

Tämän tutkimuksen päätavoitteena on selvittää Kotipizza-yrittäjien tyytyväisyys Kotipizza Tilipalvelun henkilökuntaan ja palveluihin. Tutkimus kertoo myös onko yrittäjillä mahdollisesti tarvetta joihinkin uusiin palveluihin. Tutkimuksen kohdeyryhmänä ovat kaikki Kotipizza-yrittäjät, joiden kirjanpito ja mahdolliset muut taloushallinnon palvelut on ulkoistettu Kotipizza Tilipalvelu Oy:lle. Kyselyyn vas-

taa siis niin uudet, kuin vanhatkin yrittäjät. Tutkimuksessa annetaan yrittäjien käyttää mahdollisimman paljon vapaata sanaa, sillä nämä vastaukset antavat tarkempia tuloksia kuin monivalinta-vastaukset.

Pääongelma tutkimukselle on tilitoimiston taloushallinnon palveluiden laatu ja asiakkaiden tyytyväisyys henkilökunnan toimintaan. Alaongelmana on tilitoimiston lisäpalveluiden tarpeen kartoittaminen.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto

Käytän työn empiirisessä osassa survey-tutkimusta, eli kysely tutkimusmenetelmää. Tämä on tehokkain tapa luoda mahdollisimman tarkka ja luotettava tutkimus tältä kohderyhmältä. Englanninkielinen sana *survey* tarkoittaa sellaisia kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, joissa aineisto kerätään standardoidusti ja joissa kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietystä perusjoukosta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000: 180)

Opinnäytetyön teoriaosuuden aineistona käytin pääsääntöisesti alankirjallisuutta ja muita julkaisuja, kuten toimialakertomuksia ja Tilisanomat -lehteä. Työn empiiriaosuuden aineisto on kerätty edellä mainitulla haastattelukyselyllä. Kysely laadittiin e-lomake-ohjelmalla, ja vastaukset kyselyyn annettiin internet-selaimessa. Osa vastauksista saatiin puhelin haastatteluilla.

1.4 Aikaisemmat tutkimukset

Tilitoimiston palvelun laatua mitataan vuosittaisella kyselyllä yrittäjille, mutta kysely on vain pintapuolinen. Edellisen kerran tilitoimiston palveluita on mitattu syvällisemmällä kyselyllä vuonna 2000 tehdyssä tutkimuksessa, joten on korkea aika suorittaa tarkempia tuloksia antava tutkimus.

Tilitoimistoalan kehitystä kuvaavia tutkimuksia on tehty useita. Jokaisessa tutkimuksessa painotettiin tilitoimistojen mukautumista alan kehitykseen. Ja siihen, että tilitoimistojen tulee voida vastata asiakkaiden kysyntään, jotta voivat menestyä alalla. Tilitoimisto jolla on käytössään viimeisimmät alan työkalut ja ohjelmistot, sekä tietotaito, ovat parhaiten menestyneitä tilitoimistoja.

1.5 Tutkimuksen rakenne

Tämä tutkimus koostuu viidestä pääluvusta. Ensimmäisessä luvussa, eli johdannossa tutustutaan tutkimuksen aiheeseen. Kyseisessä luvussa esitellään myös tutkimuksen tavoite sekä sen rakenne. Toinen luku käsittelee yrityksen taloushallintoa, sekä koko tilitoimisto-alaa yleisesti. Kolmannessa luvussa tutustutaan tarkemmin tilitoimiston prosesseihin mm. kirjanpitoon, osto- ja myyntilaskutukseen ja palkkahallintoon tilitoimistossa. Neljännessä luvussa on työn empiirinen osuus. Empiriaosuudessa esitellään kohdeyritys ja yritykselle tehdyn tutkimuksen tulokset. Viimeinen ja viides luku on yhteenveto. Tässä luvussa kootaan koko tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset. Kyseisessä luvussa tarkastellaan myös mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2. TALOUSHALLINTO YRITYKSISSÄ

Jokainen yritys on kirjanpitovelvollinen. Yritysten on laadittava tilinpäätös lain edellyttämällä tavalla neljän kuukauden kuluttua tilikauden päättymisestä. Tilinpäätöksen tulee sisältää tuloslaskelman, taseen, liitetiedot, rahoituslaskelman ja toimintakertomuksen. Yrityksen taloushallinto sisältää monia tärkeitä tehtäviä kuten laskutus, laskujen maksu, tilausten lähetys, palkanlaskenta, kirjanpito, työnantaja- ja veroilmoitusten laadinta sekä paljon muuta. (Suomen Yrittäjät 2011)

Kirjanpidon järjestämisestä ja tilinpäätöksen sisällöstä sekä julkaisemisesta on Suomen lainsäädännössä, kuin myös Euroopan yhteisöjen yhtiöoikeudellisissa direktiiveissä pakottavia säädöksiä. Kirjanpitoa ja tilinpäätöstä koskevat säädökset lukeutuvat kirjanpitolakiin ja -asetukseen. Kaikista yrityksen talousraporteista, tilinpäätös on niihin nähden ylivoimaisessa asemassa. Lainsäädännössä tilinpäätös on tehty paitsi pakolliseksi, niin myös julkiseksi ja määrämuotoiseksi. Tilinpäätöksen laatimisesta ja menettelytavoista on omat säädökset. Jopa sen esittämisessä noudatettavat kaavat ovat lakisääteisiä, ja pitkälti Euroopan yhteisön tilinpäätösdirektiiveissä määrättyjä. (Kinnunen, Laitinen, Laitinen, Leppiniemi & Puttonen 2006: 142-144)

Yritys tarvitsee päätöksentekoaan varten täsmällistä tietoa taloudestaan. Mitä suurempi yritys on kyseessä, sitä enemmän päätöksenteossa turvaudutaan päätöksentekomenettelyihin. Päätöksiä tehtäessä apuna käytetään yritystä kuvaavia talousraportteja, joiden tuottamisesta yrityksen taloushallinto on vastuussa. Sen tehtävänä on järjestää yritykselle asianmukainen kirjanpito ja tuottaa sen perusteella tilinpäätökset ja muita talousraportteja.

Yrittäjän kannattaa suunnitella ennakkoon, miten yrityksen taloushallinto hoidetaan. Jos yritys käyttää kirjanpitonsa hoitamiseen tilitoimistoa, on syytä sopia, miten taloushallinnon muut tehtävät jaetaan yrityksen ja tilitoimiston kesken.

Suuret yritykset hoitavat usein itse taloushallintonsa, sillä heillä on oma taloushallinnon osastonsa. Pienemmissä yrityksissä, joissa liiketoiminta on paljon pienempää, on tehokkaampaa ulkoistaa yrityksen taloushallinto. Yrittäjä pystyy itse kes-

kittymään pääasiaan, eli liiketoimintaan. Riittävän tieto-aidon omaavat pienet yritykset saattavat hoitaa itse koko taloushallintonsa.

2.1 Taloushallinto palveluiden ulkoistaminen

Taloushallinnon ulkoistaminen tarkoittaa sitä, että yritys antaa osan tai kaikki taloushallinnon tehtävät tilitoimiston hoidettavaksi. Ulkoistamisesta sovittaessa tilitoimiston kanssa, on hyvä laatia toimeksiantosopimus. Siihen on listattu kaikki ne palvelut, joista yritys on sopinut tilitoimiston kanssa. Se sisältää myös molemminpuoliset vastuut ja velvollisuudet. Kun yritys harkitsee taloushallintonsa ulkoistamista, on sen hyvä käydä läpi kaikki asiat koskien sen tarpeellisuutta. (Taloushallintoliitto 2011) Yrityksen tulee ulkoistaa taloushallinnon toimintojaan varten. Ihan kaikissa tapauksissa ulkoistaminen ei ole välttämättä eduksi yritykselle ja sen liiketoiminnalle. Joidenkin toimintojen suorittaminen yrityksessä saattaa olla ulkoistamista kannattavampaa. (Yritys-Suomi 2008)

Seuraavassa kolme erilaista vaihtoehtoa ulkoistaa yrityksen taloushallinto:

Esimerkki 1. Yritys haluaa itse hoitaa maksuliikenteen, eli laskujen lähettämisen ja niiden maksamisen, mutta yritys haluaa ulkoistaa kirjanpitonsa tilitoimiston hoitavaksi. Tällöin tilitoimiston roolina on laatia kirjanpito, tilinpäätös ja verotusilmoitus.

Esimerkki 2. Yritys haluaa siirtää taloushallinnon rutiinitöitä tilitoimiston hoidettavaksi, mutta operatiivinen laskentatoimi hoidetaan itse yrityksen toimesta. Tilitoimiston rooli tässä on peruspalveluiden lisäksi analysoida ja tuottaa lisäinformaatiota yrityksen johdon päätöksenteon avuksi.

Esimerkki 3. Yritys ulkoistaa taloushallintonsa täysin tilitoimistolle, ja haluaa keskittyä täysipainoisesti omaan ydintoimintaan. Tilitoimiston rooli tässä tapauksessa on peruspalveluiden tuottamisen lisäksi osallistua yrityksen talous- ja hallintotyöskentelyyn. (ematic 2011)

2.2 Tilitoimisto

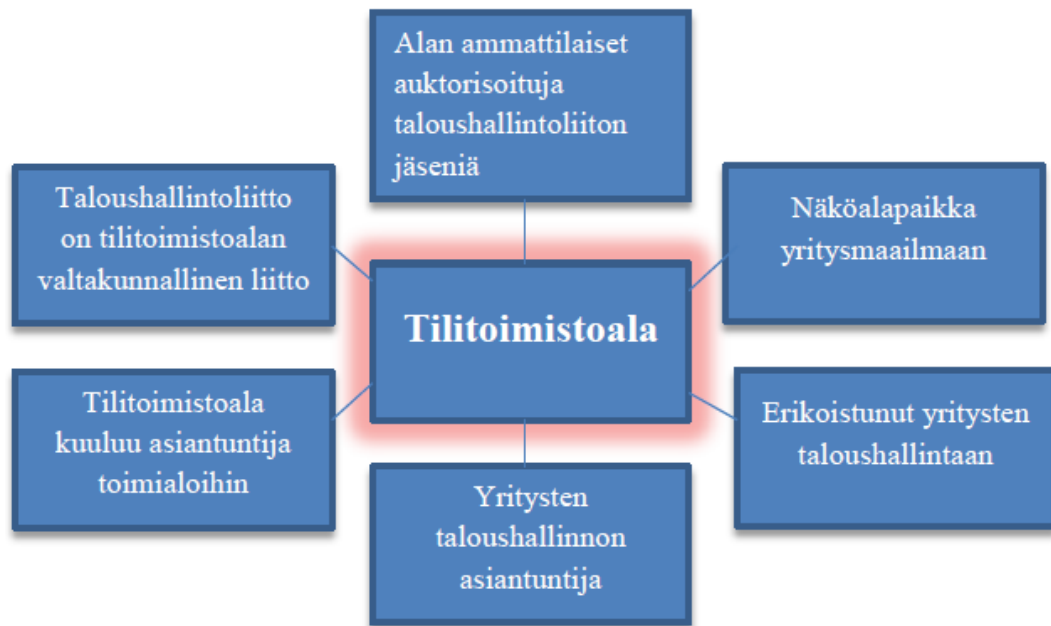
Tilitoimisto on taloushallinnon asiantuntijapalveluita tarjoava yritys. Tilitoimistoala luetaan asiantuntijatoimialoihin, kuten mainostoimistot, asianajotoimistot sekä tilintarkastustoimistot. Tilitoimistoala keskittyy yrityksen talouden asiantuntijuu-teen, ja sen keskeinen tehtävä on hoitaa yrityksen taloushallinto ulkoistettuna, sekä tuottaa taloushallinnollista tietoa asiakkaalle itselleen sekä yrityksen sidosryh- mille ja yhteiskunnalle. Näin yrittäjä pystyy keskittymään täysin oman yrityksensä liiketoiminnan hoitamiseen, ja jättää talousasiat osaavan tilitoimiston hoitoon. Erikoistuminen yritysten talouteen tarkoittaa laskentatoimen, verotuksen, yhtiö- lainsäädännön ym. vastaavien asioiden hallintaa.

Tilitoimisto tarjoaa työntekijöille ja henkilöstölle todellisen näköalapaikan liike- elämään. Alan ammattilaiset tilitoimistoalalla ovat auktorisoituja Taloushallinto- liiton (TAL) jäseniä. Tilitoimistoalalla työskentelee jo yli 10 000 henkilöä ja toi- mipaikkoja on reilusti yli 4 000. Alan liikevaihto lähes 800 miljoonaa euroa. Toi- mistojen henkilökunnan lukumäärä vaihtelee 1 – 2 henkilön toimistoista yli 50 henkilön toimistoihin. Kaikkien 760:n Taloushallintoliittoon kuuluvien tilitoimis- tojen keskimääräinen toimipaikkakoko on 6,5 henkilöä, ja liittoon kuulumattomi- en toimistojen keskimääräinen henkilökunnan määrä on 1,5 henkilöä. 4 – 6 henki- lön tilitoimisto kykenee hoitamaan noin 100 – 150 yrityksen liikeasioita. (Ahven- niemi 2010)

Taulukko 1. Taloushallintoalan palveluiden toimipaikat, henkilöstö ja liikevaihto

Vuosi 2009	Toimipaikat	%- osuus	Henkilöstö	%- osuus	Liikevaihto(1000€)	%- osuus
Kirjnapito- ja tilinpäätöspalvelu	4 429	88,2	11 577	79,5	763 541	67,8
Tilintarkastuspalvelu	523	10,4	2 829	19,4	349 041	31
Muu laskentatoimen palvelu	68	1,4	148	1	13 170	1,2
Yhteensä	5 020	100,0	14 554	100,0	1 125 752	100,0

Taloushallinnon ulkoistaminen on alkanut yleistyä yritysten keskuudessa, joten tilitoimistoilla on edessään ennennäkemätön markkinakasvu. Se tarkoittaa palveluiden monipuolistumista, asiakasmäärien lisääntymistä ja hintatason nousua. (Mäkinen & Vuorio 2002: 44)



Kuvio 1. Tilitoimistoala (Taloushallintoliitto 2010)

2.3 Taloushallintoliitto

Taloushallintoliitto eli TAL on suomalaisten auktorisoitujen tilitoimistojen valtakunnallinen järjestö. Liiton päätehtävänä on kehittää tilitoimistoalaa Suomessa, yhdessä jäsenyritysten kanssa. Sen jäsenenä on 806 ammattitaitoista, auktorisoitua tilitoimistoa. Jäsenyrityksillä on hoidettavana lähes 130 000 suomalaisen yrityksen ja yhteisön taloushallinto. Taloushallintoliitto tarjoaa jäsenilleen kaiken mahdollisen tuen, jotta tilitoimistoala, sen henkilökunta ja laskennan hyödyntäminen kehittyisivät. Ja tätä kautta tilitoimistojen asiakkailta olisi käytössä ammattitaitoinen ja luotettava henkilökunta. Taloushallintoliiton jäsenyys merkitsee samalla yhteisen eettisen arvopohjan omaavien alan ammattilaisten rehtiä yhteisöä.

Liiton tehtävä ja tavoite on kehittää tilitoimistoalaa Suomessa siten, että tilitoimistojen asiakkaat saisivat aina asiantuntevaa ja ajan tasalla olevaa palvelua. Tavoitteen saavuttamiseksi liiton jäsenoimistot antavat oman panoksensa osallistumalla liiton toimintaan ja sen kehittämiseen, kuten koulutuksen ja tilitoimistotarkastusten suunnitteluun ja toteutukseen. Tällä tavalla pyritään turvaamaan palveluiden ja koko toiminnan suuntaaminen jäsenoimistojen tarpeita vastaaviksi.

Taloushallintoliiton jäsenilleen tarjoamat keskeisimmät palvelut ovat

- koulutustoiminta
- tiedotustoiminta
- tilitoimistotarkastukset
- tutkimus- ja julkaisutoiminta
- yhteiskuntavaikuttaminen
- palvelut ja edut jäsenille.

Taloushallintoliitto kuuluu myös Nordic Accountant Federation järjestöön, johon kuuluvat myös norjalainen ja ruotsalainen tilitoimistojärjestö. Tämän yhteisen järjestön tehtävänä on jakaa ja välittää tietoa tilitoimistoalan pohjoismaisesta tilanteesta ja auktorisoiduista alan toimijoista Suomessa, Ruotsissa ja Norjassa.

Taloushallintoliitto on perustettu vuonna 1968, ja aluksi sen nimi oli Kirjanpitoimistojen liitto ry. Liiton perustavassa kokouksessa sen tarkoitukseksi kirjattiin olla yhdysiteenä kirjanpitoimistojen kesken, toimia kirjanpidon kehittämiseksi terveisin liikeperiaatteiden ja hyvän tavan mukaisesti, edistää sen jäsenten ammattaitoa ja -tietoa sekä huolehtia jäsentensä ammattieduista. (Taloushallintoliitto 2011)

Taloushallintoliitto tuntee kaikista parhaiten tilitoimistot sekä näiden jokaisen tarpeen. Liiton jäsenyys on tilitoimiston ehkä tärkein ja pitkä aikaisin kumppanuussuhde. Siihen kuuluminen tarkoittaa myös olemista osana alan ammattilaisten omaa yhteisöä. Jäsenyydestä on tilitoimistolle paljon muitakin hyötyä. Tärkeimpänä niistä mainittaneen Tili-instituuttisäätiön tarjoama tilitoimiston auktorisointi. Auktorisointi tuo tilitoimiston toiminnalle uskottavuutta, ja toimii myös vahvana myyntiargumenttina asiakkaille ja sidosryhmille. Liiton jäsenet saavat myös monenlaista palvelua jäsenetuhinnoilla. Lisäksi säännöllisten tarkastuksien ja valvonnan avulla Taloushallintoliitto pitää yllä jäsentensä ammatillista osaamista. Tällä toiminnalla on merkittävä luotettavuuden ja uskottavuuden lisäämisen vaikutus. Jäsenien ammattitaidon lisääminen näkyy tilitoimistojen asiakkaille parantuneen palveluna. Tilitoimistoliitto avustaa sen jäseniään myös markkinoinnissa, josta esimerkkinä ovat asiakasesite, somistustarvikkeet ja liiton imagomarkkinointi. Liiton internetsivusto toimii yritysten tärkeänä markkinointiväylänä, jonka kautta yritykset etsivät ja löytävät itselleen oman tilitoimistonsa. (Taloushallintoliitto 2011)

Jäseneksi liittyminen edellyttää että sitä hakevan kirjanpitoimiston vastuullinen hoitaja on suorittanut KLT-tutkinnon. KLT-tutkinto on liittoa lähellä olevan Tili-instituuttisäätiön vuodesta 1980 ylläpitämä, todella arvostettu laskenta-alan ammattilaisen syventävä tutkinto ja pääsyvaatimus taloushallintoliiton jäseneksi. Tämän lisäksi jäseneltä edellytetään että tilitoimisto tai laskennan konsulttiyritys

- on toiminut päätoimisesti vähintään kaksi vuotta
- on omistussuhteeltaan riippumaton
- on vakavarainen
- omaa hyvät valmiudet asiakastoimeksiantojen hoitamiseen
- noudattaa hyvää tilitoimistotapaa.

(Taloushallintoliitto 2011)

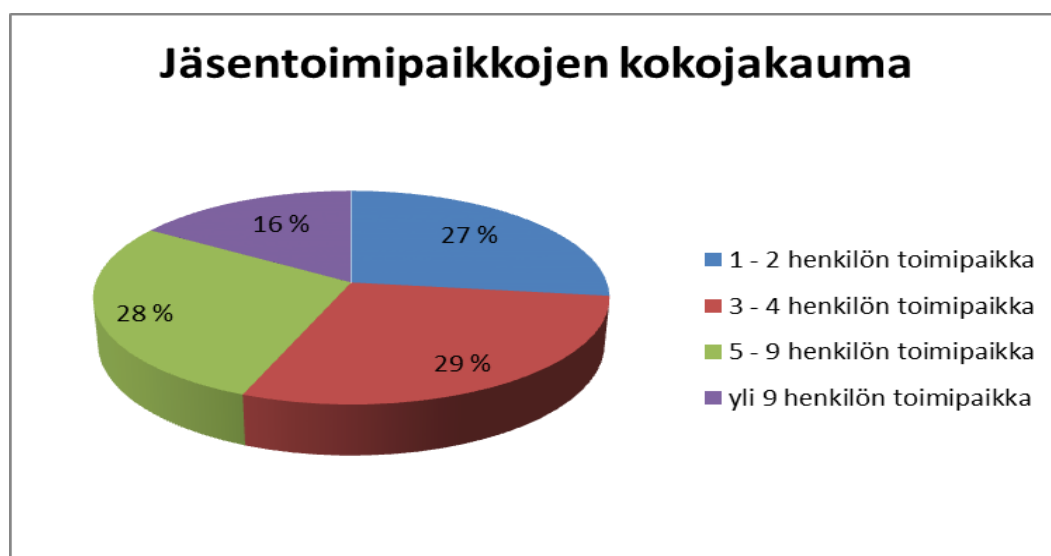
2.4 Tilitoimistoalalla tarvittavat taidot ja ominaisuudet

Alalla toimivien työntekijöiden yleisimpiä peruskoulutuksia ovat; merkonomi, tradenomi, ekonomi ja kauppatieteiden maisteri, jotka takaavat hyvän peruskoulutuksen. Lisäksi työntekijä tarvitsee muitakin valmiuksia kuten kommunikaatiovalmiudet, muutoksen ja erilaisuuden sietokyky, ihmissuhde valmiudet, kieli-taito ja nykyaikaisessa tilitoimistossa; hyvät tietotekniikkataidot. Näiden lisäksi tilitoimistoalalla menestyvällä työntekijällä tulee olla myös henkilökohtaisia taitoja, kuten kyky ja halu jakaa omaa osaamistaan. Tilitoimistoalalla työskentelevät ovat alansa asiantuntijoita, mutta heillä tulee olla myös laajakatseisuutta liike- ja yritystoimintaan. (Taloushallintoliitto 2011) Vaatimukset kirjanpitäjälle tai muulle taloushallinnon ammattilaiselle ovat kasvaneet nopeasti. Enää ei riitä tiliosaaminen, vaan tarvitaan huomattavasti laajempaa ja syvällisempää osaamista. Ennen kaikkea tarvitaan ymmärrystä asioista ja niiden merkityksestä. Taloushallinnon osaaja on usein eri toimintojen tuottamisen tietovirtojen valvoja ja tarkistaja pääkirjanpidossa. (Tilisanomat 2012: 32-33)

2.5 Auktorisoidut tilitoimistot

Auktorisoidut tilitoimistot ovat Taloushallintoliiton hyväksymiä tilitoimistoja. Auktorisoidut tilitoimistot ovat sitoutuneet Taloushallintoliiton vahvistamiin toimintatapoihin, ennen kaikkea noudattamaan niin kutsuttuja taloushallinnon eettisiä sääntöjä, eli hyvää kirjanpitotapaa. Alan toimistojen henkilöstöllä tulee olla riittävä alan koulutus, sekä heiltä edellytetään jatkuvaa tietojen ja taitojen ylläpitämistä. Kaikki Taloushallintoliiton auktorisoimat tilitoimistot ovat käyneet läpi kahden vuoden seurantajakson. Näin auktorisointi on palveluita ostaville yrityksille takuu siitä, että talousasioita hoitavat testatut ammattilaiset.

Vain noin puolet auktorisointia tavoittelevista tilitoimistoista saavat sen. Siksi hyväksytyjen joukkoon ovat valikoituneet vain parhaat toimistot. (Taloushallintoliitto 2011)



Kuvio 2. Taloushallintoliiton jäsenten toimipaikkojen kokojakauma (Taloushallintoliitto 2011)

2.6 Tilitoimistoalan tulevaisuus

Tilitoimistoala on viime vuosien aikana lähtenyt muuttumaan rakenteellisesti. Tämä tarkoittaa joidenkin aiempien toimintojen häviämistä, mutta tämä muutos tuo kuitenkin mukanaan uusia työtehtäviä. Seuraavien tulevien vuosien aikana suurin tilitoimistojen toimintaan vaikuttava muutos on toimistojen sähköistyminen. Paperittomaan kirjanpitoon, ja ennen kaikkea paperittomaan ja tehokkaampaan taloushallintoon siirtyminen on alkanut tilitoimistoissa. Myös muut taloushallinnon prosessit, kuten laskutus, nopeutuvat tilitoimistojen sähköistyttyä. Muutos kuitenkin on hidasta, sillä ohjelmien standardisointi ei ole vielä tarpeeksi hyvällä tasolla. Toimistojen sähköistäminen vaatii tilitoimistoilta kuitenkin melko suuria investointeja, sillä ohjelmat ja lisenssit sekä kalusto eivät ole ilmaisia. Tämän takia pienempien toimistojen on vaikeampi siirtyä sähköiseen taloushallintoon. Suurten toimistojen siirtyminen sähköiseen taloushallintoon tarkoittaa sitä, että ne eivät todennäköisesti halua vastaan ottaa enää paperisia laskuja edes pienimmiltä yhteistyökumppaneiltaan. Tämä luo paineita pienemmille yrityksille, ja suorastaan pakottaa heidät siirtymään sähköiseen laskuttamiseen.

Tietotekniikan kehityksen myötä moni taloushallinnon toiminto on helpottunut huomattavasti. Tästä syystä laskutus, kirjanpito ja tilinpäätös, palkanmaksu ja

muu raportointi hoidetaan yhä useammin sähköisesti. Myös sähköisten arkistointipalveluiden tarjoaminen asiakkailleen on yleistymässä tilitoimistoissa. Sähköisessä arkistoinnissa tilitoimisto säilyttää asiakkaan laskut, kuitit ja muut kirjanpidon aineistot sähköisessä muodossa palvelimellaan. Tällaisiin palveluihin ovat osoittaneet kiinnostusta taloushallinnon toimialalla toimivat yritykset ja jotkut tietotekniikka-alalla toimivat yritykset sekä pankit. Tästä palvelusta käytetään myös nimitystä ”tositehotelli”. Tietotekniikan kehittyessä myös kirjanpito on entistä vähemmän erillinen toimenpide. Sähköistetyissä toimistoissa esimerkiksi osa tiliöineistä suoritetaan jo reskontrassa. Myös laskelmia ja raportteja yrityksen taloushallinnosta voidaan tehdä koska tahansa ja ihan mistä tahansa. Mikäli asiakasyritys haluaa hoitaa itse oman kirjanpitonsa, voidaan kirjanpidon tietojärjestelmiä myydä asiakkaille vuokrauspalveluina, internetin välityksellä. Silti asiakkaat usein turvautuvat tilitoimistojen tarjoamiin kirjanpitopalveluihin, koska toimistot ovat alansa ammattilaisia ja näin omaavat korkean asiantuntemuksen. Tämän lisäksi menestyvillä tilitoimistoilla on myös käytössään uusimmat tietojärjestelmät ja muut välineet, joten ulkoistaminen säästää siinäkin mielessä yrityksen varoja. Tehokkaan taloushallinnon myötä, yritys joutuisi investoimaan uusiin taloushallinnon ohjelmiin ja välineisiin. (TEM Toimialaraportti 2011)

Sähköisen taloushallinnon toteuttaminen yrityksessä edellyttää toimintojen selkeyttämistä ja prosessiajattelua. Sähköisessä maailmassa järjestelmät ovat laajoja, monimutkaisia ja valitettavasti myös hieman keskeneräisiä. Kaikkia ohjelmia päivitetään jatkuvasti, jotta voitaisiin poistaa ohjelmavirheitä. Taloushallinnon sähköistäminen mielekkäällä tavalla lähtee prosessien tunnistamisesta ja määrittämisestä. Yritys joka haluaa sähköistää taloushallintonsa, joutuu tarkastelemaan toimintaansa kriittisesti ja määrittelemään toimintasäännöt työtavoilleen. (Tilisanomat 2012: 31)

Taulukko 2. Taloushallintoalan nelikenttäanalyysi (TEM Toimialaraportti 2011)**Toimialan vahvuudet**

- Toiminnan lakisääteisyys ja siihen liittyvän kysynnän jatkuvuus
- Tärkeä ja kasvava merkitys asiakkaiden toiminnalle
- Osaamiseen perustuva toiminta
- Yritystoiminnan arvostaminen
- Yritysten taloudellinen vakaus

Toimialan heikkoudet

- Kehityksen hitaus
- Sivutoimisuus, ammatillistumisen keskeneräisyys
- Yhden henkilön yritysten määrä
- Neuvonta- ja konsultointitaitojen puute
- Markkinointitaitojen puute

Toimialan mahdollisuudet

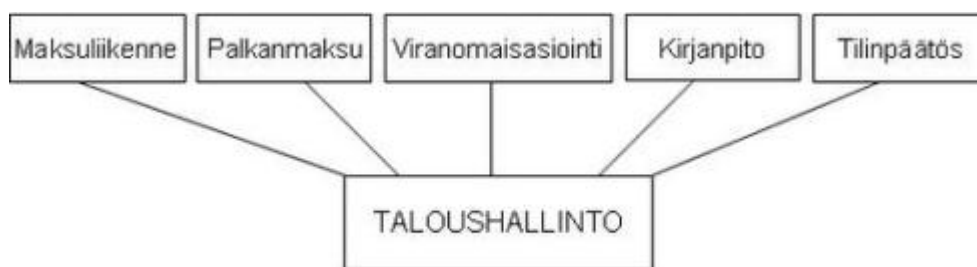
- Ammattimaisen toiminnan osuuden lisäys
- Neuvontapalveluiden lisääminen ja monipuolistaminen
- Asiakasryhmäkohtaisen erikoistuminen
- Verkostoituminen, oppilaitosyhteistyö
- Suurempien yritysten taloushallinnon ulkoistaminen
- Sähköisen asioinnin lisääminen

Toimialan uhat

- Alan polarisoituminen
- Osaajien puute, rekrytointiongelmat
- Asiakkaiden asenteet ja osaamisen puute: Taloushallinnon palvelut nähdään pakollisina, ei liikkeenjohdon apuvälineenä
- Nopeat muutokset lainsäädännössä

3. TILITOIMISTON PROSESSIT

Taloushallinnon tehtävä on tukea liiketoimintaa, siksi sen rooli yrityksessä on erityisen tärkeä. Taloushallinto vastaa yritykselle tuotettavan taloutta kuvaavien materiaalien laadinnasta.



Kuvio 3. Taloushallinnon prosessit (Taloushallintoliitto 2010)

3.1 Kirjanpito

Kirjanpito on yritystä koskevien taloudellisten tapahtumien muistiin merkitsemisjärjestelmä. Ja samalla se toimii yhteenvedona kaikista taloudellisista tapahtumista, joissa yritys on ollut osallisena. Yrityksen kirjanpidolla on monia eri tehtäviä. Sen avulla voidaan selvittää yrityksen kannattavuus, sitä voidaan käyttää apuna tuloksen suunnitteluun, investointien ja rahoitusten suunnitteluun sekä budjetin toteuttamiseen ja seurantaan. Kirjanpito tarjoaa tietoja yrityksestä sen sidosryhmille, omistajille ja asiakkaille. Kirjanpidon perustehtävä on erillään pitäminen, eli pitää yrityksen talous erillään yksityistaloudesta ja muista tulolähteistä. (Viitala 2006: 29)

Kirjanpito rekisteröi yrityksen tulot, menot, varat ja velat. Samalla kirjanpito myös eristää ne dokumentoidulla tavalla muiden talousyksiköiden tuloista, menoista, varoista ja veloista. Näin kirjanpito on yrityksen taloushallinnon merkittävä apuväline. (Leppiniemi & Koskela 1999: 18) Samalla kirjanpito ja tilinpäätös ovat yritykselle myös lakisääteisiä velvollisuuksia. Niitä koskevat perussäännökset säädetään kirjanpitolaissa ja -asetuksissa. Kirjanpidon tulee perustua päivättyyn ja numeroituun tositteeseen, joka todentaa kirjatun liiketapahtuman aitouden. Meno-tositteesta on käytävä ilmi vastaanotettu tuotannontekijä ja tulotositteesta

taas luovutettu suorite. Myös kyseisten tapahtumien ajankohdat on pystyttävä todistamaan tarvittaessa. (Vahtera & Salmi 1998: 89)

3.1.1 Tiliöinti

Jokainen kirjanpidon tili koostuu kahdesta puolesta *debet* (vasen puoli) ja *kredit* (oikea puoli). Yritykset käyttävät kirjanpidossa kaksinkertaista kirjanpitoa. Kukin tapahtuma kirjataan kahdelle eri tilille. Kaksinkertaisen kirjanpidon peruslähtökohta on, että rahatilin, eli pankki- tai kassatilin *debet*-puolelle merkitään yritykseen saapuva raha, ja taas *kredit*-puolelle yrityksestä maksetut rahat. Ja koska kyseessä oli kaksinkertainen kirjanpito, on jokaisella liiketapahtumalla myös vastatili, johon kirjausta kutsutaan vastakirjaukseksi. Kulloinkin käytettävä toinen tili valitaan tapahtuman luonteen mukaisesti. Esimerkiksi voidaan käyttää tilejä ”ostot” tai ”myynnit”. Mikäli saatava tai velka kirjataan velaksi tai saatavaksi, käytetään usein tilejä ”myyntisaamiset” tai ”ostovelat”. (Yrityksenkirjanpito 2009)

3.1.2 Tosite

Yrityksillä on erilaisia liiketapahtumia. Yleisimpiä niistä ovat myynti, osto, palkanmaksu, lainannosto, lainanmaksu ja vuokranmaksu. Jokaisesta liiketapahtumasta syntyy tosite. On tärkeää opetella laatimaan kunnollisia tositteita, jotka kuvaavat oikealla tavalla syntynyttä liiketapahtumaa. Luotettavat tositteet ovat taloushallinnon oikeellisuuden ja luotettavuuden perusta, sillä yritysten juokseva kirjanpito tehdään tositteiden perusteella. Tositteiden sisällöllä on myös oikeudellisia merkityksiä, kuten arvonlisäveron käsittelyssä, verotuksessa, kirjausmenettelyssä ja saatavien perimisessä.

Tositteen sisältö on seuraavanlainen

- päiväys (luovutus-, lasku- tai maksupäivä)
- mitä ja keneltä on ostettu
- mitä ja kenelle on myyty
- maksutositteesta tulee näkyä maksaja, maksun saaja ja maksun syy.

Kirjanpitoon tehtävien kirjausten on perustuttava päivättyyn ja numeroituun tositteeseen, joka todentaa liiketapahtuman. Mikäli peruskirjanpidosta ei ilmene eikä muutoinkaan ole selvää, miten liiketapahtuma on kirjattu kirjanpitoon, tositteessa on oltava merkintä käytetyistä kirjanpidon tileistä. Menotositteesta on käytävä ilmi vastaanotettu tuotannon tekijä ja tulotositteesta luovutettu suorite. Myös tuotannon tekijän vastaanottoajankohta ja suoritteen luovutusajankohta on pystyttävä osoittamaan tositteen tai sen liitteen avulla.

Mikäli kirjauksen perusteeksi ei saada ulkopuolisen antamaa tositetta, kirjaus tulee todentaa kirjanpitovelvollisen itsensä laatiman ja asianmukaisesti varmennetun tositteen avulla. Asianmukaisella varmentamisella tarkoitetaan sitä, että tositteesta tulee käydä ilmi, kuka sen on laatinut. Tällaisia tositteita kutsutaan yleensä muistio tositteiksi. Esimerkkinä itse laadituista muistiotositteista voidaan mainita:

- jaksotustositteet
- korjaustositteet
- siirtositteet
- alv-laskelmat sekä muut verokirjauksia todentavat tositteet.

(KILA -menetelmäohje 2011)

Kirjanpito on suoritettu, kun kaikki kirjaukset on tehtynä kirjanpitoon. Juoksevan kirjanpidon tuloksena syntyvät kirjanpitokirjat: päiväkirja ja pääkirja. Päiväkirjassa tositteiden kuvaamat liiketapahtumat esitetään aikajärjestyksessä ja pääkirjassa nämä tapahtumat esitetään asijärjestettynä, tileittäin järjestettynä. Päiväkirja ja pääkirja on mahdollista tulostaa paperille tai säilyttää sähköisesti, tietokoneella arkistoituna. (Talouhallintoliitto 2011)

3.1.3 Kirjanpitoaineisto

Yrityksen toiminnan alkamisesta lähtien on pidettävä huolta siitä, että liiketapahtumia kuvaava ja koskeva aineisto kootaan ja säilytetään. Kaikki tiedostot ja paperit, jotka syntyvät yrityksen asioidessa toisten yritysten, asiakkaiden, toimittajien,

pankkien, vakuutusyhtiöiden ja viranomaisten kanssa, ovat kirjanpitoaineistoa. Kirjanpidon perusteella tehdyt viranomaisilmoitukset, eläkevakuutus- ja muille yhteisöille annetut ilmoitukset ja muut lainsäädännön perusteella annetut ilmoitukset ovat säilytettävää kirjanpitoaineistoa. Koottu kirjanpitoaineisto järjestetään

- liiketapahtumien todisteista koostuvaksi tositeaineistoksi
 - liiketapahtumia koskevaksi kirjeenvaihdoksi.
- (Taloushallintoliitto 2011)

Kirjanpitovelvollinen on velvoitettu säilyttämään kirjanpitoaineistonsa kirjanpito-laissa säädetyn ajan. KPL 2:10 § sisältää säädöksen kirjanpitoaineiston säilytysajasta:

”Kirjanpitokirjat ja käyttöaikaa koskevin merkinnöin varustettu tililuettelo on säilytettävä vähintään 10 vuotta tilikauden päättymisestä siten järjestettynä, että tietojenkäsittelyn suorittamista voidaan vaikeuksitta todeta.”

”Tilikauden tositteet, liiketapahtumia koskeva kirjeenvaihto ja koneellisen kirjanpidon täsmäytyselvitykset sekä muu kuin 1 momentissa mainittu kirjanpitoaineisto on säilytettävä vähintään kuusi vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana tilikausi on päättynyt, tositteet kirjausjärjestyksessä tai muutoin siten, että tositteiden ja kirjausten välinen yhteys voidaan vaikeuksitta todeta.”

”Toiminnan loppuessa tai kirjanpitovelvollisuuden muuten päättyessä on kirjanpitovelvollisen tai tämän oikeudenomistajan järjestettävä kirjanpitoaineisto tässä pykälässä säädetyllä tavalla ja ilmoitettava rekisteriviranomaiselle, kenelle aineiston säilyttäminen on uskottu.”

”Sen estämättä, mitä 1 ja 2 momentissa säädetään, saa Euroopan unionin rakennerahasto- ohjelmaa hallinnoiva ministeriö säätää asetuksellaan 1 ja 2 momentissa tarkoitettua pitemmän säilytysajan rahasto-ohjelmasta myönnettyä tukea koskevalle kirjanpitoaineistolle. (13.7.2001/629)”

(KILA -menetelmäohje 2011)

Kirjanpitoaineisto pystytään ryhmittelemään kirjanpitolain mukaisen vähimmäis-säilytysajan perusteella seuraavanlaisesti:

Kirjanpitoaineistoa, joka tulee säilyttää kuusi vuotta sen kalenterivuoden päättymisestä, ja jonka aikana tilikausi on päättynyt ovat

- tositteet
- liiketapahtumia koskeva kirjeenvaihto (esim. veroilmoitukset)
- koneellisen kirjanpidon täsmäytyselvitykset (esim. tosite täsmäytetystä kassa-tilistä).

Kirjanpitoaineisto, joka tulee säilyttää 10 vuotta tilikauden päättymisestä

- kirjanpitokirjat (päivä- ja pääkirjat)
- tililuettelo
- tase-erittelyt ja liitetietojen erittelyt
- konsernitilinpäätöksen yhdistelylaskelmat
- tasekirja.

(KILA –menetelmäohje 2011)

3.1.5 Kirjanpitäjä tilitoimistossa

Tilitoimistossa kirjanpitäjän työkuvaan kuuluu tositteiden käsittely, niiden tiliöinti, tositteiden tietojen tallentaminen kirjanpidon tietokantaan, kirjanpidon tilien täsmäyttäminen, jaksotuskirjaukset, tilinpäätösten laatiminen, valvontailmoitukset ja veroilmoitukset. Nykyisin reskontranhoitajan työkuvaan kuuluu melko usein tiliöintiä ja tällöin kirjanpitäjänkin työkuva on muuttunut ajan myötä. Tulevaisuudessa kirjanpitäjä laatii edelleen tilinpäätöksiä, mutta aikaisempaa useammin. Juokseva kirjanpito tulee olemaan valmiskirjanpitoa, jolloin koko ajan kirjataan tilinpäätösperusteisesti. Jaksotukset tehdään kuukausittain tai tositekohtaisesti. Täsmäytykset hoidetaan tärkeimpien tase-erien osalta kuukausittain. Kirjanpitäjä on yritysjohtajan luottohenkilö. Kirjanpitäjältä vaaditaan entistä laajempaa käsitystä yrityksen talousasioista, joustavuutta ja kykyä kommunikoida erilaisten ihmisten kanssa. (Mäkinen & Vuorio 2002: 202)

Taloushallinnon sähköistymisen alkupuolella noin muutama 10 vuotta sitten, enustettiin suuren osan kirjanpitäjistä jäävän työttömiksi koneiden ja ohjelmistojen tehdessä kirjanpidot. Näin ei kuitenkaan käynyt, vaikka kirjanpitäjien työkuva on muuttunut jonkin verran taannoisesta, paperisesta ajasta. Itse pääkirjanpidon laadintatyön osuus on pienentynyt nykyaikaisen kirjanpitäjän työtehtävissä. Pelkän pääkirjanpitotyön lisäksi on tullut useita uusia työtehtäviä, jotka nyt katsotaan kuuluvan kirjanpitäjän tai taloushallinnon ammattilaisen tehtäviin luonnollisena osana. Yhtenä kirjanpitäjän päätehtävistä, tietenkin kuukausikirjanpidon lisäksi onkin asiakasyritysten konsultointi, eli yritysten talousneuvonta. Siihen kuuluu mm. kuukausittainen tulosten analysointi, veroneuvonta ja kaikki asiakkaiden tarvitsema konsultointi koskien taloushallintoa. (Tilisanomat 2012: 31)

3.2 Tilinpäätös

Kirjanpidosta laaditaan tilikausittain tilinpäätös. Tilinpäätös on yhteenveto tilikaudelta. Tilikausi on yleensä pituudeltaan 12 kuukauden ajanjakso. Poikkeustilanteissa se kuitenkin voi olla myös lyhyempi tai vastaavasti pidempi, kuitenkin enintään 18 kuukautta. Tilinpäätös sisältää lainsäädännössä normitettuja asiakirjoja, asiakirjoja yrityksen taloudesta. (Kinnunen, Leppiniemi, Hartikainen & Virtanen 2000: 16) Tilinpäätöksessä toteutetaan kaksi keskeistä lakisääteistä tehtävää: tuloslaskelma, joka kuvaa tilikauden tuloksen muodostumista sekä tase, joka kuvaa yrityksen taloudellista asemaa. Tilinpäätöksen lisäksi ulkoisena informaationa laaditaan tilinpäätöksen liitetiedot, toimintakertomus sekä yrityksen sisäisenä tase-erittelyt ja liitetietojen erittelyt. (Leppiniemi & Koskela 1999: 31).

Kirjanpitolaki edellyttää että tilinpäätös kootaan tasekirjaan. Tasekirja tulee sitoa heti tilinpäätöksen valmistumisen jälkeen. Lisäksi tasekirjan sivut on numeroitava ja se on säilytettävä vähintään kymmenen vuotta sen laatimisesta lähtien. Tasekirjan sitominen tarkoittaa sitä, että sen sivut liitetään yhteen niin, että sivujen vaihtaminen tai irrottaminen ole enää myöhemmin mahdollista. (Kinnunen, Laitinen, Laitinen, Leppiniemi & Puttonen 2006: 121.) Taloushallintoliiton laatiman ohjeen mukaan tasekirjassa on oltava seuraavanlainen, laissa säädetty sisältö:

- määrämuotoinen tuloslaskelma ja -tase

- rahoituslaskelma
- liitetiedot
- toimintakertomus
- päiväys ja allekirjoitus
- luettelo käytetyistä kirjanpitokirjoista ja tieto niiden säilytystavoista
- luettelo tositteiden lajeista ja tieto niiden säilytystavasta
- tilintarkastajan tilinpäätösmerkinnät.

Yritystoimintaa voidaan harjoittaa myös juridisesti useana eri yrityksenä, jotka ovat omistussuhteessa toisiinsa. Tällaista toiminnallista yhteistyöryhmää kutsutaan konserniksi. Mikäli kirjanpitovelvollisella on päätäntävalta toisessa kirjanpitovelvollisessa yrityksessä, kutsutaan tätä yritystä emoyhtiöksi. Jälkimmäisenä mainittua yritystä kutsutaan tytäryritykseksi. Yhdessä Emoyritys ja sen tytäryritykset muodostavat konsernin. Konsernin emoyrityksen on myös laadittava konsernitalinpäätös, joka sisältää konsernituloslaskelman, -taseen, liitetiedot ja lisättävä omaan toimintakertomukseensa myös konsernin toimintakertomustiedot. Erilistä konsernikirjanpitoa ei siis ole, vaan konsernitalinpäätös saadaan kirjanpito-laissa määrättyjä laskentaperiaatteita noudattaen yhdistämällä emoyrityksen ja tytäryritysten tilinpäätökset toisiinsa. (Kinnunen, Leppiniemi, Hartikainen & Virtanen 2000: 16)

3.2 Maksuliikenne

Maksuliikenne käsittää kaikki yrityksen maksut ja maksusaamiset. Se on erityisen tärkeä toiminto yrityksen menestymisen kannalta. Maksuliikenteen tulee toimia kumpaankin suuntaan. Laskut tulee maksaa ajoissa ja oikein, sekä laskut tulee lähettää asiakkaille ajoissa, jotta siihen kuuluva suoritus saadaan mahdollisimman nopeasti käyttöön.

3.2.1 Ostolaskut

Ostotoiminnan hallinta on yrityksessä tärkeä osa kannattavaa liiketoimintaa. Siihen kuuluvat toimitusten oikeellisuuden ja ostoehtojen tarkastaminen sekä maksujen maksaminen optimaalisesti oikeaan aikaan. Teknisesti ostoreskontra ja laskujen maksu ovat samantyyppinen prosessi kuin myyntilaskutus, mutta vain käänteinen prosessi. Ostoreskontran osia ovat

- ostovelkareskontra
- myyjätilastot
- tuotetilastot
- erääntymislaskelmat ja ennusteet kassabudjettiin
- maksutositteiden tulostus.

Pienissä tai muissa yrityksissä, joissa ostotositteita on vähän, ostolaskut ja niiden maksutapahtumat voidaan kirjata kirjanpitoon tositekohtaisesti. Isommissa yrityksissä täysin sähköisesti hoidettu ostoreskontra mahdollistaa tulostamisen, joista saadaan tietoon kuukausittain ostot eri verokannoittain ja kustannuspaikoittain, maksetut maksut ja avoimet laskut. Mikäli reskontraohjelma toimii ns. apukirjanpitona, kirjanpitoon voidaan kirjata vain reskontran koontitositteet. (Viitala 2006: 44)

Arvonlisäverolaki sisältää luettelon kaikista pakollisista laskumerkinnöistä, jotka tulee näkyä laskuissa:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- myyjän arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- ostajan arvonlisäverotunniste käännetyn verovelvollisuuden tilanteissa ja yhteisökaupassa

- myyjän ja ostajan yhteystiedot
- tavaroiden ja palveluiden määrä ja luonne
- tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä ja ennakkomaksun maksupäivä
- veron peruste (=veroton hinta, mihin ALV lisätään) verokannoittain ja yksikköhinta ilman veroa ja hyvitykset sekä alennukset (mikäli eivät ole yksikkö hinnassa ilmoitettu)
- suoritettava veron määrä
- verottomuuden tai käännetyn verovelvollisuuden peruste.

Ostolaskujen käsittely on yritysten talousosaston eniten resursseja vievä taloushallinnon prosessi, sillä Suomessa vasta noin 10 % kaikista laskuista lähtee sähköisesti verkkolaskuna. Näin ostolaskut tulevat yritykseen paperisena ja ne joudutaan skannaamaan sähköiseen muotoon. Taloushallinnon näkökulmasta ostolaskuprosessi alkaa siitä, kun ostolasku vastaanotetaan yrityksessä, ja prosessi päättyy siihen kun vastaanotettu lasku on suoritettu, kirjattu kirjanpitoon ja arkistoitu. (Lahti & Salminen 2008: 48)

Ostolaskuprosessin vaiheet ovat

1. tilaus- ja toimitusprosessi
2. ostolaskun vastaanotto
3. ostolaskun tiliöinti ja kierrätys
4. ostolaskun tarkistus, hyväksyntä ja päivitys ostoreskontraan
5. maksatus
6. täsmäytykset ja jaksotukset
7. arkistointi.

3.2.2 Myyntilaskut

Laskutus on yrityksen toiminnan kannalta sen tärkeimpiä ja kriittisimpiä toimintoja. Mikäli laskutusprosessissa tapahtuu virheitä tai viiveitä, voi yrityksen toiminta vaarantua heikon likviditeettitilanteen vuoksi. Lisäksi laskutus näkyy yrityksen asiakkaille, ja on näin osa yrityksen imagoa.

Myyntilaskutusprosessi käynnistyy laskun laatimisesta ja päättyy siihen kun vastaanottajan maksusuoritus on kohdistettu reskontraan ja kirjattu pääkirjanpitoon. Samalla prosessin aikana myyntilasku arkistoidaan sähköiseen muotoon, jossa se on tarvittaessa tarkistettavissa. (Lahti & Salminen 2008: 73)

Myyntilaskuprosessin vaiheet ovat

1. tilauksen vastaanotto
2. laskun luonti
3. laskun lähetys
4. (perintä)
5. maksun vastaanotto
6. maksun kohdistus
7. arkistointi.

Puhuttaessa sähköisestä laskutuksesta, puhutaan usein vain suppeasti laskunlähetysvaiheesta ja -kanavasta. Sähköistä myyntilaskuprosessia tulee kuitenkin tarkastella laskuttajan näkökulmasta koko sen prosessin osalta alkaen laskujen muodostamisesta ja päättyen suorituksen vastaanottoon ja kuittaamiseen. Laskuttamisen tehokkuuden kannalta laskutusprosessin hoitaminen sähköisesti ja mahdollisimman automaattisesti ja tehokkaasti on laskuttavalle organisaatiolle tärkeämpää kuin se, mitä kanavaa pitkin lasku lähetetään sen vastaanottajalle. Sähköinen laskutusprosessi voidaan jakaa neljään päävaiheeseen: laskun laatiminen, lähetys, arkistointi ja myyntireskontra, joka sisältää suoritusten kuittaamisen ja perintä-

toimenpiteet. Prosessi on kuitenkin täysin sähköinen vain sellaisissa tilanteissa, joissa myös laskun vastaanottaja pystyy vastaanottamaan ja käsittelemään ostolaskunsa sähköisesti.

Suomessa laskuja lähetetään noin 400 miljoonaa kappaletta vuodessa. Näistä kuitenkin vain joka kymmenes lasku lähetetään sähköisesti. Kehitys on ollut tässä asiassa hidasta, mutta merkit viittaavat siihen että sähköinen laskutus alkaa yleistyä huomattavasti nopeammalla vauhdilla. Pääsyy hitaalle sähköistymiselle on ollut se että laskuttajalle säästö paperilaskutukseen verrattuna on koettu liian pieneksi.

Jotta sähköinen taloushallinto voisi yleistyä, tulisi myös sähköisten myyntilaskujen määrän kasvaa. Aidoissa sähköisissä myyntilaskuissa paperin käsittely ja paperilaskun lähetys jäävät kokonaan pois, ja kaikki hoidetaan sähköisesti. Sähköisen myyntilaskun hyötyjä lähettäjälle:

- virheet vähenevät, eli selvitystyöhön käytetty aika pienenee
- säästöt tulostus- ja postikuluissa
- nopeus
- asiakaspalvelu
- varmuus
- sähköinen arkistointi
- imago.

(Lahti & Salminen 2008: 73)

Laskutus tulee hoitaa mahdollisimman nopeasti, kun tavara tai palvelu on toimitettu asiakkaalle. Tällöin voidaan varmistaa saatavien nopea kertyminen yrityksen tilille. Laskutuksesta seuraa seuraavia oheistoimintoja:

- reskontra

- korkolaskutus
- saatavien perintä
- tuoterekisterit
- myyjärekisterit
- asiakasrekisterit
- tilastot
- maksusuoritusten kertymisennusteet kassabudjettiin.

Kaikki laskutuksesta tulevat tiedot siirretään kirjanpitoon. Kirjanpitotietoja ovat kuukauden laskutus eri verokannoittain, kuukauden aikana kertyneet suoritukset ja avoinna olevien laskujen määrä. (Viitala 2006: 42)

3.4 Palkanmaksu

Palkka-asioiden hoito ja palkkausjärjestelmän suunnittelu on yrityksille ensiarvoisen tärkeä. Tänä päivänä palkkojen osuus yrityksen kustannuksista on suhteellisen suuri. (Mäkinen & Söderström 1996: 93)

Kaikki yritykset ovat velvollisia pitämään palkkakirjanpitoa. Se edellyttää mm. työntekijäkohtaisen työajan ja muiden palkkaperusteiden sekä kertyneiden ja pidettyjen lomien kirjaamista. Palkkakirjanpitoon sisältyy myös palkan ja muiden lisien ja vähennysten maksutiedot. Palkkojen maksaminen perustuu yleensä työaikaan, jonka lisäksi työntekijän palkkaan voivat vaikuttaa erilaiset tulospalkkausperusteet. Työsopimus ja/tai työehtosopimus määräävät palkkojen maksamisen kertojen määrän sekä ajankohdan kuukaudessa. Työnantaja antaa työntekijän palkkatiedoista ilmoituksia ja todistuksia työntekijän henkilökohtaisia tarpeita varten ja viranomaisille sekä vakuutusyhtiöille. Verottajalle toimitettujen tietojen perusteella suoritetaan työntekijän verotus ja samalla varmistetaan työnantajan maksujen, ennakkopidätys- ja sosiaaliturvamaksun, kertyminen. Sähköisesti hoi-

detun palkkakirjanpidon avulla on helppo tulostaa tarvittavia tietoja ja ilmoituksia.

Palkkakirjanpidon osia ovat

- palkkatiedot
- työaikatiedot
- lomatiedot
- tiedot ennakonpidätyksistä ja sotumaksuista
- lakisääteisten vakuutusten tiedot ja jäsenmaksutiedot
- työnantajailmoitukset ja tilastotiedot.

Palkkakirjanpidosta siirretään liikekirjanpitoon kuukausittain maksetut palkat, sosiaaliturvamaksut, suoritettavat ennakonpidätykset ja lakisääteisten vakuutusten maksut. Kuluksi kirjataan myös kaikki kertyneet lomaoikeudet ja niiden perusteella syntyvät sosiaaliturvamaksut ja lakisääteiset vakuutukset. Palkat jaetaan myös henkilön tehtävän mukaan kiinteisiin tai muuttuviin palkkakustannuksiin. Kirjanpidossa palkat voidaan jakaa erilaisille kustannuspaikoille kustannuslaskennan tarpeiden perusteella. (Viitala 2006: 43-44)

3.5 Viranomaisasiointi

Viranomaisasiointi käsittää viranomaisiin kohdistuneita velvoitteita, kuten verotuksen. Kirjanpitäjä ilmoittaa yrityksen ALV-velan, tai mahdollisen ALV-saatavan kausiveroilmoituksella verottajalle. Lisäksi kirjanpitäjä tekee vuosittain veroilmoituksen yrityksen tilikauden toteutuneen tuloksen mukaan. Muita velvoitteita voi olla esimerkiksi ilmoitukset kaupparekisteriin, kuten yrityksen perustaminen ja lopettaminen. Palkkahallinto ilmoittaa yrittäjien lakisääteiset sosiaalivakuutusmaksut. Näitä maksuja ovat työeläke-, tapaturmavakuutus-, työttömyysvakuutus ja ryhmähenkivakuutusmaksu sekä sosiaaliturvamaksu. (Ilmarinen 2010)

4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän opinnäytetyön aihe saatiin työharjoittelupaikasta toimeksiantona. Toimeksiannon jälkeen alkoi kysymyslomakkeiden suunnittelu, ja niiden lähettäminen kyselyyn vastanneille, Kotipizza-yrittäjille. Tulevasta tutkimuksesta kerrottiin kohderyhmälle sähköpostilla, kahden saatekirjeen muodossa. Yrittäjiä pyydettiin tarkkailemaan sähköpostiaan, ja vastaamisen tärkeyttä painotettiin tarkempien tulosten sekä palvelukuvan muodostumisen suhteen.

Käytin tutkimuksessani kvantitatiivista tutkintamenetelmää. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmässä teoriaosuudella on tarkoitus tukea empiiristä osiota, ja näin auttaa lukijaa ymmärtämään paremmin tutkimusta. Tämän vuoksi teoriaosuuden tuleekin olla selkä ja lukijan helposti ymmärrettävissä. Kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä aineisto kerätään lomakkeella, jossa vastausvaihtoehdot kysymyksiin annetaan valmiiksi. Tutkimusmenetelmälle on myös yleistä, että sen tulokset havainnollistetaan taulukoita ja kuvioita apuna käyttäen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009: 142-143)

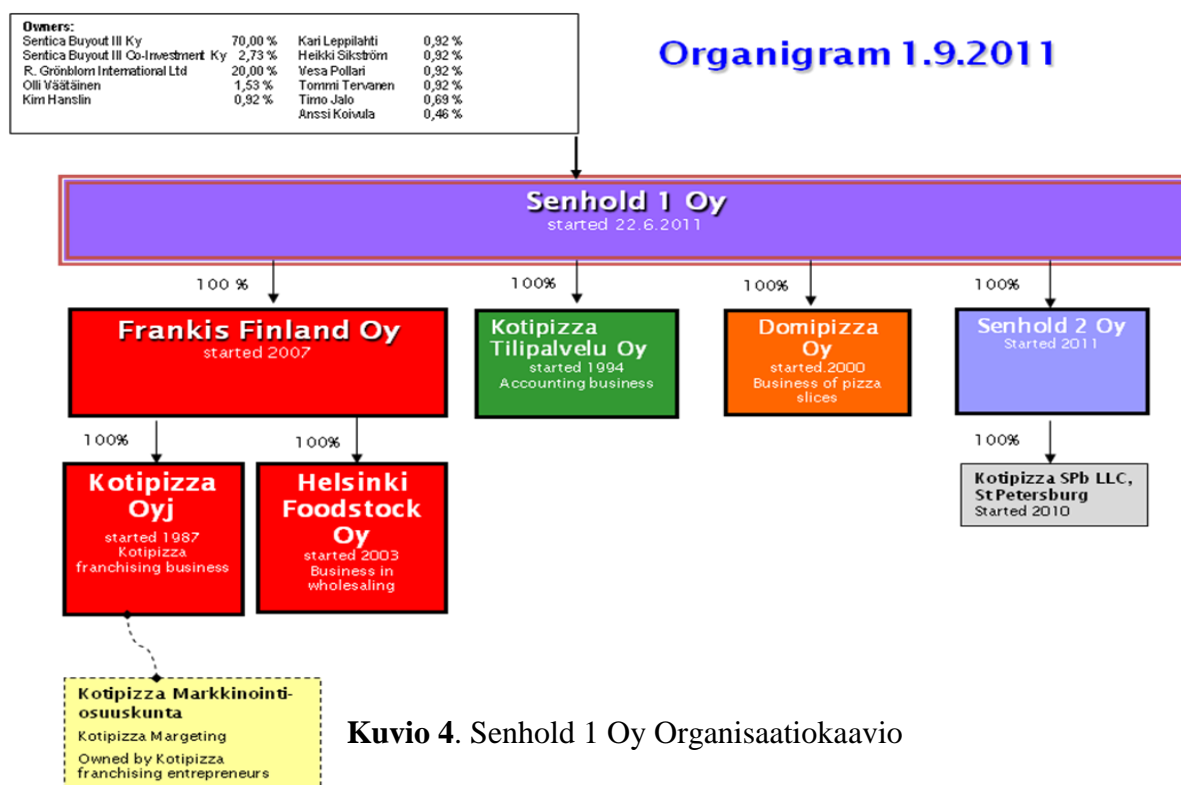
Laatimani kyselylomake kuuluu kvantitatiiviseen tutkimusmetodiin. Kyselylomakkeella saatuja vastauksia käsiteltiin suurena joukkona.

4.1 Kohdeorganisaation esittely

Kotipizza Oyj on vuonna 1987 perustettu, suomalainen pizzaketju, jolla on tällä hetkellä Suomessa yli 280 myymälää yli 130 paikkakunnalla. Sen perusti kauppaneuvos Rabbe Grönblom. Kotipizza Oyj:n liikevaihto vuonna 2010 oli 15,1 miljoonaa euroa, ja kuuluu osaksi. Lähes jokainen Suomessa toimiva Kotipizza-myymälä on itsenäinen Franchising-periaatteella toimiva itsenäisen Franchising-yrittäjän myymälä. Vain noin 5 % myymälöistä kuuluu Kotipizza Oyj:lle, joka on joutunut ottamaan myymälät haltuunsa, syystä tai toisesta. Syitä tällaisiin haltuunottoihin voivat olla esimerkiksi; myymälän tekemä konkurssi tai yrittäjän muut ongelmat. Kotipizza on pohjoismaiden suurin pizzaketju. Vuonna 2009 Ko-

tipizza Oyj palkittiin vuoden Franchising-ketjuna, ja Kotipizzan Berlusconi -pizza valittiin maailman parhaaksi pizzaksi. (Kotipizza 2011)

1.9.2011 lähtien Kotipizza Oyj:n omistus siirtyi Senhold 1 Oy:lle, jonka osakkeista 20 % kuuluu Kotipizza Oyj:n entiselle emoyhtiölle, R. Grönbloom International Ltd:lle.



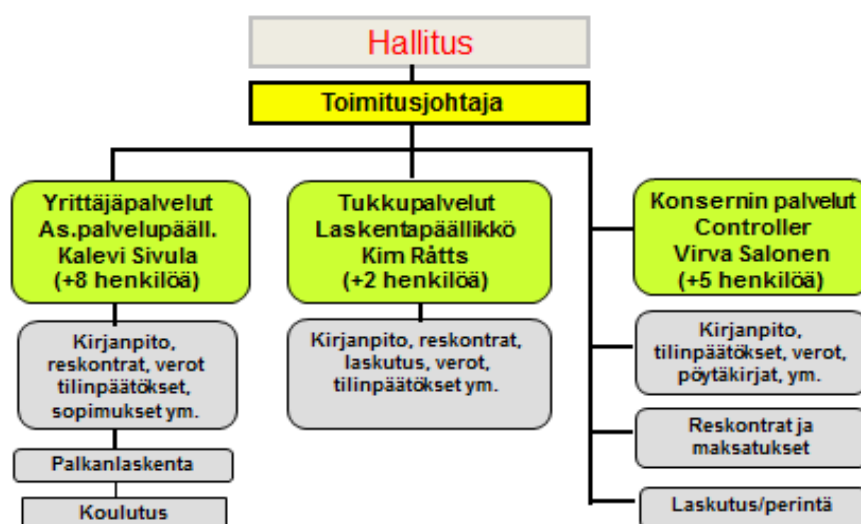
Kuvio 4. Senhold 1 Oy Organisaatiokaavio

4.1.1 Kotipizza Tilipalvelu Oy

Kotipizza Tilipalvelu Oy vuonna 1994 perustettu, taloushallintoliiton jäsenenä toimiva auktorisoitu tilitoimisto, jossa hoidetaan 130 Kotipizza-yrittäjän sekä Ab R. Grönbloom International -konsernin sekä Senhold 1 -konsernin yritysten talousasiat; kirjanpito, laskutus, reskontrat ja palkanlaskenta. Yhtiö on erikoistunut hotelli- ja ravintola-alaan sekä ketjuyrityksiin (Franchising-yrityksiin), joiden talousasioiden hoitoon tilitoimisto on lähes 20 toimintavuotensa aikana luonut toimivat ratkaisut ja helppolukuiset raportit. Asiakkaita yrityksellä on yhteensä 150. Yrityksen liikevaihto vuonna 2010 oli 1.1 miljoonaa euroa, josta 47 % tuli Kotipizza-yrittäjiltä ja loput 53 % muilta yhtiöiltä. Toimitusjohtajana Kotipizza Tili-

palvelu Oy:ssä toimii Sirkka Monni. Yhtiön palveluksessa on 20 henkilöä ja toimitilat sijaitsevat Vaskiluodon satamaterminaalissa Vaasassa.

Tilitoimiston suurimpia asiakkaita ovat Kotipizza Oyj:n lisäksi Omena Hotellit Oy, RG Line Oy sekä Helsinki Foodstock Oy. Kotipizza Tilipalvelu Oy:n yrittäjille tarjotaan peruspalveluihin kuuluvat kuukausikirjanpidot, tilinpäätös, normaalit kk-raportit, alv-laskelmat, palkanlaskenta ja veroilmoitukset. Yrittäjien lisäpalveluihin kuuluvat budjetointi ja erilaiset laskelmat, verovalvonta, kauppakirjat, yritysten perustamiset, yhtiömuodon muutokset, pöytäkirjat, viranomaisilmoitukset sekä uusien ja vanhojen Kotipizza-yrittäjien kouluttaminen yrityksen taloushallintoon liittyvissä asioissa.



Kuvio 5. Kotipizza Tilipalvelu organisaatiokaavio 2011

4.2 Kyselytutkimus

Kyselytutkimuksen eli survey:n tarkoituksena on saada koottua vastauksia samoihin kysymyksiin, tietyin kriteerein valitulta joukolta, eli kohderyhmältä. Tutkimuksen kohteena on usein otoksella valikoitu kohderyhmä jostakin tietystä perusjoukosta. Kohderyhmä voi olla suurikin. Kyselyyn vastaajan pitää pystyä vastaamaan jokaiseen kyselyssä olevaan kyselyyn yksiselitteisesti ja empimättä. (amk.fi)

Kyselytutkimuksen etuna pidetään usein sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto: tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä joilta voidaan kysyä moni asioita. Kyselymenetelmä on tehokas, sillä se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Jos kyselyn lomake on suunniteltu huolellisesti, voidaan aineisto käsitellä ja analysoida nopeasti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000: 183). Tämän kyselyn lomakkeella käytettiin kolmea yleisintä kysymyksen muotoilua:

1. Avoimia kysymyksiä, joissa vastaus kysymykseen esitetään omin sanoin.
2. Monivalintakysymyksiä, joissa vastausvaihtoehdot annetaan kyselyyn vastanneelle valmiiksi.
3. Asteikkoihin eli skaaloihin perustuva kysymystyyppi, jossa esitetään väitelmä ja vastaaja valitsee vaihtoehdon sen pohjalta, miten voimakkaasti on asiasta samaa mieltä tai eri mieltä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000: 186-187).

4.3 Kyselylomakkeen laadinta ja testaus

Kyselylomake tulee suunnitella ja laatia huolellisesti, jotta kohderyhmä saataisiin kiinnostumaan mahdollisimman hyvin kyselystä. Kyselyn saatekirjeellä on myös tärkeä rooli kyselyä toteutettaessa. Siinä tulee käydä ilmi vastaajalle kyselyn merkitys. Siihen tulee myös laittaa aika, mihin mennessä kyselyyn on vastattava. Lomakkeen tulisi näyttää helposti täytettävältä. Sen tulisi olla myös ulkoasultaan moitteeton. Avonaisiin kysymyksiin on oltava riittävästi vastaustilaa. Lomakkeen lopussa tulee aina kiittää vastaajaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000: 191) Lomake on hyvä laatia yhteistyössä toimeksiantajan kanssa, sillä kyselyn toimeksiantaja tietävää parhaiten, mikä on niille tarkoituksenmukaisinta ja niiden ajatusmaailmaa vastaavaa. Jokainen lomake tulee myös testata etukäteen, jotta turhat ja epäselvät kysymykset voidaan ajoissa korjata. Lomakkeen testauksella on myös merkitys aineiston käsittelyyn. (Suomen Virtuaaliammattikorkeakoulu 2012)

Suunnittelin kyselylomakkeen yhdessä Kotipizza tilipalvelun toimitusjohtajan sekä asiakaspalvelupäällikön kanssa. Pidimme yhteensä kolme palaveria kyselylomakkeen laatimisesta. Kysymykset mietittiin tarkasti, ja niihin tehtiin useita muu-

toksia ennen lopullisen lomakkeen lähettämistä. Jotta tutkimuksella olisi vertailukohde, kysymyksissä haluttiin pitää samantyylinen linjaus niin kuin aikaisemmassa kyselyssä, joka suoritettiin vuonna 2000. Valmiiksi saatu lomake testattiin työntekijöillä, kirjanpitäjillä. He saivat kertoa oman näkemyksensä kysymyksistä ja lomakkeen ulkoasusta. Heiltä saatujen korjausehdotusten jälkeen, lopullinen lomake lähetettiin yrittäjille. Heillä oli yhteensä kaksi viikkoa aikaa vastata kyselyyn. Kahden viikon vastausajan jälkeen kyselyyn vastanneiden määrään ei oltu tyytyväisiä minun, eikä toimeksiantaja yrityksen puolesta. Päätimme kerätä lisää vastauksia siirtymällä puhelinhaastatteluun. Puhelinhaastattelussa käytettiin samaa lomakepohjaa. Tällä saatiin kyselyn virhemarginaalia pienennettyä ja oltiin tyytyväisiä lopulliseen vastausmäärään.

4.4 Kyselytutkimuksen toteutus

Toteutin kyselytutkimukseni käyttäen apuna e-lomake -ohjelmaa. E-lomake -ohjelmalla kyselylomake laaditaan sähköiseen muotoon, ja näin vastauksetkin saadaan sähköisesti. Tulokset on helppo koota yhteen, sillä niitä ei tarvitse enää syöttää käsin Exceliin, vaan ne voidaan siirtää suoraan ohjelmasta sinne. Exceliä apuna käyttäen tein vastauksista kaavioita ja taulukoita, joilla voitiin havainnollistaa saadut vastaukset.

Kysely suoritettiin internetselaimessa. Kohdehenkilöille, eli kotipizza-yrittäjille lähetettiin linkki kyselyyn sähköpostitse. Jokainen yrittäjä sai yhden kertakäyttöisen tunnuksen ja salasanan, joilla he pystyivät vastaamaan kyselyyn. Ennen kyselyn lähettämistä, yrittäjiä tiedotettiin tulevasta kyselystä ja pyydettiin tarkkailemaan sähköpostia. Tällä tavalla uskottiin saatavan parhaiten vastauksia kyselyyn. Koska kysely voitiin suorittaa internetselaimessa, oli nopeaa ja vastaukset saatiin välittömästi. Myös vastausten katoaminen oli epätodennäköisempää, kuin jos ne olisi lähetetty kirjeitse postilla kahteen suuntaan. Tämä kyselymuoto rasitti vähiten kiireisiä Kotipizza-yrittäjiä.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä, mutta silti tutkimusten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tutkimuksen reliaabelius voidaan todeta usealla tavalla. Esimerkiksi jos kaksi arvioijaa päätyy samaan tulokseen, voidaan tulosta pitää reliaabelina. Tai jos samaa kohderyhmää tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja saadaan sama tulos, voidaan jälleen tutkimuksen tulosta pitää reliaabelina.

Toisena tutkimuksen arviointiin liittyvänä käsitteenä pidetään validiutta, eli pätevyyttä. Validius tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Validius merkitsee kuvauksen ja siihen liitettyjen selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000: 213-214)

5. TUTKIMUSTULOKSET

Kyselyssä käytetty kyselylomake suunniteltiin yhdessä tilitoimiston johdon kanssa. Suunnittelu tapaamisissa keskusteltiin mm. lomakkeeseen tulevista kysymyksistä ja aikataulusta. Sovimme että kysely suoritetaan elokuun aikana ja vastausaika yrittäjillä oli neljä viikkoa. Neljän viikon jälkeen vastausten määrä todettiin liian pieneksi, ja kyselystä lähetettiin muistutus yrittäjille ja vastausaika annettiin yksi viikko. Tämän viikon aikana suoritettiin myös puhelinhaastatteluja, lisävastausten saamiseksi.

Kun kaikki vastaukset oli saatu, aloitin tulosten analysoinnin. Tulosten analysoimisessa käytin apuna Excel-taulukkolaskentaohjelmaa.

Kysely suoritettiin E-lomake -ohjelmaa käyttäen. Yrittäjät vastaanottivat osoitteen ja tunnukset sähköpostiinsa, internetselaimessa suoritettavaan kyselyyn. Kysely lähetettiin kaikille 130 Kotipizza-yrittäjäasiakkaalle. Kysely oli 3 sivua pitkä, ja vastausaika oli noin 10 minuuttia. Yhteensä vastauksia saatiin 57 kappaletta, joista 49 tuli E-lomake -ohjelman kautta ja 8 puhelinhaastatteluilla. Vastausprosentti kyselyyn oli 43,85 %.

5.1 Kotipizza tilipalvelu Oy:n palvelut



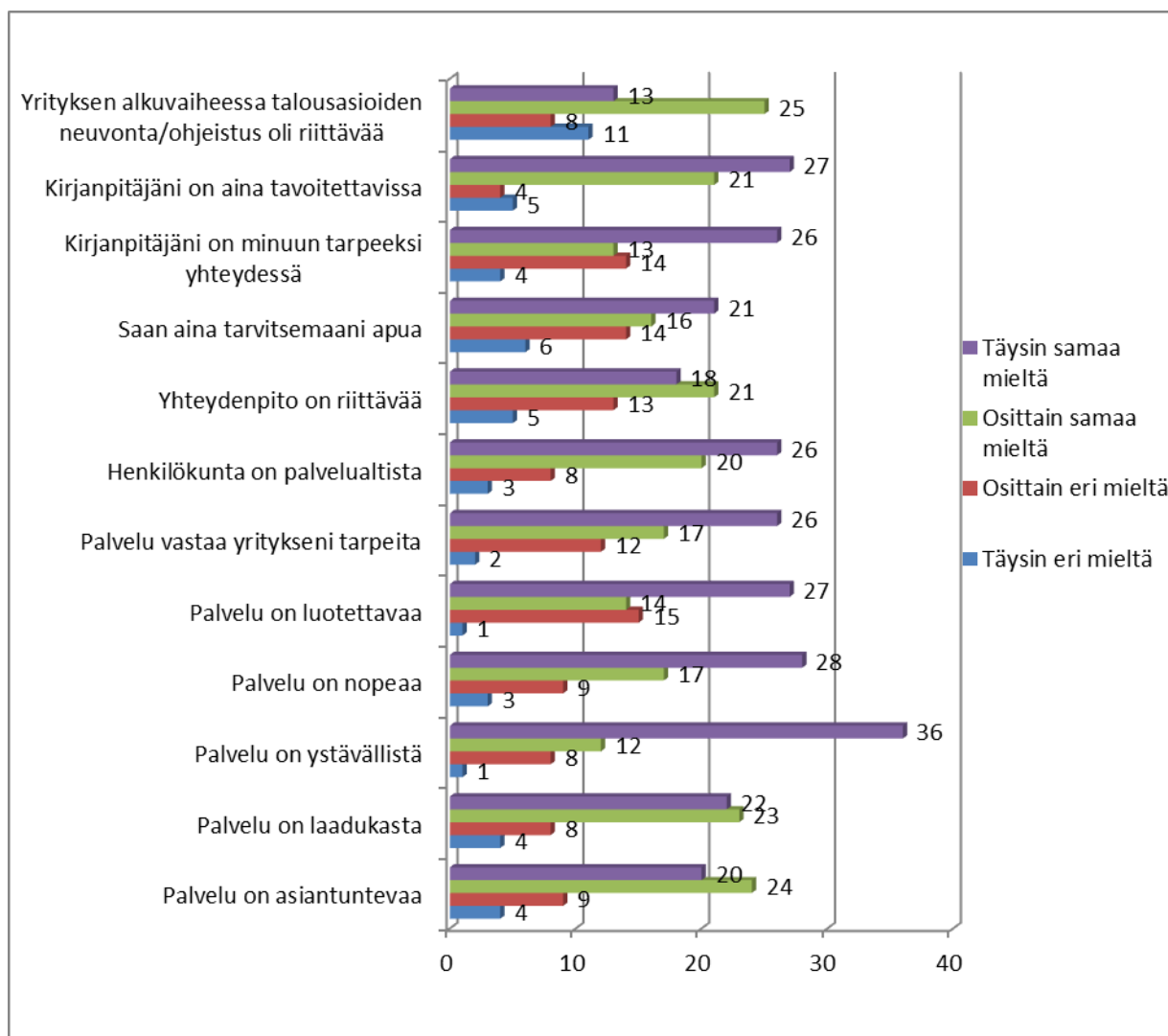
Kuvio 6. Käytössä olevat palvelut

Tuloksista käy ilmi, että kaikilla vastaajista on käytössä kirjanpito, lisäksi 53 yrittäjällä on tilinpäätös ja 50 yrittäjällä verotiliseuranta. Veroilmoituspalvelua käyttää 46 vastaajaa. 37 yrittäjän palkkahallinto hoidetaan Kotipizza Tilipalvelu Oy:ssä. Vähiten käytössä olivat myyntireskontra ja ostoreskontra. Molemmat olivat käytössä vain viidellä yrittäjällä.



Kuvio 7. Yrittäjiä kiinnostavat palvelut

Tässä kysymyksessä yrittäjiltä kysyttiin heitä kiinnostavia palveluita, joita tilitoimistolla ei vielä ole palveluvalikoimassaan. Eniten yrittäjiä kiinnosti uusista palveluista tulosten analysointi ja ennustaminen, siitä ilmoitti kiinnostuneen 16 yrittäjää. Toisena listalla on budjetointi, jota oli kiinnostunut käyttämään 13 yrittäjää. 7 yrittäjää kertoi olevan kiinnostunut Kustannusseurannasta, ja 6 oli kiinnostunut Sähköisestä raportoinnista sekä lakiasiainpalveluista. Myös varasto- ja hallinta, kassavirtalaskenta, tuote-, rahoitus- ja investointilaskenta herättivät yrittäjissä hieman kiinnostusta. Vähiten he olivat kiinnostuneet käyttämään projektiseurantapalvelua, vain yksi oli kiinnostunut tästä.

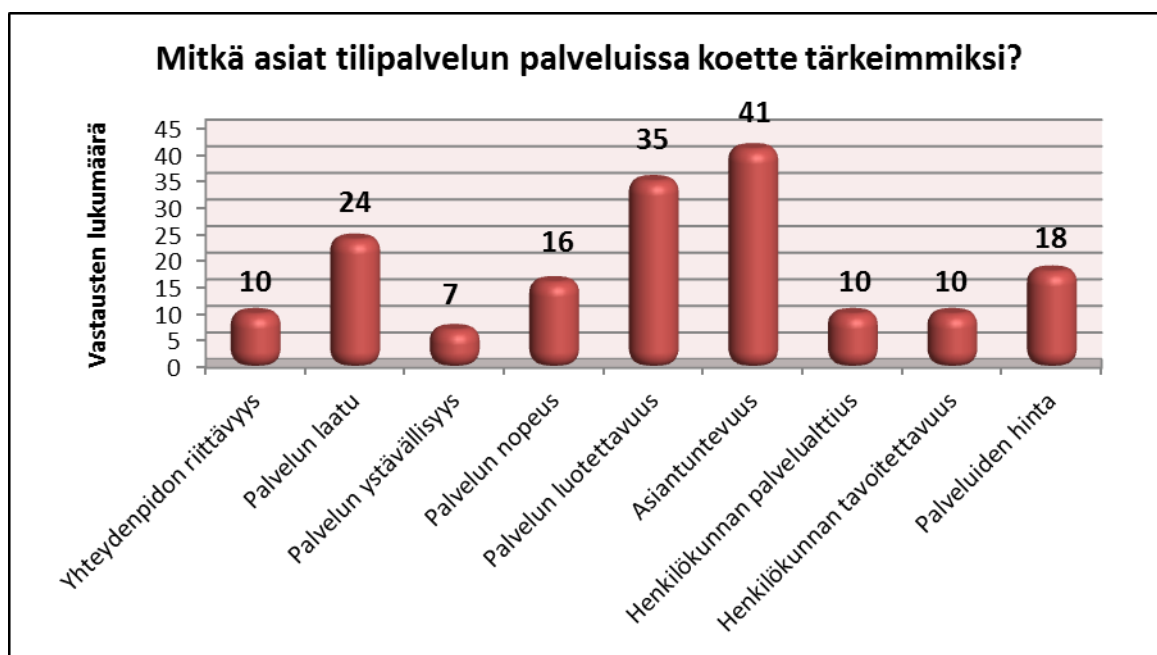


Kuvio 8. Palvelun laatu

Tilipalvelun palvelun laatua kartoitettaessa haluttiin yrittäjille antaa 4 vaihtoehtoa (täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä), sillä näin voitiin sulkea pois ns. neutraali vaihtoehto, joka ei anna kyselyn teettäjälle minkäänlaista informaatiota mielipiteistä. Suurin osa yrittäjistä sai mielestään riittävästi neuvontaa talousasioissa tilipalvelulta yrityksensä alkuvaiheessa. Kuitenkin 19 yrittäjää olisi toivonut enemmän neuvontaa yritystä perustettaessa. Selvästi suurimman osan mielestä oman kirjanpitäjä on helposti tavoitettava. Ainoastaan viisi oli asiasta täysin eri mieltä, ja neljä yrittäjää oli osittain eri mieltä asiasta. Yrittäjistä 26 oli täysin samaa mieltä asiasta, kun heiltä kysyttiin, onko kirjanpitäjä heihin tarpeeksi usein yhteydessä. 13 oli asiasta osittain samaa mieltä ja 14 osittain eri mieltä. Ainoastaan neljän yrittäjän mielestä kirjanpitäjä ei ollut tarpeeksi yhteydessä heihin. Yhteydenpidon riittävyttä kysyttäessä, 18 oli asiasta täysin samaa mieltä, 21 oli osittain samaa mieltä, 13 oli osittain eri mieltä ja 5 täysin eri mieltä. 46 yrittäjää piti tilipalvelun henkilökuntaa palvelualltiina. 11 oli asiasta osittain tai täysin eri mieltä. 26 yrittäjän mielestä tilipalvelun palveluvalikoima vastaa täysin heidän yrityksensä tarpeita. 17 oli asiasta osittain samaa mieltä ja 12 osittain eri mieltä. Kahden vastaajan mielestä palveluita tulisi laajentaa. Tilipalvelun palvelun luotettavuus oli 27 yrittäjän mielestä kohdillaan ja 14 oli osittain samaa mieltä, kun taas 15 kertoi olevansa osittain eri mieltä asiasta. Ainoastaan yksi yrittäjä kertoi olevansa tyytymätön palvelun luotettavuuteen. Nopeudesta oltiin melkein yksimielisiä. Nimittäin 28 oli asiasta täysin samaa mieltä ja 17 osittain samaa mieltä. Yhdeksän oli osittain eri mieltä ja kolme täysin eri mieltä. Tuloksien mukaan tilipalvelun palvelu on yrittäjien mielestä ystävällistä, sillä selvä enemmistö, 36 yrittäjää oli tästä täysin samaa mieltä. Yrittäjistä 12 oli osittain samaa mieltä, 8 osittain eri mieltä ja vain yksi vastaaja täysin eri mieltä. Palvelun laatua kysyttäessä enemmistö oli jälleen asiasta täysin tai osittain eri mieltä, yhteensä 45 vastaajaa. Kahdeksan oli palvelun laadusta osittain eri mieltä ja neljä täysin eri mieltä. Tilipalvelun työntekijöiden asiantuntevuutta pidettiin myös hyvänä, sillä asiasta oli 20 täysin samaa mieltä ja 24 osittain samaa mieltä. Neljä oli täysin eri mieltä palvelun laadusta ja yhdeksän osittain eri mieltä.

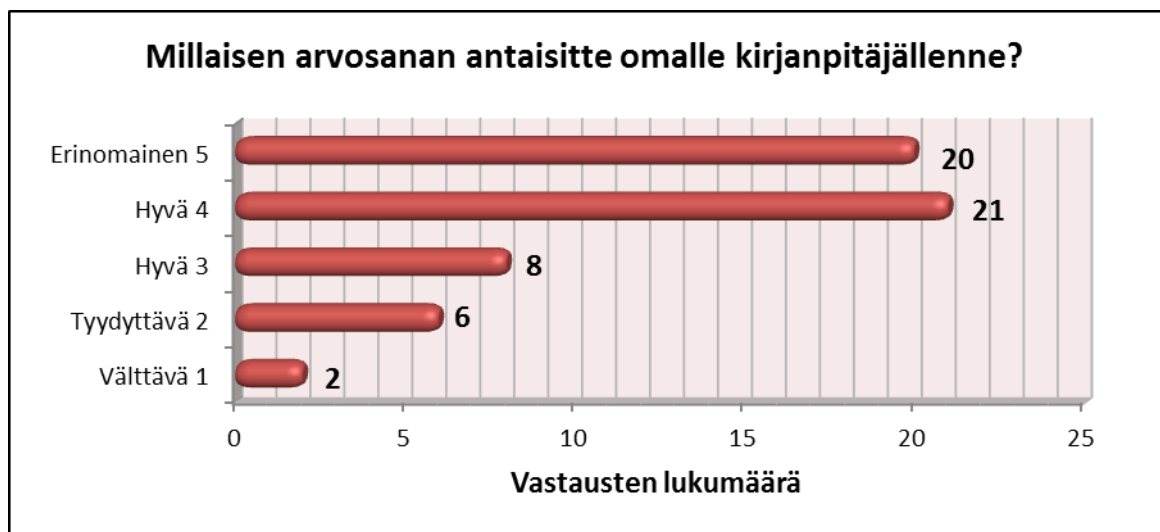
Tilipalvelun palveluiden laatua voidaan pitää hyvänä, sillä jokaisessa väittämässä suurin osa yrittäjistä oli asiasta täysin tai osittain samaa mieltä. Eniten yrittäjien

mielipiteitä jakoi ensimmäinen väittämä ”Yrityksen alkuvaiheessa talousasioiden neuvonta / ohjeistus oli riittävää”. Tähän kysymykseen lienee syytä puuttua, ja pohtia parempia keinoja yrittäjien kouluttamiseen.



Kuvio 9. Yrittäjien tärkeimmiksi kokemat palvelut

Neljännessä kysymyksessä yrittäjiä pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä ominaisuutta, jotka he kokevat palvelussa tärkeimmiksi. Tärkeimmäksi palvelun ominaisuudeksi nousi asiantuntevuus, 41 vastauksella. Toiseksi tärkeimpänä pidettiin palvelun luotettavuutta, 35 vastauksella. Kolmanneksi eniten vastauksia sai palvelun laatu, 24 kappaletta. Palveluiden hinta oli neljänneksi tärkein yrittäjille ja sen valitsi 18 yrittäjää. 16 kappaletta valitsi palvelun nopeuden. Henkilökunnan palveluvalttius, henkilökunnan tavoitettavuus ja yhteydenpidon riittävyys kaikki kolme saivat kymmenen vastausta. Vähiten arvostettiin palvelun ystävällisyyttä, mikä kertoo siitä, että yrittäjille riittää, että heidän taloushallinnonsa asiat hoidetaan kunnolla, asiakaspalvelun ei tarvitse vastaajien mielestä olla suuressa roolissa.



Kuvio 10. Kirjanpitäjän arvosana

Viidennessä kysymyksessä yrittäjiä pyydettiin antamaan arvosana omalle kirjanpitäjälleen. Arvosana tuli antaa asteikolla 1-5, 1=välttävä ja 5=Erinomainen. Yrittäjät olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä omiin kirjanpitäjiin, 20 yrittäjää oli antanut omalle kirjanpitäjälleen arvosanaksi 5 eli erinomainen. 21 yrittäjää antoi arvosanaksi 4 eli hyvä. Arvosanan 3 kirjanpitäjälleen antoi 8 yrittäjää, ja arvosanan 2 eli tyydyttävä antoi 6 yrittäjää. Kuitenkin 2 yrittäjää ei ollut tyytyväisiä kirjanpitäjänsä, sillä he antoivat arvosanaksi ykkösen. Kirjanpitäjille annettuiden arvosanojen keskiarvo oli 3,9. Vastaajia pyydettiin kommentoimaan antamaansa arvosanaa, mikäli he antoivat arvosanaksi 1 tai 2. Vaikka alle 3 arvosanan vastauksia tuli yhteensä 8, vain 4 suostui kommentoimaan asiaa. Ohessa yrittäjien jättämät kommentit:

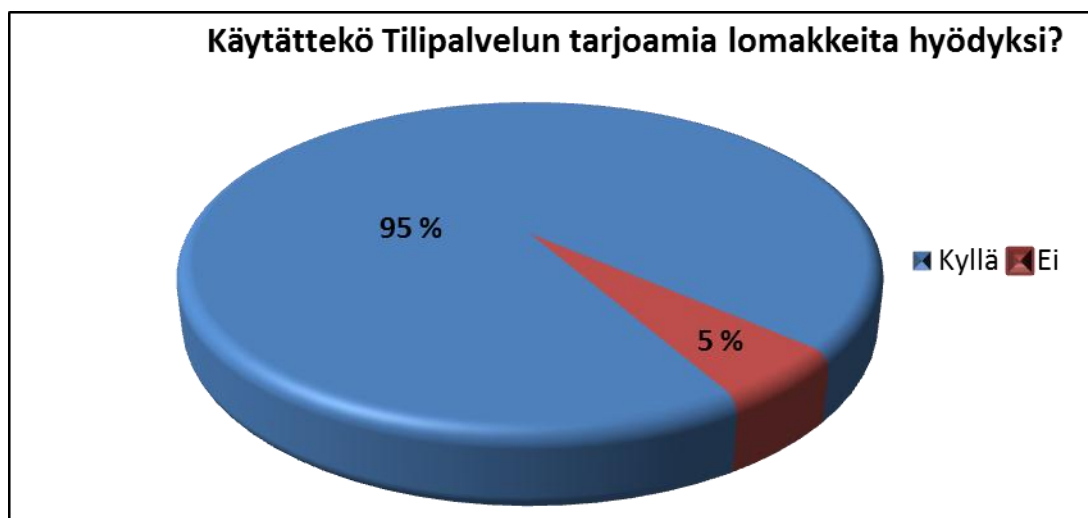
”Aina vaihtuva kirjanpitäjä ei ole kenenkään eduksi, sillä silloin hän ei tiedä yrityksen kokonaistilanteesta”

”Hän ei osaa vastata esittämiini kysymyksiin, joudun neuvomaan häntä eikä päinvastoin. Hän ei seuraa esim. ennakoverojeni suuruutta, vaan seuraan neitse. Hänellä on kyllä asiantuntevan tuntuinen sijainen, joka tuntuu erittäin pätevältä.

”Vaihtunut usein, eikä tiedoteta kuka on kirjanpitäjä taikka sijainen. Tilinpäätöksiä on jäänyt tekemättä, myöhään tulleita raporteja.

”Ei tiedä lähellekään kaikkea kirjanpidosta, joutuu tukeutumaan liikaa muihin. Ei osaa vastata heti suoriin kysymyksiin ilman muiden apua”

5.2 Raportit ja lomakkeet



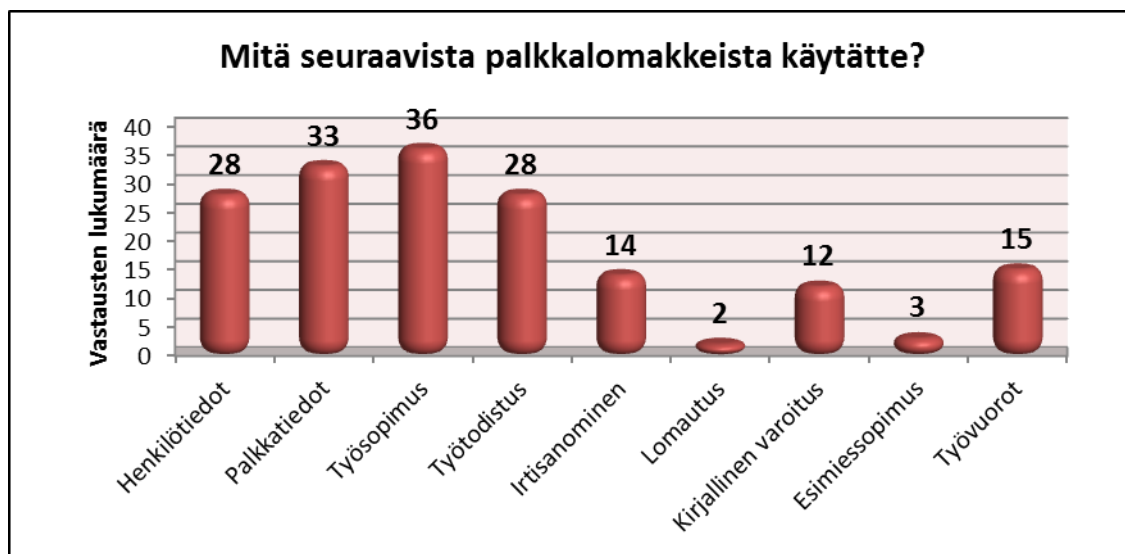
Kuvio 11. Tilitoimiston tarjoamat lomakkeet

Kotipizza Tilipalvelu Oy tarjoaa asiakkailleen käyttöön liiketoiminnan seurantaan helpottavia lomakkeita. Tässä kysymyksessä kysyttiin yrittäjiltä, kuinka moni heistä käyttää kyseisiä lomakkeita hyödykseen. Huimat 95 % vastaajista kertoi käyttävänsä lomakkeita enemmän tai vähemmän, joten voidaan todeta että yrittäjät kokevat lomakkeista olevan hyötyä liiketoimintansa pyörittämisessä. Loput 5 % kielsi käyttävänsä mitään tilitoimiston tarjoamia lomakkeita.



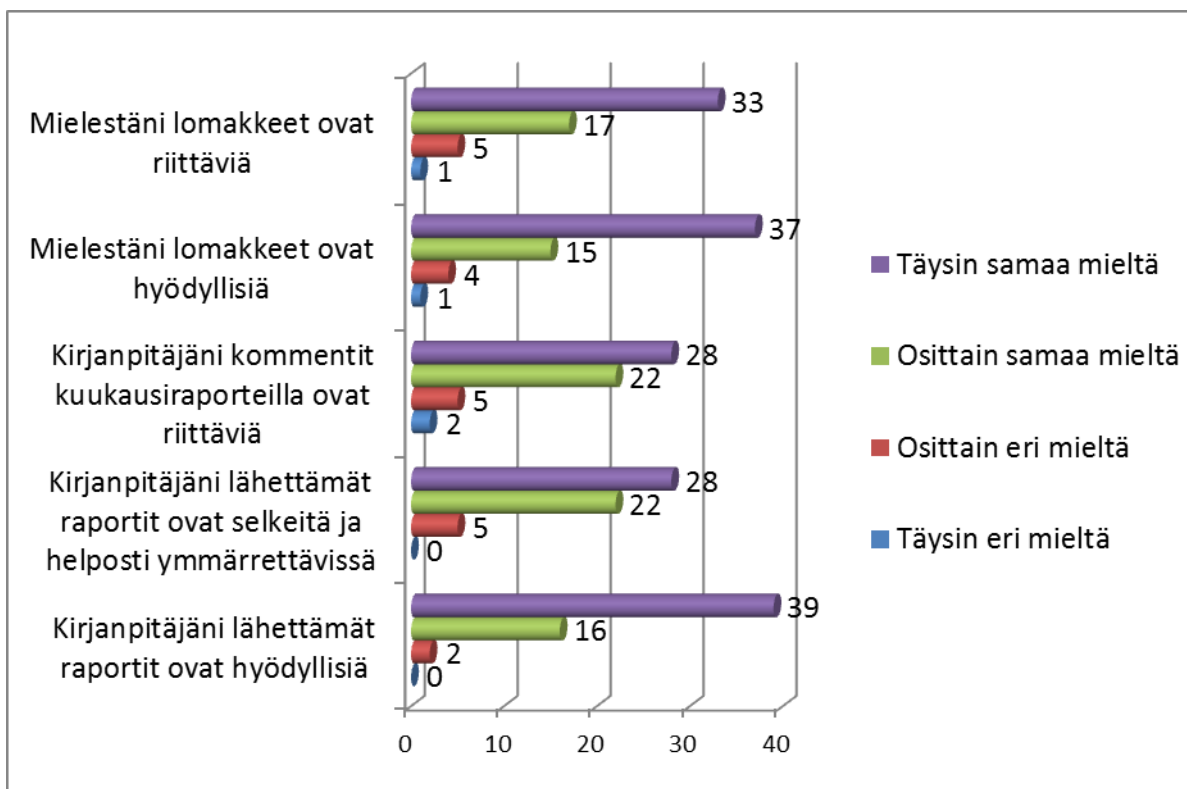
Kuvio 12. Yrittäjien käytössä olevat kirjanpidon lomakkeet

Selvästi eniten kirjanpidon lomakkeista käytössä olivat inventaario 52 vastauksella ja myyntiraportti 50 vastauksella. Kolmantena ovat tilivelat 32 vastauksella. Teholuku keräsi 25 vastausta, laskupohja keräsi 24 vastausta ja kilometrikorvauspohja pääsi 20 vastauksella kuuden parhaan joukkoon. Matkalaskupohjan valitsi 19 vastaajaa ja tavaravelat valitsi 18 vastaajaa. Tarjouspizzat ja budjettipohja saivat molemmat 7 vastausta. 6 vastausta sai lahjakorttiluku, kuten myös myyntikatteen vaikuttavat markkinointimenot -lomake. Vähiten kannatusta sai kassavirranhallinta -lomake, vain 4 vastausta. Kaikkia lomakkeita käytettiin, joten voidaan todeta, että yrittäjät kokevat lomakkeet hyödyllisiksi.



Kuvio 13. Yrittäjien käytössä olevat palkkalomakkeet

Palkkalomakkeista yrittäjät käyttivät eniten työsopimuslomaketta (36), mikä ei varmasti tule yllätyksenä. Toiseksi eniten vastauksia keräsi palkkatiedot -lomake, 33 vastausta. Kolmannen sijan jakavat työtodistus ja henkilötiedot 28 vastauksella. Työvuorot -lomaketta kertoi käyttävänsä 15 yrittäjää ja irtisanomislomaketta 14 yrittäjää. Kirjallinen varoitus -lomaketta käytti 12 yrittäjää ja vain kolme yrittäjää kertoi käyttävänsä esimiessopimus -lomaketta. Vähiten käytettiin lomautus -lomaketta, vain kaksi yrittäjää kertoi käyttävänsä sitä. Lomautukset tosin ovat melko harvinaisia tapauksia, varsinkin tämän kokoisissa yrityksissä. Vastauksista huomataan taas, että kaikkia lomakkeita käytetään enemmän tai vähemmän, joten ne koetaan hyödyllisiksi.



Kuvio 14. Raporttien ja lomakkeiden hyödyllisyys

Kotipizza Tilipalvelu Oy:n tarjoamiin lomakkeisiin ja raporteihin oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Jokaisessa väittämässä tyytyväisyys niihin korostui. Suurin osa yrittäjistä oli jokaisessa väittämässä täysin samaa mieltä lomakkeista ja raporteista. Seuraavaksi suurin kohta jokaisessa väittämässä oli osittain samaa mieltä. Väittämiin yksi, kolme ja neljä yrittäjistä viisi oli osittain eri mieltä. Väittämään kaksi osittain eri mieltä asiasta oli neljä yrittäjää. Ja viidenteen väittämään osittain eri mieltä oli ainoastaan kaksi yrittäjää. Täysin eri mieltä oli ensimmäisessä ja toisessa väittämässä yksi yrittäjä, kun taas kolmannessa väittämässä kaksi yrittäjää oli asiasta täysin eri mieltä. Neljännessä ja viidennessä väittämässä kukaan ei ollut täysin eri mieltä asiasta. Niin kuin lomakkeiden ja raporttien käytöstä voitiin päätellä, tilipalvelu tarjoaa asiakkailleen hyödyllisiä työkaluja ja informaatiota yrityksen pyörittämisen apuvälineiksi.



Kuvio 15. Paras keino saada palautetta kk-raporteista

Tällä hetkellä yrittäjien kuukausiraportit lähetetään postilla yrittäjille, ja palaute niistä on myös samassa kuoressa. Nyt yrittäjiltä kysyttiin mielipidettä nykyisestä käytännöstä. Yrittäjät olivat pääsääntöisesti vanhan tavan kannalla. 86 % vastanesta oli sitä mieltä, että palautteet raporteista lähetettäisiin jatkossakin kirjallisesti. Loput 14 % eivät panisi pahakseen, mikäli raportit saataisiin suullisesti puhelimesta tai henkilökohtaisesti tapaamalla. Tilitoimiston tulisi tutkia mahdollisuutta, että olisiko mahdollista antaa osa palautteesta suullisesti puhelimesta tai tapaamalla, mikäli osa sitä toivoo?

Kysymys 11 oli avoin kysymys. Siinä kysyttiin yrittäjiltä, minkälaista kommenttia/analysointi he toivoisivat kirjanpitäjältään tuloskehityksestä, kirjanpitomateriaalista tai jostain muusta.

Tuloskehityksestä:

"Onko jotain jolla parantaa"

"Selkeällä ihmiskielellä"

"Ehkä suositeltavaa neuvontaa, missä asioissa voi esim. säästää"

"Kehittäviä"

"Osaamiseni ei ole riittävää kirjanpidosta, en välttämättä ymmärrä kun joku on menossa metsään"

"Nykyiset kirjalliset ja suulliset kommentit hyvät"

"Vertailu aina esim. edelliseen vuoteen + ennakkoverojen seuranta"

"Asian-/alan tuntevia"

"Jos jotain säästökohteita tai parannettavaa verrattuna KA"

"Joka kuukausi"

"En mitään, osaan seurata itse, koska itse pitkälti tulokseen myös vaikutan"

"Tarkempaa tietoa"

"Jonkinlainen analyysi olisi mukava"

"Missä pitää ja kannattaa säästää"

"Parempaa ennakointi tulevaan"

"Selkeitä esityksiä esim. verosuunnitteluun"

Kirjanpitomateriaalista:

"Palaute puuttuvasta aineistosta heti! Joskus joku paperi mennyt paperikoriin ja kuukausien päästä kysellessä ei tietenkään enää löytynyt."

"Riittävä"

"Kehittäviä"

"Onko materiaalit olleet ok"

"Kaikki tervetulleita"

"Jos jokin lasku ei mene kirjanpitokuluihin, välitön info miksi näin ei ole"

"Alussa enemmän yhdessä läpikäymistä kuukausittain"

"Tästä palautetta tuleekin"

Jostain muusta:

"Tilinpäätösanalyysi"

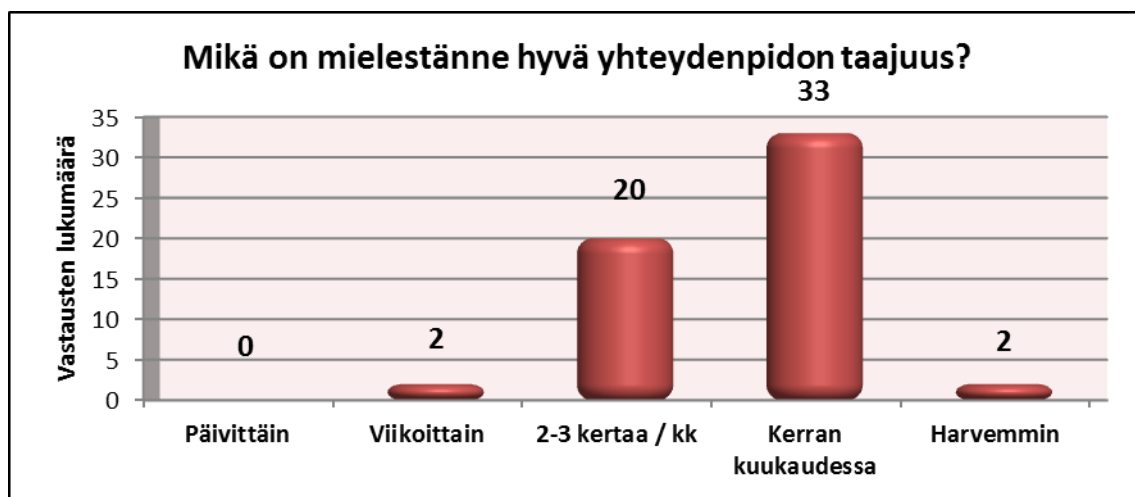
"Ammattilaiselle raportit kertovat sellaistaikin, mitä ei tyhänä osaa lukea eikä ymmärtää"

"Ihan kaikesta, jos huomautettavaa, parannettavaa yms."

"Veroneuvontaa"

"Kaikesta missä on jotain korjattavaa"

"No comments"



Kuvio 16. Riittävä yhteydenpidon taajuus

Seuraavassa kysymyksessä yrittäjiltä kysyttiin, kuinka usein heidän ja kirjanpitäjän tulisi olla yhteydessä toisiinsa. Suurimmalle osalle yrittäjistä, 33 kappaletta, riitti olla yhteydessä kirjanpitäjänsä yhden kerran kuukaudessa, mutta kuitenkin sitä harvemmin valitsi vain 2 vastaajaa. 20 yrittäjää valitsi vaihtoehdon 2-3 kertaa kuukaudessa. Viikoittain vaihtoehdon valitsi vain 2 yrittäjää. Päivittäin -vaihtoehto ei saanut yrittäjiltä yhtään kannatusta.



Kuvio 17. Henkilökohtainen tapaaminen kirjanpitäjän kanssa

Seuraavaksi yrittäjiltä kysyttiin heidän tarvettaan tavata kirjanpitäjäänsä henkilökohtaisesti. Kuten kuvioista voidaan nähdä, 74 % ei kokenut mitään tarvetta tavata kirjanpitäjäänsä. Kuitenkin 26 % halusi tavata kirjanpitäjäänsä henkilökohtaisesti. Tämä on yli neljäsosa vastauksista, joten on syytä tarkastella lähemmin mahdollisuutta yrittäjien ja kirjanpitäjien tapaamisille.



Kuvio 18. Tilipalvelun lähetettävät tiedotteet

Kotipizza Tilipalvelu lähettää asiakkailleen vuosittain 2-3 tiedotetta. Tiedotteet käsittelevät ajankohtaisia aiheita liittyen henkilökuntamuutoksista uusiin yrittäjiä koskeviin lakimuutoksiin. 79 % vastanneista oli tyytyväinen vanhaan määrään, mutta 21 % toivoi tiedotuksen määrää suuremmaksi. Tämä saattaa johtua aikaisemmin ilmi tulleesta tyytymättömyydestä henkilökunnan vaihtumisen tiedottamiseen.

Jatkokysymyksenä edelliselle kysymykselle yrittäjiltä kysyttiin, mitä asioita he toivoisivat tiedotteissa käsiteltävän. Tämä kysymys oli myös avoinkysymys, johon he saivat vastata omin sanoin. Alla yrittäjien jättämät vastaukset.

"Jotakin muuta kuin maksujen nousua ja palveluiden heikentymistä. Noin vuosi sitten tuli uusista palveluista tiedote, otin heti yhteyttä mutta asiaan ei koskaan palattu. Niin että antaapa olla. En tarvitse tietoa palveluista jos niitä ei kerran olekaan saatavilla tai ketään ei kiinnosta niitä myydä"

"Tilinpäätös"

"Esim. tieto siitä, että joku lomake on uusittu. Verotus ja tietoa tes-muutoksista"

"Kun tulee harvoin, ne ovat täynnä tärkeää asiaa, jos tulisi useammin niin ei olisi välttämättä niin tiivis ja myös raskas omaksua ja muistaa"

"En uutena yrittäjänä osaa asiaa vielä kommentoida"

"Jos henkilö vaihtuu joka hoitaa yrityksen asioita"

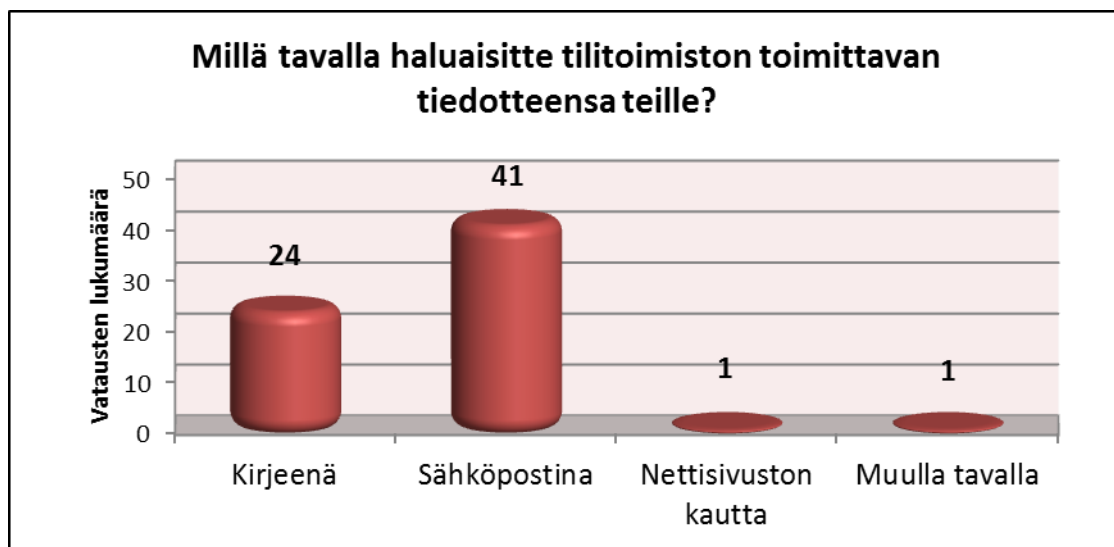
"Ajankohtaisia asioita, niin kuin tähän mennessä ollutkin"

"Mitä vaan ajankohtaisia meitä koskettavia, verotuksellisia"

"Henkilöstömuutoksista enemmän tietoa"

"En tiedä mitä tällä tiedotteella tarkoitetaan"

Yrittäjät toivoivat parempaa tiedotusta siihen, mikäli oma kirjanpitäjä lopettaa ja tilalla aloittaa uusi kirjanpitäjä. Myös muista ajankohtaisista asioista kuten verotuksen uudistumisesta toivottiin enemmän tiedotusta. Yksi henkilö ei ollut ymmärtänyt kysymystä.



Kuvio 19. Tiedotteiden toimittaminen

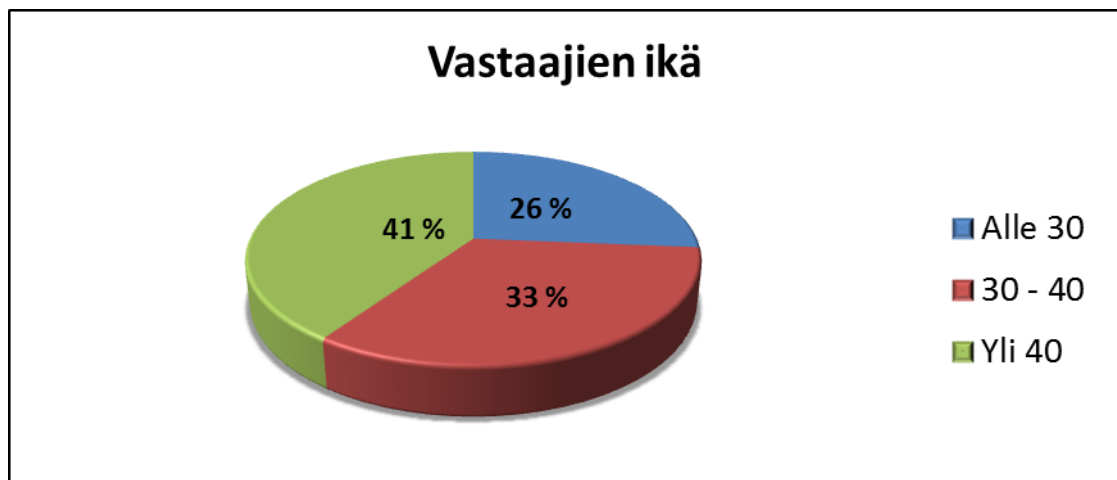
Tässä kysymyksessä kysyttiin yrittäjiltä mieluisinta tapaa, jolla heille tilitoimiston lähettämät tiedotteet toimitetaan. Selkeä ykkönen oli sähköposti, joka sai 41 vastausta. Toisena tapana oli, kirje joka sai 24 vastausta. Vähiten kannatusta saivat vaihtoehdot nettisivuston kautta tai jollain muulla tavalla, molemmat saivat yhden vastauksen. Tulosten perusteella voidaan olettaa, että yrittäjät arvostavat nopeutta, sillä niin suuri osa valitsi sähköpostin vaihtoehdoksi. Sähköposti koetaan paitsi nopeaksi, niin myös varmaksi ja turvalliseksi tavaksi vastaanottaa tiedote. Tilitoimisto kuitenkin pyrkii siirtymään täysin sähköiseen toimintaan, joten tulevaisuudessa tiedotteet lähetetään ainoastaan sähköpostilla.

5.3 Taustatiedot



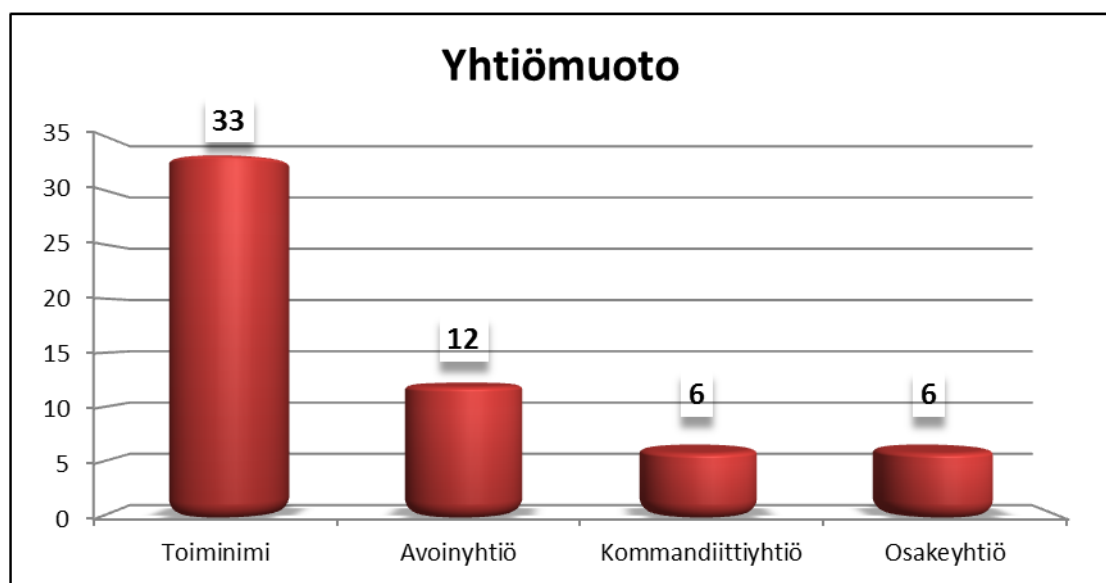
Kuvio 20. Vastaajien sukupuoli

Vastaajista 58 % oli naisia ja 42 % miehiä. Vastauksia saatiin tasaisesti molempien sukupuolten edustajilta.



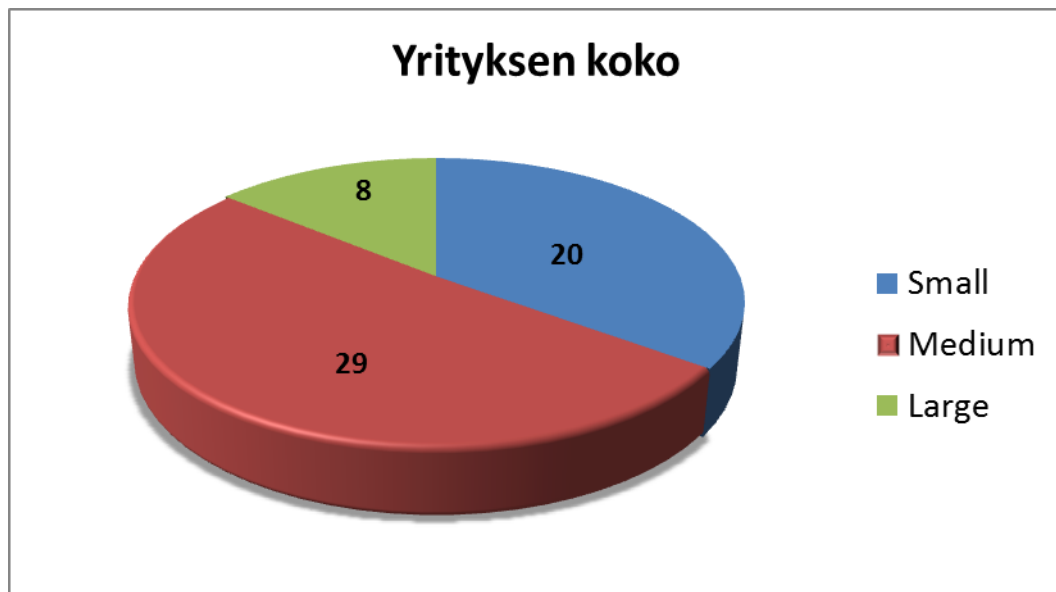
Kuvio 21. Vastaajien ikä

Vastaajien ikäluokat jakaantuivat myös melko tasaisesti jokaiseen luokkaan. Eniten vastaajia oli luokassa yli 40-vuotiaat, 41 % vastauksista. Toiseksi eniten vastaajista oli 30 – 40-vuotiaita, 33 % vastaajista. 26 % vastauksista tuli alle 30-vuotiailta yrittäjiltä.



Kuvio 22. Yhtiömuoto

Suurin osa kyselyyn vastanneiden yritysten yhtiömuoto oli toiminimi, 33 vastauksella. Toiseksi eniten vastauksia sai avoinyhtiö, 12 kappaletta. Kommandiittiyhtiöitä ja osakeyhtiöitä oli molempia 6 kappaletta.



Kuvio 23. Yrityksen koko

Kotipizza yritykset jaetaan kolmeen eri kokoryhmään verottoman myynnin perusteella: Small = alle 20 000 €, Medium = 20 000 – 30 000 € ja Large = Yli 30 000 €. Yli puolet kyselyyn vastanneista yrityksiä, 29 yritystä, sijoittui kohtaan medium. Vähiten oli yli 30 000 euron myynnin omaavia yrityksiä, 8 kappaletta. Alle 20 000 euron myynnin omaavia yrityksiä kyselyyn vastanneista oli 20 kappaletta.



Kuvio 24. Henkilökunnan lukumäärä

Henkilökunnan lukumäärää kysyttäessä vain kahdessa yrityksessä vastanneista oli työntekijöitä 7 tai enemmän. Suurin osa yrityksistä sijoittui kohtaan 1 – 3 henkilöä, 34 vastausta. 4 – 6 henkilön yrityksiä oli 21 kappaletta vastanneista.



Kuvio 25. Yrityksen sijainti

Kyselyyn vastanneiden yritysten sijaintia kysyttäessä, kävi ilmi että eniten vastanneita yrityksiä sijaitsi Pohjanmaan alueella, 13 vastausta. Lounais-Suomessa ja Hämeessä olevia yrityksiä kyselyyn osallistui yhdeksän kappaletta. Pääkaupunkiseudulta yrityksiä oli kahdeksan kappaletta. Viisi vastaajaa oli Keski-Suomesta ja Pohjois-Suomesta. Neljän vastaajan yritys sijaitsi Itä-Suomessa, kolme Kaakkois-Suomessa ja yksi Itä-Uusimaalla. Satakunnasta ei saatu yhtään vastausta.

Kyselyn lopussa oli kolme vapaateksti-kenttää, joissa yrittäjiä pyydettiin antamaan Kotipizza Tilipalvelu Oy:lle kehitysehdotuksia ja muita terveisiä. Yrittäjien jättämät vastaukset on listattuna alla.

Mistä asioista haluaisitte antaa Kotipizza Tilipalvelu Oy:lle kehuja/kiitokset?

"Omalle kirjanpitäjälle, M.M. Hän jaksaa aina auttaa ja tekee parhaansa. Viime aikoina on kyllä huomattu että hänkin on ylityöllistetty. Taitaa olla ainoa kirjanpitoaitoinen koko talossa, joten ei ihme."

"K.S. kiitokset erittäin nopeasta tuloksien toimituksista"

"Tällä hetkellä vain kiitokset! On tosi mukava kun kirjanpitäjäni on nuori ja pätevä."

"ystävällisyys +++"

"E.N. kiitokset asiantuntevasta, ystävällisestä ja nopeasta palvelusta ja asiainhoidosta, sekä uuden yrittäjän opastuksesta."

"Uusi kirjanpitäjämme paras tähänastisista (A.L.)."

"Kiitokset omalta osaltani siitä että vuosien aikana olen joutunut kokemaan vain yhden kirpaisevan eron ihanasta kirjanpitäjästani. Ja että sain tilalle toisen"

"Omalle kirjanpitäjälle erikoisterkut erittäin ammattitaitoinen ja ystävällinen henkilö! :D"

Mistä asioista haluaisitte antaa Kotipizza Tilipalvelu Oy:lle kehuja/kiitokset?

"Oikein hyvin on homma toiminut. Keep up the good work!"

"Ei moitittavaa, jatkakaa samaan malliin vain. :) Palvelu etenkin kirjanpidon puolella ollut loistavaa ja suurimmaksi osaksi myös erittäin nopeaa. :)"

"Ehkä tämä tutkimuksen teettäminen on askel kohti parempaa, kuten paperitonta yhteydenpitoa."

"A.L. on loistava kirjanpitäjä. Todella ihana tsemppaaja. :)"

"K.J.:lle kiitos"

”Oman kirjanpitäjäni asia olisi pitänyt käsitellä jo aikaa sitten, eikä vitkutella sen kanssa!”

”hyvää palvelua, mukava kirjanpitäjä”

”Kirjanpitäjäni on todella pätevä. Todella tyytyväinen kirjanpitäjääni.”

”Tyytyväinen”

”Todella tyytyväinen. Ei minkäänlaisia ongelmia. Apua saa ajoissa.”

”Aina kun olen soittanut ja kysynyt jotain olen saanut apua, siitä kiitokset!”

”Palvelu on ollut ystävällistä ja aineisto on tullut nopeasti takaisin.”

Missä asioissa Kotipizza Tilipalvelu Oy:llä on vielä kehitettävää?

”Siinä, että kirjanpitäjät ovat ajan tasalla ja tietävät kaikki käytössä olevat asiat mitkä koskevat kirjanpitoa tai verotusta.”

”Kirjanpitäjän pitäisi tutustua käyttämäämme kassajärjestelmään ja maksutoimintoihin, jotta hän pystyy ohjeistamaan raportteihin liittyviä asioita oikein. Kirjanpitäjän tulisi tutustua Kotipizzan rakenteeseen, mm. henkilöstön osalta jotta hänen kommenttinsa mm. palkka-asioista olisivat sellaisia että niissä on järkeä.”

”Vaikea sanoa. Minulla ei ole vaikeuksia aineiston ja raporttien käsittelyssä, joten olen hyvin tyytyväinen palveluun. Ainahan voi kysyä ja saada nopean vastauksen.”

”Lakipalvelut”

6. YHTEENVETO

Työn teoria-osuuden on tarkoitus toimia tukevana runkona työn tutkimusosalle. Halusin käydä läpi tilitoimistoalaa sekä tilitoimiston prosesseja. Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena oli suorittaa asiakastyytyväisyystutkimus toimeksiantajan yrityksen asiakkaille. Asiakkaina olivat Kotipizza-yrittäjät ympäri Suomea. Asiakastyytyväisyyskyselyllä oli tarkoitus kartoittaa Kotipizza Tilipalvelu Oy:n Kotipizza-yrittäjien tyytyväisyys tilitoimiston tarjoamiin palveluihin. Samalla pyrittiin kartoittamaan mahdollisten uusien palveluiden tarvetta. Kyselytutkimukseen vastasi lähes puolet (43,85 %) yrittäjistä. Vastausmäärään voidaan olla kuitenkin tyytyväisiä, sillä vaarana oli että vastausprosentti olisi jäänyt vielä pienemmäksi.

Tutkimuksesta saatujen tuloksien keskiarvot ovat niin hyvällä tasolla, että pienellä lisäpanostuksella voidaan saada entistä tyytyväisempiä asiakkaita. Tämä tarkoittaa enemmän tutkimista ja panostusta kyselyssä heikompiin eniten mielipiteitä jakaviin kohtiin. Erityistarkasteluun tulisi ottaa sellaiset kohdat, jotka askarruttivat useampaa yrittäjää. Kyselytuloksissa pitää kuitenkin aina ottaa huomioon se, että ihmiset ovat erilaisia ja kokevat asia erilailla. Kuitenkin on pyrittävä aina sellaisiin toimintatapoihin ja ratkaisuihin, jotka olisivat kaikille hyödyllisiä ja mieleisiä. Mutta palveluita on hyvä lähteä kehittämään kokonaisuutena tiettyyn suuntaan, eikä yhden henkilön mieltymysten mukaisesti. Yrittäjät olivat pääsääntöisesti tolla tyytyväisiä palvelun laatuun, joten en itse näkisi palvelussa olevan hirveästi kehitettävää. Pitää kuitenkin muistaa että koskaan ei olla täydellisiä, vaan pitää vaatia työntekijöiltä aina vain parempaa ja enemmän. Yrittäjät kuitenkin toivoivat enemmän panostusta tilitoimiston tarjoamaan yrittäjien taloushallinnon koulutukseen. He pitivät saamaansa koulutusta liian vähäisenä. Tähän tulisi puuttua ja etsiä keinoja joilla yrittäjien taloushallinnonkoulutusta voitaisiin saada kehitettyä. Tilitoimiston tulee tarkentaa yrittäjien tarpeita, eli selvittää että minkälaista taloushallinnonkoulutusta he tarvitsisivat. Tilitoimisto voisi myös järjestää yrittäjille jonkun koulutuspäivän ja sinne voisi ottaa osaa kaikki, jotka kokevat tarvitsevansa

lisää koulutusta taloushallintoon liittyen. Yrittäjiä mietitytti eniten henkilöstön vaihtuvuus. Kyselyn pääongelmana koenkin kommentit kirjanpitäjien liiallisesta vaihtumisesta. Tähän tilitoimiston tulee ehdottomasti puuttua, sillä ongelmat henkilöstössä heijastuvat jo selkeästi asiakkaille asti. Esille tuli myös tyytymättömyys siihen, että kun uusi kirjanpitäjä tulee tilalle, ei hän tiedä kyseisen yrityksen asioista niin paljon kuin oma vanha kirjanpitäjä. Uudella kirjanpitäjällä menee tietenkin aikaa siihen, että oppii tuntemaan uudet asiakkaansa ja heidän toimintatapaansa. Jotta kirjanpitäjä olisi asiakkaastaan paremmin perillä ja palvelu olisi laadukkaampaa, tulee tämän ensin tutustua asiakkaaseensa ajan kanssa. Asiakkaiden tulee kuitenkin ymmärtää, että he ostavat tilitoimistolta palvelun, eivät kirjanpitäjää. Vaikka oman kirjanpitäjän pysyminen läpi yrityksen elinkaaren olisi jokaiselle hyvä asia, tulee vastaan usein tilanne että kirjanpitäjä vaihtuu. Asiakkaat toivoivat myös parempaa tiedotusta, mikäli kirjanpitäjä vaihtuu toiseen. Tiedottaminen yrittäjiä koskevasta asioista kuten juuri oman kirjanpitäjänsä vaihtumisesta on todella tärkeää. Yrittäjän tulee saada tietää, kuka hänen kirjanpitonsa hoitaa ja keeneen ottaa yhteyttä, mikäli on jotain asiaa. Tiedotusta toivottiin lisää myös muista ajankohtaisista yrittäjiä koskevista asioista, kuten verotuksesta ja muusta vastaavasta yrittäjien toimintaan vaikuttavista tekijöistä. Nykyisten tiedotteiden määrää ei toivottu lisäävän, mutta niiden sisältöä toivottiin laajemmaksi. Kyselystä saadut tulokset ovat kokonaisuudessaan positiivisia. Yrittäjät olivat tyytyväisiä, että tällainen kysely suoritettiin ja että ongelmakohtiin tulnaisiin sitä kautta puuttumaan. Sain myös laatimastani lomakkeesta pelkästään hyvää palautetta.

Mielestäni tutkimus oli onnistunut, sillä kyselyllä saatiin juuri ne vastaukset, jotka toivottiin saatavan. Nyt on sitten aika ryhtyä toimeen, eli kehittämään palveluita asiakkaille sopivimmiksi. Asiakkaat ovat nyt puhuneet, ja nyt on tekojen aika yrityksen puolelta. Yrittäjien antamat vastaukset tulee käydä uudelleen huolellisesti läpi, jotta saadaan tarkka kuva kehitystarpeista, jonka jälkeen voidaan laatia suunnitelma, että miten niitä puutteita ryhdytään korjaamaan. Vastaukset tulee myös esittää koko henkilöstölle, jotta hekin saavat kuvan yrittäjän mielipiteistä, sekä saavat yrittäjien lähettämät terveiset. Kun vastaukset on käyty läpi, olisi hyvä pohdita näitä asioita yhdessä, koko henkilökunnan voimin. Näin saadaan mahdollisimman laaja mielipide asioiden korjaamiseksi. Asiakastyytyväisyys ei ole ainoas-

taan yrityksen johdon harteilla, vaan sen on lähdeittävä itse asiakaspalvelijoista, eli kirjanpitäjistä.

Taulukko 3. Kotipizza Tilipalvelu Oy SWOT-analyysi

<p style="text-align: center;">Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - luotettavuus - ammattitaito - palvelu - asiakkaiden uskollisuus 	<p style="text-align: center;">Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - henkilöstön vaihtuvuus - luotettavuus - asiakkaiden kouluttaminen
<p style="text-align: center;">Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakkaiden lisääminen - palveluiden kehittäminen - palveluiden lisääminen 	<p style="text-align: center;">Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> - tyytymättömät asiakkaat - henkilöstön hyvinvointi - kilpailevat tilitoimistot

Nelikenttäanalyysillä haluan kuvata kyselystä saatujen tuloksien vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Kyselyn perusteella palvelu ja ammattitaito, ovat tilitoimiston selviä vahvuuksia. Luotettavuus on tilitoimiston heikkous ja vahvuus, sillä kyseinen kysymys jakoi yrittäjien mielipiteitä. Tilitoimistolla on resursseja lisätä asiakkaitaan. Monen vuoden kokemus franchising-yrittäjien taloushallinnon hoitamisesta luo vankan pohjan laajentaa Kotipizza-yrittäjien ulkopuolelle. Kyselyllä saatujen tulosten perusteella, voidaan tarkastella palvelutarjontaa uudelleen, ja mahdollisesti tarjota yrittäjille entistä laajempia palveluita. Tilitoimiston uhkina koen asiakkaiden tyytymättömyyden henkilöstön vaihtuvuuteen, ja sitä kautta he ehkä miettivät tilitoimiston vaihtoa. Kilpailevat tilitoimistot koen uhkana tilitoimistolle kahdesta syystä. Alalla on tällä alueella suhteellisen kova pula ammattitaitoisista kirjanpitäjistä, ja tämän vuoksi yritykset taistelevat keskenään työntekijöistä. Toinen syy on asiakkaiden ”varastaminen”.

6.1 Toiminta kyselytulosten jälkeen

Entistä paremman palvelun takaamiseksi tilitoimisto lisäsi kirjanpitäjiensä määrää kahdella. Jotta asiakkaat saisivat entistä parempaa ja henkilökohtaisempaa palve-

lua, päätettiin perustaa myös kaksi kirjanpito-tiimiä. Tiimit ovat kooltaan neljä henkilöä ja ideana on se, että asiakkaiden yhteyshenkilö eli vanha kirjanpitäjä pysyy samana, mutta tiimit jakavat kirjanpitoon liittyviä tehtäviä keskenään töiden ylikuormittumisriskin pienentämiseksi. Tilitoimisto halusi vuonna 2011 kehittää asiakaspalveluaan tehdyn kyselyn ja uuden asiakaspalvelupäällikön myötä. Tilitoimistoon palkattiin juuri ennen kyselyä asiakaspalvelupäällikkö. Asiakaspalvelupäällikön tehtävänä on olla yrittäjän ja tilitoimiston välisenä kontaktina. Asiakaspalvelupäällikön tarve tiedettiin jo ennen kyselyä, ja kysely osaksi tuki tehtyä päätöstä.

6.2 Jatkotutkimus

Yrittäjiä mietitytti kirjanpitäjien suuri vaihtuvuus, ja olisikin syytä etsiä vastauksia tähän. Jatkotutkimuksena olisi hyvä laatia kysely henkilökunnan tilanteesta. Eli etsiä vastauksia siihen, että kirjanpitäjien vaihtuvuus on ollut suurta. Sitten kun henkilökunnan kysely on suoritettu ja siitä saadut tulokset analysoitu, tulee tilitoimiston johdon välittömästi puuttua epäkohtiin. Tulokset tulee käydä läpi yhdessä. Sillä niin kauan kun henkilökunnan vaihtuvuus vaikuttaa suoraan asiakkaisiin, näinkin huomattavalla tavalla, tulee asiaan puuttua välittömästi ja keksiä jotain ongelman korjaamiseksi. Ehdottaisin myös palautelaatikon hankkimista työpaikalle. Joillakin voi olla suuri kynnys keskustella asioista kasvotusten. Näin voitaisiin ottaa palautelaatikosta asioita yhdessä keskusteltaviksi. Myös kehityskeskustelujen ottaminen käyttöön olisi todella hyvä ratkaisu. Siinä työntekijä saa tilaisuuden purkaa omaa näkemystään työpaikan tilanteesta.

Toisena jatkotutkimuksena laatisin uuden kyselyn yrittäjille, jolla voitaisiin verrata kyselyiden tuloksia ja nähdä, mihin suuntaan on lähdetty liikkeelle näillä muutoksilla. Asiakastyytyväisyyttä ei voida mitata koskaan liikaa. Kyselyllä saadaan myös selville, onko henkilöstökyselyllä saatu paikattua ne epäkohdat, jotka vaikuttavat henkilöstön suureen vaihtuvuuteen. Asiakastyytyväisyyskysely on hyvä suorittaa jatkossa useammin, sillä vain tutkimalla voidaan saada selville, mitä mieltä asiakkaat ovat palvelun laadusta. Ja kun ongelmat saadaan tietää ajoissa, voidaan niihin myös puuttua ennen kuin on liian myöhäistä. Sama pätee henkilös-

tön hyvinvointiin. Mikäli asioista ei oteta selvää, ei voida myöskään ongelmaa korjata.

Lähteet

Kirjat

Kinnunen, J., Laitinen, E.K., Laitinen, T., Leppiniemi, J. & Puttonen, V. 2006. Mitä on yrityksen taloushallinto? Helsinki. AYY-Palvelu Oy.

Leppiniemi, J., Koskela, M. 1999. Kirjanpito: perusteen ja harjoituksia. Porvoo, Helsinki, Juva. WSOY.

Kinnunen, J., Leppiniemi, J., Hartikainen, T. & Virtanen, K. 2000. Yrityksen taloushallinnon perusteet. Helsinki. KY-palvelu.

Viitala, J. 2006. Yrittäjän taloushallinnon perusteet. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy

Vahtera, P., Salmi, H. 1998. Paperiton kirjanpito. Helsinki. Tilintarkastajien Kustannus.

Lahti, S., Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki. WSOY

Mäkinen, L., Vuorio, B. 2002, Taloushallinnon nettivallankumous. Helsinki. Kauppasaari

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Tilisanomat. 1/2012. Yritystalouden ja laskennan ammattilehti.

Elektroniset julkaisut

Taloushallintoliitto 2011 a. Tilitoimistotyö. [siteerattu 22.10.2011] Saatavana Internetissä <URL: <http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistotyö/main.html>>.

Taloushallintoliitto 2011 b. Tilitoimistofaktaa. [siteerattu 23.10.2011] Saatavana Internetissä <URL: <http://www.taloushallintoliitto.fi/media/tilitoimistofaktaa>>.

Suomen Yrittäjät 2011 Sähköinen taloushallinto. [siteerattu 5.11.2011] Saatavana Internetissä <URL: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/>>.

Tilitoimisto Francount Oy 2012. Vaasa. [siteerattu 5.11.2011] Saatavana internetissä <URL: <http://www.francount.fi>>.

Kauppa- ja teollisuusministeriö julkaisurekisteri 2011. KILA -menetelmäohje. [siteerattu 1.12.2011] Saatavana Internetissä <URL: [http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/6E7DF338F7AC91C4C22578550029471E/\\$FILE/KILA%20menetelm%20ohje%202001%202002%2011%29.pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/6E7DF338F7AC91C4C22578550029471E/$FILE/KILA%20menetelm%20ohje%202001%202002%2011%29.pdf)>.

Yrityksenkirjanpito 2009. Kaksinkertainen kirjanpito. [siteerattu 1.12.2011] Saatavana Internetissä <URL:
<http://yrityksenkirjanpito.blogspot.com/2009/03/kaksinkertainen-kirjanpito-tili-debet.html>>.

Suomen Virtuaaliammattikorkeakoulu 2012. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. [siteerattu 25.1.2011] Saatavana Internetissä <URL:
<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>>.

TEM (2011). Toimialaraportti TEM:n ja ELY-keskusten julkaisu. [siteerattu 25.1.2011] Saatavana Internetissä <URL:
http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1326/Taloushallinnon_palvelut_2011_web.pdf>.

Yritys-Suomi 2008. Taloushallinnon ulkoistaminen. [siteerattu 25.1.2012] Saatavana Internetissä <URL:
<http://www.update.yrityssuomi.fi/ysforms/default.aspx?nodeid=16254>>.

Ematic 2011. Taloushallinto. [siteerattu 11.11.2011] Saatavana Internetissä <URL: <http://www.ematic.fi/taloushallinto.html>>.

Taloushallintoliitto 2010. Työskentely tilitoimistossa. [siteerattu 10.10.2011] Saatavana Internetissä <URL:
http://www.taloushallintoliitto.fi/opiskelijat/alan_ja_tyotehtavien_esittely/>.

Ilmarinen 2010. Sosiaaliturvamaksut. [siteerattu 20.3.2012] Saatavana Internetissä <URL:
http://www.ilmarinen.fi/Production/fi/x_pdf_liitteet_julkaisut/sosiaalivakuutusmaksut_2010.pdf>.

Arvoisa Kotipizza-yrittäjä!

Olen 23-vuotias Tradenomi-opiskelija Vaasan ammattikorkeakoulusta. Suoritan tällä hetkellä työharjoittelunani Kotipizza Tilipalvelu Oy:ssä. Toimin Kotipizza Oy:n ostoreskontran kesälomittajana.

Keväällä kävi ilmi, että voisin tehdä lopputyönä Kotipizza Tilipalvelu Oy:lle asiakastyytyväisyyskyselyyn tilitoimiston palveluista. tämän vuoksi pyydänkin teitä, ei vain minun lopputyöni, vaan myös tilitoimiston palvelujen kehittämisen takia, vastaamaan tähän kyselyyn.

Vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja tulokset esitetään siten, ettei yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa.

Ystävällisin terveisin

Jani Salonen

Kotipizza Tilipalvelu Oy

1. Kotipizza Tilipalvelun palvelut

1.1 Mitä Kotipizza Tilipalvelu Oy:n palveluita yrityksellänne on käytössä?

- Kirjanpito
 Palkanlaskenta
 Tilinpäätös
 Ostoreskontra
 Myyntireskontra
 Veroilmoitukset
 Verotiliseuranta
 Jokin muu

1.2 Mitä seuraavista palveluista yrityksenne olisi kiinnostunut käyttämään?

- Budjetointi
 Kustannus seuranta
 Projektiseuranta
 Sähköinen raportointi
 Lakiasian-palvelut
 Varastovalvonta- ja hallinta
 Tulosten analysointi ja ennustaminen
 Myyntilaskujen sähköinen lähetyk
 Kassavirtalaskenta
 Tuote-, rahoitus- ja investointilaskenta
 Jokin muu

Mikä?

1.3 Kotipizza Tilipalvelu Oy:n palveluiden laatu?

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Kommentoitavaa
Palvelu on asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Palvelu on laadukasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Palvelu on ystävällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Palvelu on nopeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Palvelu on luotettavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Palvelu vastaa yrityksen tarpeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Henkilökunta on palveluaitista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Yhteydenpito on riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Saan aina tarvitsemani apua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Kirjanpitäjänä on minuun tarpeeksi yhteydessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Kirjanpitäjänä on aina tavoitettavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Yrityksen alkuvaiheessa talousasioiden neuvonta/ohjeistus oli riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

1.4 Mitkä asiat Tilipalvelun palveluissa koette tärkeimmiksi? (Valitse mielestänne 3 tärkeintä)

- Yhteydenpidon riittävyys
 Palvelun laatu
 Palvelun ystävällisyys
 Palvelun nopeus
 Palvelun luotettavuus
 Asiantuntemus
 Henkilökunnan palveluaituus
 Henkilökunnan tavoitettavuus
 Palveluiden hinta

1.5A Millaisen arvosanan antaisitte omalle kirjanpitäjällemme?

Kirjanpitäjän arvosana (1=Välttävä ... 5=Erinomainen) 1 2 3 4 5

1.5B Mikäli annoitte arvosanaksi alle 3, kertokaa kommentin

Seuraava >>

Kotipizza Tilipalvelu Oy

2. Raportit ja lomakkeet

2.1 Käytättekö Tilipalvelun tarjoamia lomakkeita hyödyksi? ?

- Kyllä
 En

2.2 Mitä seuraavista kirjanpidon lomakkeista käytätte?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Inventaario | <input type="checkbox"/> Lahjakorttikulut |
| <input type="checkbox"/> Myyntiraportti | <input type="checkbox"/> Teholuku |
| <input type="checkbox"/> Tavaravelat | <input type="checkbox"/> Kassavirran hallinta |
| <input type="checkbox"/> Tilivelat | <input type="checkbox"/> Laskupohja |
| <input type="checkbox"/> Tarjouspizzat | <input type="checkbox"/> Budjettipohja |
| <input type="checkbox"/> Pullaseuranta | <input type="checkbox"/> Matkalaskupohja |
| <input type="checkbox"/> Myyntikatteeseen vaikuttavat markkinointimenot | <input type="checkbox"/> Kilometrikorvauslaskupohja |

2.3 Mitä seuraavista palkkalomakkeista käytätte?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Henkilötiedot | <input type="checkbox"/> Lomautus |
| <input type="checkbox"/> Palkkatiedot | <input type="checkbox"/> Kirjallinen varoitus |
| <input type="checkbox"/> Työsopimus | <input type="checkbox"/> Esimiesopimus |
| <input type="checkbox"/> Työtodistus | <input type="checkbox"/> Työvuorot |
| <input type="checkbox"/> Irtisanominen | |

2.4 Raportit ja lomakkeet

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin
Kirjanpitäjänä lähettämät raportit ovat hyödyllisiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjanpitäjänä lähettämät raportit ovat selkeitä ja helposti ymmärrettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjanpitäjänä kommentit kuukausiraporteilla ovat riittäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni lomakkeet ovat hyödyllisiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni lomakkeet ovat riittäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.5 Mielestäni kuukausiraporteista on paras tapa saada palautetta

- Kirjallisesti Suullisesti

2.6 Millaisia kommentteja/analysointia toivoisitte kirjanpitäjältänne?

Kommentit

Tuloskehityksestäsi

Kirjanpitomateriaalistasi

Muusta

2.7 Mikä on mielestänne hyvä yhteydenpidon taajuus?

- Päivittäin
 Viikoittain
 2-3 kertaa / kk
 Kerran kuukaudessa
 Harvemmin

2.8 Onko teillä tarvetta tavata kirjanpitäjänne henkilökohtaisesti?

- Kyllä
 Ei

2.9 Tilitoimistonne lähettää teille 2-3 tiedotetta vuosittain. Onko se riittävää?

- Kyllä
 Ei

2.10 Mitä asioita toivoisitte tiedotteissa käsiteltävän?

2.11 Millä tavalla haluaisitte tilitoimiston toimittavan tiedotteensa teille?

- Kirjeenä
 Sähköpostina
 Nettisivuston kautta
 Muulla tavalla

Miten?

Kotipizza Tilipalvelu Oy

3. Taustatietoja

3.1 Sukupuoli 3.2 Ikä 3.3 Yhtiömuoto 3.4 Yrityksen koko ? 3.5 Henkilökunnan lukumäärä 3.6 Yrityksen sijainti 3.7 Myymälänumero (Kysymys vapaaehtoinen) ?

3.8 Mistä asioista haluaisitte antaa Kotipizza Tilipalvelu Oy:lle kehuja/kiitokset?

3.9 Missä asioissa Kotipizza Tilipalvelu Oy:llä on vielä kehitettävää?

3.10 Muita terveisiä ja kommentteja?

Kiitos vastauksestanne!

Onnea ja menestystä loppuvuodelle!