



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Asiakasyritysten rooli tilitoimiston palveluprosessin kehittäjinä: kirjanpitositteiden hallinta

---

Suvanto, Antti

2012 Laurea Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Hyvinkää

Asiakasyritysten rooli tilitoimiston palveluprosessin  
kehittäjinä: kirjanpitositteiden hallinta

Antti Suvanto  
Liiketalous  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2012

Antti Suvanto

**Asiakasyritysten rooli tilitoimiston palveluprosessin kehittäjinä: kirjanpitositteiden hallinta**

Vuosi 2012 Sivumäärä 51

---

Tutkimuksessa toimeksiantajana toimii Rantalainen Oy IA International. Tutkimuksessa analysoitiin tilitoimiston kirjanpitositteiden hallintaa ja asiakaspalveluprosessia.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää tämänhetkinen kirjanpitositteiden hallinta ja asiakaspalveluprosessin nykytila kohdeyrityksessä sekä tuottaa palveluprosessiin liittyviä kehitysideoita. Tutkimuksen tavoitteena oli kertoa yrittäjille siitä, miten he voivat vaikuttaa kirjanpitositteiden hallintaprosessiin sekä helpottaa tai edesauttaa kirjanpitäjiä heidän työssään.

Tutkimuksessa haastateltiin tilitoimiston kirjanpitäjiä siitä, miten heidän ja asiakkaiden välinen suhde toimii palveluprosessin aikana. Tavoitteena oli, että palveluprosessi tehostuu. Asiantuntija lähestyttiin kirjanpitäjien näkökulmasta. Keskeisiä kysymyksiä ovat, miten kirjanpitäjät voivat vaikuttaa hallintaprosessiin ja mikä on asiakkaiden rooli siinä.

Tutkimus toteutettiin haastatteleamalla kymmentä kirjanpitäjää. Tutkimuksen lähtökohtana oli opinnäytetyön tekijän havaitsema kehityskohde kirjanpitositteiden hallintaprosessissa. Haastattelu sisälsi kysymyksiä siitä, miten kirjanpitäjät näkevät kirjanpitositteiden hallinnan nykytilanteen. Lisäksi he kertoivat oman näkemyksensä siitä, miten asiakkaat voivat vaikuttaa kirjanpitositteiden hallintaprosessiin. Kysymykset olivat avoimia kysymyksiä.

Tutkimustuloksista ilmeni, että tilitoimistot ovat siirtymässä yhä enemmän sähköiseen ympäristöön. Sähköinen ympäristö muuttaa asiakaspalveluprosessia ja kirjanpitäjän roolia. Tilitoimistojen pitää varautua tulevaan sähköiseen ympäristöön.

Antti Suvanto

**The role of corporate customer service process developed by the accounting firm and its accounting management control**

Year	2012	Pages	51
------	------	-------	----

---

In this study the client was Rantalainen Oy IA International. The study analyzed the accounting firm through its accounting management and customer service process.

Purpose of this study was to determine the current management accounting and customer-service process and the current state of the target company, and its provision of service in the process of developing ideas. The aim was to inform entrepreneurs about how they can affect the management accounting process, and to facilitate or contribute to the accountants in their work.

The study was comprised of interviews from the accounting firm (accountants) as to how the relationship between the services and their customers operated during the process. The aim was that the service process becomes more efficient. The issue was approached from the perspective of accountants. The key issues were: how accountants can affect management of the process and what the customer's role in it is.

The study was conducted by interviewing ten accountants. The starting point was observed by the author in the developing of the target of the accounting management process. The interview included questions on how accountants can see the current state of accounting management. In addition, they told their own view of how customers can influence the accounting management process. The questionnaire had been open-ended.

The results show that accounting firms are turning more and more to an electronic environment. The electronic environment will change the customer service process and the role of the accountant and that accounting firms should be prepared in the future for an electronic environment.

Keywords Accounting Office, the service process, management accounting

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Tutkimuksen aloittaminen.....	6
2.1	Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja vaiheet.....	6
2.2	Tutkimustehtävä ja ongelmien asettaminen .....	8
2.3	Tutkimusmenetelmät ja rahoitus.....	8
2.4	Tutkimusteoria .....	9
2.5	Tutkimusprosessi .....	9
3	Asiakaspalveluprosessi .....	10
3.1	Yrityksen asiakkaat .....	10
3.2	Mistä syntyy asiakaspalvelu .....	11
3.3	Palveluympäristö .....	11
3.4	Asiakkaiden valitseminen .....	12
3.5	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen .....	12
3.6	Asiakastarpeen tutkiminen .....	13
3.7	Asiakaspalvelun laatu.....	14
3.8	Asiakaspalveluprosessi .....	15
3.9	Asiakassuhdeprosessi .....	15
3.10	Kirjanpitositteiden hallintaprosessi .....	15
3.11	Sähköinen asiakaspalvelu .....	16
4	Kirjanpitolaki .....	17
5	Haastattelu.....	17
5.1	Miksi haastattelumenetelmää käytetään .....	17
5.2	Luotettava haastattelu.....	18
5.3	Haastattelun etuja ja haittoja.....	18
6	Raportointi .....	19
6.1	Raportin kirjoittaminen .....	19
6.2	Raportin osa-alueet.....	20
6.3	Raportin kuvaaminen .....	20
6.4	Raportin tulokset ja niiden pohdinta .....	21
7	Tutkimuksen tulokset .....	21
7.1	Tulosten analysoiminen .....	21
7.2	Tulokset.....	24
7.3	Kehitysideat.....	25
	Lähteet .....	27
	Liitteet.....	29

## 1 Johdanto

Kirjanpidon tarkoituksena on kerätä ja järjestää yrityksen tositteet, rekisteröidä niiden tiedot oikealla menetelmällä ja tuottaa laskelmat yrityksen taloudesta. Kaikilla Suomen yrityksillä on kirjanpitovelvollisuus. Kaikki eivät noudata sitä tarkasti, minkä takia esiintyy ongelmia ja palveluprosessin kehitystarpeita. Tositteiden pitää olla selkeästi luettavissa, koska kirjanpitoa pitää säilyttää kymmenen vuotta. (Taloushallintoliitto 2009) Asiakkaiden yhteistyö tilitoimiston kanssa on tärkeää, koska kirjanpidontositteiden pitää olla joka kuukausi tiettyyn aikaan valmiina. Asiakkaan ja tilitoimiston välille syntyy luottamus, kun asiakkaat palauttavat kirjanpitositteensa ajoissa.

Tutkimuksen toimeksiantajana toimii Rantalainen Oy IA International. Yritys on perustettu vuonna 1972. Se tarjoaa taloushallinnon palveluita ja toimii 15 paikkakunnalla Etelä-Suomessa. Rantalainen valvoo yli 6000 asiakkaan taloushallinnon tehtäviä. Heillä on myös kansainvälistä toimintaa yhteistyössä IGAF Polaris-yhteisön kanssa. Tämä on yksi maailman suurimmista itsenäisten taloushallintoyritysten yhteenliittymistä.

Tutkimuksessa analysoidaan tilitoimiston kirjanpitositteiden hallintaa ja asiakaspalveluprosessia. Tutkimuksessa käydään läpi erilaisia menetelmiä, ongelmia ja ratkaisuja. Tutkimuksen lukijat näkevät minkälaisia ongelmakohtia palvelusta löytyy, ja minkälaisia parannusehdotuksia on pohdittu. Tutkimusta varten on haastateltu kirjanpitäjiä.

## 2 Tutkimuksen aloittaminen

### 2.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja vaiheet

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää tämänhetkinen kirjanpitositehallinnan ja asiakaspalveluprosessin nykytila kohdeyrityksessä sekä tuottaa palveluprosessiin liittyviä kehitysideoita. Tutkimuksen tavoitteena on kertoa yrittäjille siitä, miten he voivat vaikuttaa kirjanpitositteiden hallintaprosessiin sekä helpottaa tai auttaa kirjanpitäjiä heidän työssään. Tämä tutkimus tuo esille tapoja, joilla yritykset ja kirjanpitäjät pystyvät parempaan yhteistyöhön keskenään asiakaspalveluprosessin aikana.

Tutkimuksen tekeminen lähtee aina jonkinlaisesta kysymyksestä. Onko menetelmä paras? Voisiko asian tehdä paremmin? Voiko toimintaa parantaa ja tehostaa? Nämä ovat yleisiä kysymyksiä, kun tutkimusta aletaan tehdä. Tutkimuskysymyksen pitää olla selkeä ja hyvin mietitty. Hyvää kysymystä, joka on mietitty loppuun asti, ei tule välttämättä mieleen toisille tutkijoille. Nopeasti mietityt kysymykset ovat yleensä samoja tutkijoiden kesken. (Metsämuuronen 2002, 17.)

Hyvän kysymyksen löytämisen jälkeen mietitään, pystytäänkö siihen vastaamaan. Kysymys, johon pystyy vastaamaan helposti, vaikuttaa tutkimuksen etenemiseen. Hyvä tutkimuskysymys on sellainen, jonka avulla pystyy ratkaisemaan ongelman, parantamaan prosessia tai tehostamaan jotain ideaa. Kysymys, johon voi vastata ”kyllä” tai ”ei”, on liian yksinkertainen eikä sen avulla saada riittävästi informaatiota halutusta tutkimuskohteesta. (Metsämuuronen 2002, 18.)

Tässä tutkimuksessa tutkitaan asiakaspalveluprosessia kirjanpitositteiden hallinnan näkökulmasta: minkälaista se on tällä hetkellä, mitä ongelmia löytyy ja miten sitä pystyisi kehittämään. Tutkimus toteutetaan haastatteleamalla kirjanpitäjiä kirjanpitositteiden hallintaan liittyvistä asioista. Tutkimuksessa halutaan tuoda esille kirjanpitäjien näkökulma asiakasyri-tysten roolista tilitoimiston palveluprosessin kehittäjinä. Kysymyksiä tehdessä pohdittiin, millaisia niiden pitää olla, jotta kirjanpitäjien on helppo avata vastaus haastattelijalle. Kysymyksiä muokattiin niin, että niillä saatiin vastauksia haluttuihin kysymyksiin. Haastattelijalla on itsellään kokemusta alasta, joten kysymysten tekeminen oli helpompaa. Kirjanpitäjien vastauksilla halutaan selvittää, miten heidän mielestään yrittäjät voivat kehittää prosessia.

Tutkimuksen teoriatausta antaa tutkijalle selkeämmän kuvan tutkimusongelmasta. Tämän jälkeen tutkimusongelmaa pystytään rajaamaan. Tutkija saa selvän tiedon tutkimusongelmasta ja siitä, mihin hän haluaa saada vastauksen. Teorian pitää olla oleellista ja tärkeää tutkimuksen kannalta. Sen pitää liittyä tutkimukseen, jotta sitä voidaan hyödyntää tutkimuksessa. Tutkimuksessa pitää kertoa tarkasti, mitä aiotaan tehdä, missä, milloin ja kenelle se tehdään. (Metsämuuronen 2002, 35) Hyvä tutkimusaihe mahdollistaa onnistuneen tutkimuksen. Kun valitsee väärän aiheen, niin tutkimuksesta ei välttämättä tule sellaista kuin alun perin suunniteltiin. Ensimmäinen mieleen tullut idea ei ole se, mitä tutkija haluaa tutkia. Ideasta pitää olla kiinnostunut ja löytää tutkimusaiheen oikea ongelma. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 66-67.)

Tämä tutkimus toteutetaan Rantalainen Oy IA International Hyvinkään toimistolle. Tutkimus ajoittuu keväälle 2012. Tutkimuksessa selvitetään tilitoimiston asiakaspalveluprosessia ja kirjanpitositteiden hallintaa. Tutkimuksessa haastatellaan tilitoimiston kirjanpitäjiä siitä, miten heidän ja asiakkaiden välinen suhde toimii palveluprosessin aikana. Tutkimuksella halutaan löytää parannusehdotuksia ongelmakohtiin. Tavoitteena on, että palveluprosessi tehostuu.

## 2.2 Tutkimustehtävä ja ongelmien asettaminen

Tutkimuksen kulku alkaa ideasta. Tätä voidaan kutsua ideatasoksi, ja tämän jälkeen siirrytään sitoutumiseen. Sitoutumiseen liittyy tutkimussuunnitelman laatiminen, rahoituksen kartoitus ja tutkimusluvan hankinta. Tästä siirrytään toteuttamiseen, jossa kerätään materiaali tutkimusta varten. Kaikki tiedot kootaan yhteen kirjoittamisvaiheessa. Lopuksi tiedotetaan tuloksista tai julkaistaan ne. (Vilkkä 2005, 42-43.)

Vanhanajan sanonta on: hyvä kysymys on jo puoli vastausta. (Hirsijärvi ym. 2009, 125.) Tutkimusongelman asettaminen on vaikeampaa kuin sen ratkaiseminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pitää varautua siihen, että ongelma voi muuttua tutkimuksen edetessä. Perinteisessä tutkimuksessa ongelma halutaan esittää selkeästi ja tarkasti. Tämäntapaisella tutkimuksella ei haluta pitkää tutkimusta, vaan lyhyt ja nopea ratkaisu ongelmaan. (Hirsijärvi ym. 2009, 126.)

Tässä tutkimuksessa tehtävänä on parantaa tilitoimiston ja asiakkaiden välistä kirjanpitosoitteiden hallintaprosessia. Ongelmana on, etteivät kaikki yrittäjät palauta tarkasti kirjanpitosoitteita eivätkä noudata siihen liittyviä lakisääteisiä asioita. Tutkimuksessa etsitään vastausta siihen, miten hallintaprosessia pystytään kehittämään. Asiaa lähestytään kirjanpitäjien näkökulmasta. Keskeisiä kysymyksiä ovat, miten kirjanpitäjät voivat vaikuttaa hallintaprosessiin ja mikä on asiakkaiden rooli siinä.

## 2.3 Tutkimusmenetelmät ja rahoitus

Tutkimustyyppejä on erilaisia. Tekijälle on suuri hyöty siitä, että hän selvittää itselleen, millaisesta tutkimusmenetelmästä tutkimuksessa on kysymys (Pihlaja 2004, 43-44). Tutkimustyyppit luokitellaan yleisesti kvantitatiiviseksi ja kvalitatiiviseksi tutkimukseksi. Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan sellaista tutkimusta, joka ei hyödynnä tilastollisia tutkimusmenetelmiä. Kvalitatiivinen tutkimus tuottaa ainutkertaisia tulkintoja ja kuvauksia. (Pihlaja 2004, 51.) Kvantitatiivinen tutkimus kuvaa määrällistä tutkimusta eli tulkitsee yhteiskuntailmiöitä tieteen yleisen logiikan mukaan. Tähän käytetään tutkimusaineistoa ja tilastoja oikeiden menetelmien johtopäätöksiin. (Tilastokeskus 2006.) Kvalitatiivinen on laadullista tutkimusta. Tämä perustuu sosiaalitieteeseen, jossa tutkimuskohteen henkilöt kertovat omat tulkintansa, joiden perusteella tehdään johtopäätöksiä. (Tilastokeskus 2006.)

Tässä tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Sitä käytetään sen takia, että haastatelluilta saadaan avoimia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tähän tutkimusongelmaan ei ole hyvä löytää vastausta tilastojen tai numeroiden perusteella, koska tämä ei ole



esimerkiksi tyytyväisyyskysely. Vastausten perusteella saadaan selvitettyä, minkälaisia kehitysideoita voidaan tehdä asiakasyritysten roolista tilitoimiston palveluprosessissa kirjanpitosoitteiden hallintaan liittyen.

Tutkimuksiin haetaan yleensä rahoitusta joltain organisaatiolta. Rahoittajia löytyy sekä yksityistutkijoille että ryhmille. Rahoittajan löytäminen ei kuitenkaan ole helppoa ja varmaa, koska nykyään tuetaan vain tutkimuksia, jotka oikeasti ovat hyödyllisiä. Jokainen rahoittaja kuitenkin haluaa, että tutkimuksesta on organisaatiolle jotain hyötyä. Tämäkin vaikeuttaa oikean rahoittajan löytämistä. Tutkimussuunnitelma kirjoitetaan mahdollisimman lähelle rahoittajan toiveita ja sitä, mitä hän odottaa tutkimukselta. Tämä myös täsmentää sitä, mitä organisaatio on rahoittamassa. (Vilka 2005, 67.) Tämä tutkimus tehdään opinnäytetyönä, joten rahoittajana toimii tutkija itse.

## 2.4 Tutkimusteoria

Kaikki tiedot, jotka näyttävät hyvältä tutkimusta varten, eivät valitettavasti aina ole käyttökelpoisia. Artikkeleista on huomioitava se, mille kohderyhmälle se on tarkoitettu. On siis huomioitava, että joissakin oletetaan lukijan tietävän perusasiat. Tämän takia ne eivät ole teoriaan välttämättä hyvä lähde, mutta niiden avulla pystyy oppikirjoista lukemaan asian ja ottamaan sen mukaan tutkimukseen. Artikkeleissa voi olla myös mielipidetietoa asioista, joten niiden ottaminen tutkimukseen ei ole hyvä asia. (Metsämuuronen 2002, 23.)

Teoria-aineistoa voi kerätä kahdella tavalla: käyttää jo olemassa olevaa aineistoa tai kerätä aineisto itse. Yleisimmin käytetään valmiina olevaa aineistoa, koska oman aineiston kerääminen vie aikaa. (Hirsijärvi ym. 2009, 179-180) Muita tapoja kerätä teoriamateriaali on työpöydältä ja sosiaalitapaamisista. Teoriaa kannattaa etsiä omilla tavoilla ja niistä lähteistä, joista on kiinnostunut. Teoria, joka ei kiinnosta tutkijaa, harhauttaa hänet helposti aiheesta ja näin olleen teoria ei täsmää tutkimuksen kanssa. Pitää valikoida aihe, joka antaa innostaa ja antaa tutkimuksen kannalta relevanttia tietoa. (Gray 2009, 40-41.)

Tässä tutkimuksessa teoria kulkee yhdessä tutkimuksen kanssa. Teoria avaa lukijalle tutkimukseen liittyviä käsitteitä. Näin tutkimuksen lukeminen ja raportin ymmärtäminen on helpompaa. Tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ovat asiakaspalveluprosessi ja kirjanpitosoitteiden hallinta.

## 2.5 Tutkimusprosessi

Tutkimus alkaa varsinaisesti vasta silloin, kun hypoteesit on asetettu. Tutkimuksen alkupistettä on kuitenkin vaikea määrittellä. Vaihtoehtoja on monia, alkaako tutkimus esimerkiksi teori-

an keräämisestä vai tutkimussuunnitelman valmistuttua? (Alasuutari 1999, 254.) Tutkimuksessa voi olla välissä monia prosesseja, mutta lopussa on yleensä aina uuden alku. Itse tutkimusprosessi ei pääty tutkimuksen tekemiseen. Vaikka ongelmat selvitetäisiin, tehtäisiin raportti ja lopetetaan siihen, niin tuloksista herää uusia kysymyksiä. Uudet ideat voivat syntyä kesken vanhaa tutkimusta tai prosessin aikana. Tämän jälkeen yleensä seuraa jatkotutkimuksia. (Alasuutari 1999, 278.) Tämä tutkimusprosessi alkoi tutkijan havaitsemasta kirjanpito-ongelmasta, johon otettiin mukaan myös asiakaspalveluprosessi. Prosessiin kuuluu teorian kirjoittaminen tutkimukseen, haastattelun tekeminen, tulosten analysointi ja raportointi.

### 3 Asiakaspalveluprosessi

#### 3.1 Yrityksen asiakkaat

Lähtökohtana on, että yritys tunnistaa omat asiakkaansa. Asiakasryhmät voidaan määritellä esimerkiksi seuraavasti:

- Ensin pitää tietää omat tuotteet tai palvelut ja niiden vahvuudet verrattuna kilpailijoihin.
- Yritys listaa potentiaaliset asiakasryhmät itselleen.
- Valitaan parhaiten sopivat asiakasryhmät yrityksen tuotteelle tai palvelulle.
- Tuotteet ja palvelut luodaan asiakasryhmille sopiviksi.

Asiakas käyttää tuotetta tai palvelua, jos ne vastaavat hänen tarpeitaan. Hän myös haluaa pitkäaikaista osto- tai yhteistyösuhdetta. Tämä helpottaa tuotteen tai palvelun käyttöä, koska asiakkaan ei aina tarvitse mennä eripaikkaan. Suurin osa asiakkaista valitsee ostopaikan hinnan mukaan. Kuitenkin pitää muistaa, että muutkin tekijät vaikuttavat asiakasuskollisuuteen: asiakaspalvelu, asiakaskontaktit, tukipalvelu, tuotteen huolto ja kunnossapito sekä monet muut tekijät. (Liukko 1995, 7.)

Tilitoimisto Rantalaisen asiakkaita ovat kaikenkokoiset yritykset ja yrittäjät. Heille Rantalainen tarjoaa monipuolisia taloushallintoon liittyviä palveluita. Yrityksellä on pitkäaikaisia yrittäjäasiakkaita, ja uusia asiakassuhteita solmitaan jatkuvasti. Yrityksellä on vahva verkosto, jonka ansiosta Rantalainen on luotettava, tunnettu sekä hoitaa palvelunsa hyvin.

### 3.2 Mistä syntyy asiakaspalvelu

Kaikki tietävät, millaista on olla asiakkaana palvelutilanteessa. Jokainen myös ymmärtää, minkälaista on hyvä palvelu. Kaikki yritykset palvelevat asiakkaitaan omalla tyyllillään. Henkilökunta perehdytetään asiakaspalvelusuunnitelmiin ja peruslinjauksiin. Tämän ansiosta palvelun pitäisi olla sama jokaiselle asiakkaalle. Palvelutaso määräytyy yritysjohton mukaan: minkälaista palvelua yrityksessä tarjotaan asiakkaille. (Lepola, Pulkkinen, Raivio, Selinheimo & Sulkanen 1998, 15-16.)

Kun palvelumaine halutaan hyväksi, se edellyttää työntekijöiden perehdyttämistä liikeideaan eli toimintatapaan, tuotteeseen, kohderyhmiin ja yrityksen imagoon, jota se haluaa viestittää asiakkaille. Nykyisten ja uusien työntekijöiden on oltava halukkaita noudattamaan näitä vaatimuksia. Tämän avulla palvelu ja laatu pysyvät samana. Kuitenkin asiakaspalvelua pitää kehittää jatkuvasti. (Lepola, ym. 1998, 17.) Tilitoimisto Rantalainen järjestää uusille työntekijöille perehdytyksen, jossa he oppivat talon tavat. Erilaisia koulutuksia järjestetään useasti vuoden aikana, ja uusista muutoksista informoidaan tiedotteilla kaikille.

Asiakassuhteet ovat kuin tuote eli ne kehittyvät, niitä menetetään ja ne muuttuvat. Yrityksen asiakaspalvelussa työskentelevät vaikuttavat asiakaselinkaaren pituuteen. Asiakaspalvelijan olemus vaikuttaa siihen, tuleeko asiakas enää takaisin yritykseen. Asiakkaan luottamus on herätettävä siinä vaiheessa, kun häntä palvellaan. Tämän toteuduttua asiakassuhde paranee. Asiakas testaa yleensä uuden tuotteen, kun se tulee markkinoille. Kun tuote on hyvä ja luotettava ja asiakaspalvelu toimii, niin asiakkaasta voi tulla kanta-asiakas. Kanta-asiakassuhde kertoo siitä, että asiakaspalvelu on ollut hyvää tai tuote on ollut asiakkaan tarpeita vastaava. (Lepola, ym. 1998, 21.)

Tilitoimisto Rantalaisella on monia yrityksiä ja yrittäjiä, jotka ovat vakituisia asiakkaita. Tilitoimisto ei pysty kuitenkaan vaikuttamaan asiaan, jos asiakkaan yritys menee konkurssiin. Tällöin asiakassuhde tilitoimiston kanssa yleensä päättyy. Asiakaspalvelu on tärkeää, koska jotkut yrittäjät vaihtavat toimistoa sen takia, etteivät ole tyytyväisiä palveluun tai yrityksen toimintatapoihin.

### 3.3 Palveluympäristö

Asiakkaan saapuminen palveluympäristöön on yksi tärkeimmistä tapahtumista. Ensivaikutelma vaikuttaa asiakkaan ostohalukkuuteen. Ensivaikutelmaan vaikuttavat kaikki tekijät, joita asiakas voi nähdä astuessaan palveluympäristöön. Kaikkien palvelutapahtumien pitää olla kaikille samantasoisia. Asiakaspalvelulla haetaan myös asiakkaan elämyksen täyttämistä, eikä pelkäs-

tään tarpeiden tyydyttämistä. Jokaisella yrityksellä on kuitenkin oma tapansa täyttää asiakkaiden elämysvaatimusta. Asiakaspalvelussa oleva henkilö kuitenkin viimeisenä luo asiakkaalle näkemyksen siitä, minkälainen heidän yrityksensä on. (Lepola, ym. 1998, 29.)

Tilitoimisto Rantalainen on panostanut palveluympäristöön. Sisäinen palveluympäristö on siistinnäköinen ja asiakas näkee sen heti, kun astuu sisälle palveluympäristöön. Tämä antaa asiakkaalle paremman tunteen ja olon, kun hän pääsee puhtaaseen ja siistiin ympäristöön keskustelemaan asioistaan ja tarpeistaan.

### 3.4 Asiakkaiden valitseminen

Segmentointi on perinteinen markkinointitapa löytää asiakkaat. Tällä tarkoitetaan asiakkaiden lajittelua tuotteen tai palvelun mukaan. Segmentointia ei pystyisi tekemään, jos asiakkaat olisivat kaikki samanlaisia. Kaikki ostaisivat samoja tuotteita, yhtä paljon ja niin edelleen. Segmentointia käytetään, jotta nähdään, ketkä käyttävät mitään tuotetta tai palvelua. Tämän avulla tuotteita ja palveluita pystytään kehittämään. Ennen segmentoinnissa tutkittiin ikää, sukupuolta ja monia muita asioita, mutta nykyään se ei ole järkevä tapa lähestyä. Nykyään keskitytään vain ostokäyttäytymiseen eli peruskysymykseen, miksi ostit tuotetta? (Storbacka 2003, 39.)

Oikeiden asiakkaiden valitseminen on yritykselle tärkeää. Pitää myös muistaa, että yritys myös tulee oikeiden asiakkaiden valitsemaksi. Kyse ei ole asiakkaista, jotka vain kuluttavat paljon tuotetta, koska toiset asiakkaat voivat vaihtaa yritystä muutaman alennusprosentin takia, kun taas toiset eivät vaihda edes 20 prosentin alennuksen takia yritystä. Nämä asiakkaat, jotka eivät halua vaihtaa, yrityksen pitää löytää markkinoilta. (Storbacka 2003, 41.)

Tilitoimisto Rantalainen pyrkii ottamaan asiakkaikseen kaikki mahdolliset yritykset ja yrittäjät, jotka tarvitsevat taloushallintopalvelua. Heillä on myös monipuolisia vaihtoehtoja erilaisille yrityksille ja yrittäjille. He ovat avoimia kaikille, jotka tarvitsevat taloushallintoapua ja heidän palvelutarjontansa on monipuolinen.

### 3.5 Asiakastytyväisyyden mittaaminen

Perinteinen asiakastytyväisyysmittaus perustuu odotusten ja kokemusten vertailuun. Näiden termien pitäisi olla tasapainossa toistensa kanssa. Asiakas odottaa joltain tuotteelta paljon, mutta kokeillessaan hän pettyy tai toisinpäin, hän ei odota tuotteelta mitään, mutta yllättyy tätä kokeillessa. Näin tämän ei pidä mennä. Yrityksen tuotteen tai palvelun pitää vastata asiakkaan odotuksia tai ylittää ne. Asiakkaan kokemukset vaikuttavat hänen odotuksiinsa muista

samanlaisista tuotteista tai palveluista. Asiakas myös odottaa samanlaista kokemusta samanmerkkisistä tuotteista. (Storbacka & Lehtinen 1999, 100-101.)

Tilitoimisto Rantalainen tarjoaa yrityksille tai yrittäjille taloushallinnon palveluitaan laajasti jokaiseen tarpeeseen. Yrittäjät tai yritykset odottavat tietenkin, että palvelu toimii niin kuin he odottavat. Jos palvelussa on jotain vikaa, siitä yleensä reklamoidaan. Reklamoinnin perusteella palvelua parannetaan asiakkaalle sopivaksi, hänen tarpeidensa mukaan.

### 3.6 Asiakstarpeen tutkiminen

Yrityksen koko organisaation pitää ymmärtää, mitkä ovat asiakkaiden tarpeita. Tämä antaa kaikille yritykseen kuuluville työntekijöille yhteisen tavoitteen. Yhteisen päämäärän avulla tuote, palvelu ja prosessit kehittyvät yhteisesti oikeaan suuntaan. Nämä eivät kehity tai asiakkaat eivät saa samaa kuvaa tuotteesta tai palvelusta, jos jokaisella työntekijällä on yrityksessä erilainen näkökulma. Tämä on haaste yrityksen omistajalle, mutta tähän liittyy helppoja tapoja pitää työntekijät yhteisessä päämäärässä. Aluksi työntekijöille voi antaa työhön liittyvän koulutuksen. Heille voi tiedottaa aina välillä uusista käytännöistä ja järjestää vuoden työntekijän kilpailun vuosittain, mikä lisää työhalua. Vuoden työntekijän voi palkita ja esitellä asiakkaille. Esimerkiksi nämä pienet asiat auttavat yrityksen johtajaa saamaan kaikille yhteisen päämäärän. (Liukko 1995, 22.)

Tilitoimisto Rantalainen kouluttaa työntekijöitään, niin uusia kuin vanhojakin, jotta nämä oppisivat yrityksen tavat. Näin yrityksessä kaikilla on yhteiset tavoitteet. Muiden työntekijöiden auttaminen sujuu myös helposti, koska kaikilla on sama menetelmä työssä. Tämä myös auttaa kehitystyössä, jos kaikki ovat samaa mieltä, että jotain pitää muuttaa.

Asiakkaiden kartoitusmenetelmiä on monia, mutta yleisin tapa tutkia on käyttää kvantitatiivista tai kvalitatiivista menetelmää. Kvalitatiivisessa menetelmässä käytetään haastattelumenetelmää. Yleisimmät menetelmät ovat henkilökohtainen haastattelu, itse täytettävä lomake tai puhelinhaastattelu. (Liukko 1995, 23.)

Asiakkaan tarpeet vaikuttavat yrityksen tarjoamaan tuotteeseen tai palveluun. Vaikka tuote tai palvelu kuulostaa täydelliseltä, kun se tarjotaan ensimmäistä kertaa asiakkaille, niin asiakkaat kehittävät sitä itselleen sopivaksi. Tämän takia asiakkailta kysytään, onko tuotteessa tai palvelussa jotain parannettavaa. Ensin selvitetään asiakkailta, mitä parannettavaa tuotteessa tai palvelussa on. Tämän jälkeen vanhaa tuotetta kehitetään asiakkaiden toiveiden mukaiseksi. Tästä syntyy uusi tuote tai palvelu, jonka pitäisi olla parempi. Harvoin tuotetta joudutaan palauttamaan samanlaiseksi, kuin se oli ennen uudistamista. (Liukko 1995, 44.)

Asiakkaan näkökulma tuotteesta tai palvelusta on myös tärkeää. He eivät osta vain tuotetta tai palvelua, vaan tuotetta ja palvelua, josta on heille hyötyä. Tuotteen tai palvelun valitsemiseen eniten vaikuttavat tekijät ovat hinta ja merkki. Vaikka olisi kaksi samanlaista tuotetta, niin asiakkaat yleensä katsovat hintaa tai merkkiä. Yritysten pitää miettiä, millaista imagoa he haluavat viestittää asiakkaille tuotteillaan tai palveluillaan. Yleensä kehityskyselyissä halutaan tämän takia asiakasnäkökulmaa esille. (Grönroos 2000, 4-5.)

Tilitoimisto Rantalainen tarjoaa monipuolisia palveluita, esimerkiksi taloushallintopalveluita, asiantuntijapalveluita, kirjanpitoa ja palkanlaskentaa. He pyrkivät siihen, että jokainen asiakas löytää itselleen haluamansa palvelutavan. Tietenkin näitä kehitetään eteenpäin, koska aina tulee uudenlaisia palveluita, joita asiakkaat haluavat.

### 3.7 Asiakaspalvelun laatu

Palvelu on tärkein tekijä, kun asiakas tekee valinnan, mihin yritykseen hän menee. Asiakkailta on suuret odotukset aina palvelua kohtaan ja kyllähän hänellä saa olla, onhan hän sentään asiakas yritykselle. Asiakaspalvelijan tehtävänä on pitää asiakas tyytyväisenä tilanteessa kuin tilanteessa, alusta loppuun asti. Palvelutyössä olevien työntekijöiden täytyy itse pysyä aina palvelutilanteessa rauhallisena, oli asiakas millainen tahansa. (Marckwort & Marckwort 2011, 2.)

Hyviä asiakaspalvelijoita on vaikea löytää nykyään. Heillä täytyy olla hyvät sosiaaliset taidot, työintoa ja asiantuntemusta yrityksestä. Vaikka asiakas vaikuttaa suurimmaksi osaksi palveluun, niin silti vastuussa palveluprosessista on asiakaspalvelija. Tärkeintä on asenne. Jokaista asiakasta pitää palvella samalla tavalla, olivat he sitten keitä tahansa. Palvelutilanne ei saa olla niin, että asiakaspalvelija pomottelee asiakasta tai toisin päin. Asiakasta pitää kunnioittaa ja arvostaa samalla, kun asiakas arvostaa palvelua ja asiakaspalvelijan työtä. (Marckwort & Marckwort 2011, 13-18.)

Ihmistuntemus on tärkeä myös asiakaspalvelussa. Ensiksi pitää tietää, millainen itse on asiakaspalvelussa. Tämä auttaa ymmärtämään muita asiakkaita ja sitä, millaisia he ovat ja miten heitä voi palvella, jotta heille jää positiivinen kuva palvelusta. Kaikki asiakkaat ovat erilaisia, mutta asiakaspalvelijan pitää löytää yhteinen linkki palvelun ajaksi. (Marckwort & Marckwort 2011, 20.)

Tilitoimisto Rantalaisen asiakaspalvelijat ovat hyvin koulutettuja omaan työhönsä. He ovat asiakkaiden kanssa paljon tekemisessä kuukausittain ja heiltä odotetaan hyvää asiakaspalvelua. Kaikilla on myös yhteinen tavoite ja he pyrkivät palvelemaan kaikkia asiakkaitaan samalla

tavalla. Näin jokainen asiakas tuntee itsensä tärkeäksi eikä kukaan tunne, että joku toinen olisi tärkeämpi kuin hän itse.

### 3.8 Asiakaspalveluprosessi

Asiakaspalveluprosessi alkaa siitä, että asiakkaalle on tullut jokin tarve. Ensimmäisenä hän ottaa yhteyttä palvelukanavaan, vaikka hän ei sitä tiedostaisi itse. Asiakas käyttää esimerkiksi puhelinta, Internetiä tai muuta vastaavaa viestintätapaa. Näin hän on tehnyt palvelupyynnön palveluntarjoajalle. Palvelupyynnön tarkoituksena on selvittää, miksi asiakas tarvitsee palvelua ja minkälainen palvelu on hänelle oikea. Kun asiakkaalle on löydetty oikea palvelu hänen tarpeeseensa, asiakas ohjataan oikeaan paikkaan. (Asiakaspalveluprosessi 2006-2011)

Tilitoimisto Rantalaisen asiakaspalveluprosessi alkaa asiakkaasta. Asiakas ottaa yhteyttä taloushallintoonsa liittyvissä asioissa tilitoimistoon. Tämä voi tapahtua puhelimitse, sähköpostilla tai tulemalla paikan päälle. Asiakkaan käyttäessä viestintävälinettä pitää selvittää, minkälaisen palvelun tarpeessa asiakas on. Tämän jälkeen asiakas ohjataan paikan päälle asiantuntevan ja palvelua tarjoavan ihmisen luokse. Tätä ennen on siis hyvä selvittää palvelun tarve, jotta asiakas voidaan ohjata oikeaan paikkaan. Asiakasta, joka tulee paikanpäälle erikseen, palvellaan samalla tavalla.

### 3.9 Asiakassuhdeprosessi

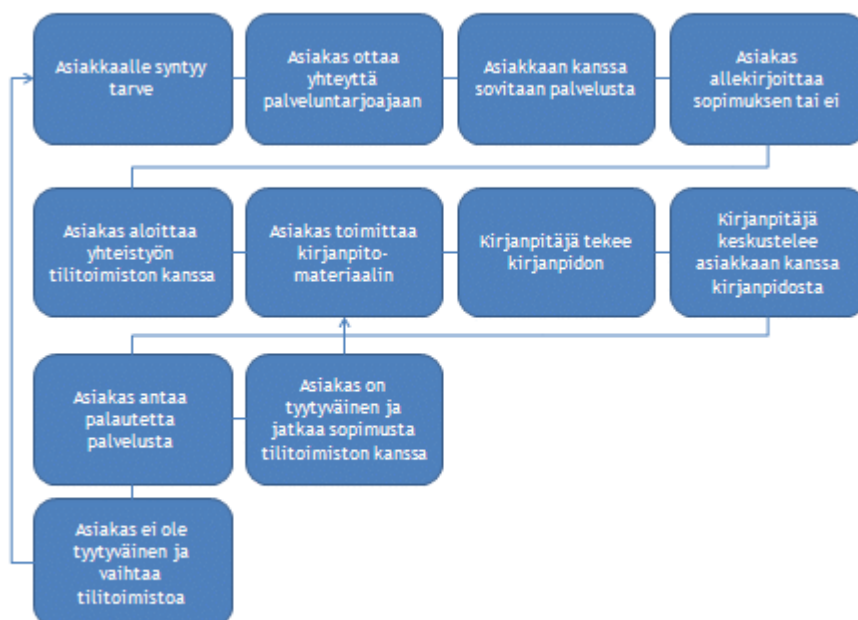
Tilitoimistossa asiakassuhde alkaa, kun on tehty sopimus tilitoimiston ja asiakkaan välillä. Tämän jälkeen keskustellaan käytännön asioista. Tilitoimistoissa sopimukset ovat yleensä suullisia ja harvoin käytetään kirjallista sopimusta. Kun kaikesta on sovittu, voidaan aloittaa palvelun tarjoaminen asiakkaalle. (Hukka 2012)

Tilitoimisto Rantalainen tekee asiakkaan kanssa sopimuksen, jossa käsitellään aikataulua ja muita käytännön asioita. Asiakkaan ja tilitoimiston välistä vuorovaikutusta helpottaa, kun asioista on sovittu ja sovitusta asioista pidetään kiinni.

### 3.10 Kirjanpitositteiden hallintaprosessi

Prosessi alkaa siitä, että asiakas toimittaa kirjanpitonsa kirjanpitäjälle. Tämä jälkeen kirjanpitäjä alkaa järjestää ja tiliöidä. Tiliöinnin jälkeen tositteet tallennetaan ja lopuksi tarkastetaan, että kaikki täsmää. Kirjanpidosta tulevat raportit lähetetään asiakkaille. Jos kirjanpidossa ilmenee epäkohtia tai asiakkaalle huomautettavaa, niin kirjanpitäjä yleensä informoi asiakasta tai pitää palaverin hänen kanssaan. Tilinpäätös tehdään asiakkaalle, kun hänen tili-

kautensa on päättynyt. Aina kun tilinpäätös on valmis, sovitaan tapaaminen asiakkaan kanssa ja keskustellaan hänen yrityksensä taloushallinnan tuloksista. (Hukka 2012)



Kuva 1: Kirjanpitotositteiden hallintaprosessi

### 3.11 Sähköinen asiakaspalvelu

Sähköinen palvelu lisääntyy jatkuvasti maailmalla. Tämä tuo uusia haasteita asiakaspalveluun. Sähköisessä asiakaspalvelussa on tärkeintä nopeus. Yritykset joutuvat miettimään, miten he pystyvät palvelemaan asiakkaitaan mahdollisimman nopeasti sähköisessä ympäristössä. (Valvio 2010, 23) Asiakkaat haluavan sähköisen palvelun olevan nopea ja helposti käytettävä palvelu-prosessi. Palvelun ollessa sähköinen sen pitää silti vastata paikallista palvelua eikä olla parempaa palvelua, mitä paikan päältä saa. Kaikkia asiakaspalvelutarjontoja ei voi viedä sähköiseen palveluun, vaikka yritys sitä haluaisi. Vielä löytyy niitä asiakkaita, jotka haluavat palvelun tapahtuvan ”vanhalla tavalla”. (Valvio 2010, 24.)

Tilitoimisto Rantalainen tarjoaa sähköistä palvelua asiakkailleen. Heidän taloushallintoasiansa voidaan hoitaa sähköisellä palvelulla. Yhteydenotot asiakkaan ja yrityksen välillä toimivat sähköisellä palvelulla tarvittaessa. Tämä kertoo siitä, että sähköiset palvelut ovat kasvussa. Tutkimuksessa käsitellään, millaisessa asemassa kirjanpitäjät näkevät itsensä tulevaisuudessa. Tämän pohjalta pystytään miettimään tulevaisuutta sähköisen palvelun kannalta. Nähdään, mihin suuntaan se on menossa ja miten se vaikuttaa yrityksiin.



## 4 Kirjanpitolaki

Suomessa kaikilla yritysten, ammattiharjoittajien, yhdistysten tai muiden yhteenliittymillä on kirjanpitovelvollisuus. Ainoa poikkeus tästä säännöstä ovat maatalousyrittäjät, jotka tekevät kalenterivuositain muistiinpanoja ja niiden pohjalta tehdään veroilmoitus vuosittain. Suomessa kauppa- ja teollisuusministeriö valvoo kirjanpitoa. (Nieminen 2012, 9, 153.) Kaikilla toisten taloushallintoasioita käsittelevillä on ehdoton vaitiolo velvollisuus. Tämä koskee myös esimerkiksi julkishallinnon päätöksentekijöitä ja kirjanpitolautekunnassa käsiteltäviä asioita. Toisten taloustietojen julkaiseminen on ehdottomasti kielletty ilman omistajan lupaa. Kuitenkin on säädetty erikseen, missä ja minkälaista tietoa saa kirjanpitolain valvoja kertoa viranomaisille, jos he joutuvat jostain syystä puuttumaan kirjanpitotoimintaan. Kolme pääsääntöistä lain rikkomista ovat laiminlyönti kirjanpitomerkintöjen tekemisessä, kirjanpitoaineiston säilyttämisessä ja ilmoitusvelvollisuus. Näistä kolmesta päätekijästä laiminlyöjää rangaistaan riippuen rikkomuksen suuruudesta. Rangaistusta ei tuomita, jos rikos on vähäinen, mutta sakkoja voi saada. (Nieminen 2012, 158.)

Tilitoimisto Rantalaisen jotkut asiakkaat tiedostavat, että esimerkiksi myöhästyneiden tositteiden vuoksi saattaa saada sakkoja, jos myöhästyminen vaikuttaa lakisäätteisiin asioihin. Kirjanpitolaki on määritellyt rikkomuksen kolmeen asteeseen: tavalliseen, tuottamukselliseen ja törkeään. (Nieminen 2012, 159) Tällä määrittelyllä halutaan, ettei pienistä virheistä tuomita ihmisiä. Toiset yrittäjät tuovat myöhässä tositteita tai pieniä virheitä sattuu taloushallinnossa ja heitä sitten muistutetaan yleisesti pienellä sakolla. Sakkoja saa vain silloin, jos esimerkiksi kirjanpito on myöhässä ja vaikuttaa muihin tekijöihin, esimerkiksi verottajaan. Kaikki asiakkaat eivät välitä pienistä sakoista tai siitä, että vievät tositteet sekalaisessa järjestyksessä tai vastaavaa. He luottavat kirjanpitäjiinsä ja siihen, että kirjanpitäjät ovat siellä heitä varten ja hoitavat heidän taloushallintoasiansa. Tämä on kuitenkin yksi kehittämiskohteista, jossa asiakkaat voisivat auttaa kirjanpitäjiä työssään paremmin.

## 5 Haastattelu

### 5.1 Miksi haastattelumenetelmää käytetään

Haastattelu on luultavasti kaikkein käytetyin tiedonhankkimisen menetelmä. Jos johonkin halutaan vastausta, niin luontevasti siitä kysytään. Haastattelu on myös vuoropohjaista, joten sekä kysyjä että kysyttävä pääsee kertomaan asiasta eri näkemyksiä. Haastattelua käytetään monilla aloilla, vaikka sitä ei tavallaan tiedosteta. Esimerkiksi lääkärit haastattelevat potilaitaan saadakseen tietää, mikä heitä vaivaa. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 9.)

Tässä tutkimuksessa haastateltiin tilitoimisto Rantalaisen kirjanpitäjiä. Tarkoituksena oli löytää kysymyksiin vastauksia kirjanpitäjän näkökulmasta. Haastattelu tehtiin vuorovaikutteiseksi keskusteluksi, jossa kirjanpitäjien vastauksille annettiin tilaa.

## 5.2 Luotettava haastattelu

Suuriin tutkimuksiin tarvitsee tutkimusluvan. Tutkimusopinnäytetöissä ei kuitenkaan alueesta riippuen aina tarvitse hakea erillistä lupaa tutkimukselle. Tutkimus, jolle ei ole lupaa, voi antaa epäilyttävän kuvan tutkimuksen tekijästä. Oppilaitos antaa yleensä tarpeeksi luotettavan kuvan tekijästä tai ainakin sen aitoudesta, kun opiskelijat tekevät tutkimusta opinnäytetyönään. Haastattelijan pitää kertoa haastateltavalle tutkimuksen tarkoitus ja käsitellä tuloksia asianmukaisesti. Yksi tapa parantaa luotettavuutta on sopia haastateltavan kanssa, että hän voi jällempäin ennen julkaisua muokata sanomaansa tai peruuttaa kokonaan osallistumisensa. Haastateltaville on myös hyvä toimittaa infoa tai materiaalia haastattelusta etukäteen. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 17.)

Tilitoimisto Rantalaisen yhteyshenkilö johtaja Anne Rantalaisen kanssa sovittiin, että yrityksen kirjanpitäjiä saa haastatella kyseiseen tutkimukseen. Ennen tutkimuksen tekemistä kysymykset lähetettiin toimistopäällikölle Kaija Ojalehdolle KLT ja Anne Rantalaiselle, jotta he voivat informoida jokaista kirjanpitäjää asiasta ja antaa heille kysymykset paperilla etukäteen.

## 5.3 Haastattelun etuja ja haittoja

Haastattelu on joustava menetelmä ja se sopii erilaisiin tutkimustarkoituksiin. Haastattelu tapahtuu kasvokkain haastattelijan ja haastateltavan välillä. Tällä tavoin saadaan paremmin haastateltavan omia mielipiteitä esille. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 34.) Haastattelun muutamia hyviä puolia ovat: haastateltava pystyy kertomaan itse avoimemmin kysymyksiin vastauksia, kysymykseen saadaan laajempi vastaus, saadaan niin sanotusti syventäviä vastauksia ja saadaan vastauksia vaikeisiin aiheisiin. Kaikki eivät välttämättä vastaa sitä, mitä ajattelevat johonkin vaikeaan kysymykseen, vaan siten, kuin kuvittelevat muidenkin vastaavan. Vastaaja yhtyy muiden mielipiteisiin kuullessaan vaikean kysymyksen. Haastattelussa on myös muutamia hankaluuksia, koska haastattelijan pitää esimerkiksi osata haastatella ja kirjoittaa samaan aikaan ydinasiat ylös, haastattelu vie aikaa, luotettavuus voi pettää, jos haastattelijalla ei tuo esille sitä, mitä haastateltava on oikeasti sanonut ja haastattelusta aiheutuu aina kustannuksia. Lisäksi vapaamuotoisten haastatteluaineistojen analysointi, tulkinta ja raportointi ovat ongelmallisia, koska valmiita pohjia ei ole. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 35.)

Haastattelu, joka tehtiin tilitoimisto Rantalaisen kirjanpitäjille, toi muutamia etuja esille. Haastattelut saatiin helposti päivän aikana tehtyä, kun haastateltavat olivat kaikki samassa haastattelupaikassa. Haastateltavat olivat avoimia ja jotkut innostuneita siitä, että heitä haastatellaan. Haastattelun aikana syntyneet kustannukset olivat pienet. Myös muutamia ei ehkä ongelmia, mutta pulmia, haastattelun aikana oli. Muutamiin kysymyksiin haastateltavat eivät välttämättä vastanneet oman mielipiteensä mukaan. Kaikkiin kysymyksiin ei myöskään vastattu niin avoimesti, kuin tutkija olisi halunnut. Pääpiirtein haastattelu onnistui ja haluttuja avoimia vastauksia saatiin kysymyksiin.

## 6 Raportointi

### 6.1 Raportin kirjoittaminen

Laadukas tieto antaa hyvän kuvan tutkimuksesta. Vähäinen teksti ei ole haitaksi, jos se on laadullista, verrattuna isoon määrään sivuja, jotka eivät kerro mitään. Tiedon pitää kohdata tutkimuksessa, on tutkittava tutkimukseen liittyviä asioita. Näiden yhteydessä syntyy tutkimus, jossa tekijä pääsee myös kirjoittamaan omaa tekstiään asiasta. Kaikki tutkimusraportit ovat pääkohtaisesti samanlaisia. Kukaan ei ole lähtenyt rikkomaan vanhaa menetelmää, jota raportoinnissa pitää käyttää. Tämä helpottaa raporttien lukemista, vaikka kyseessä olisi jonkun toisen tekemä tai jopa toisessa maassa tehty tutkimus. (Gray 2004, 319, 348.)

Raportin kirjoittamista luullaan helpoksi, mutta se ei ole. Vastausten kokoaminen yhteen on helppoa, mutta raportoinnissa pitää ottaa monia asioita huomioon. Raportissa pitää esittää vastauksia, menetelmiä ja kehitysideoita. Kielen pitää olla selkeää, jotta ulkopuolinen raportin lukija ymmärtää sen merkityksen. Raportti yleensä tehdään lopuksi, mutta sitä ei ole pakko tehdä aina vain lopuksi. Raporttia pystyy tekemään koko ajan prosessin aikana. Tämä myös auttaa uusien asioiden näkemistä projektien tai prosessien aikana. Kirjoittaja ehkä saa uusia näkemyksiä ongelmastaan. Tämän takia raporttia ei pitäisi aina kirjoittaa viimeiseksi. Raportti jota ei tehdä vain lopuksi, voi auttaa muidenkin kysymysten löytämiseen ja samalla niiden ratkaisemiseen. Tämän helpottaa tutkimusta, eikä uusia tutkimuksia tarvitse tehdä kaikkien niiden kysymysten vuoksi, jotka tulevat raportin lopussa mieleen. (Gray 2004, 348-349.)

Raportissa ydinasia on kirjoittaa asetetuista tavoitteista. Siinä ei ole järkeä, jos asetetaan tiettyjä tavoitteita ja sitten kirjoitetaan ihan toisenlaisista asioista. Pitää olla selkeä tavoite ja tehtävät, joista kirjoittaa raportissa ja mitä haluaa muiden ihmisten tietävän tästä tutkimuksesta. (Gray 2004, 349.)

Raportoinnissa pitää myös tietää, miksi teet raportin. Tutkimuksissa pitää olla selkeä idea, mikä on ongelma, ratkaisu, mutta pitää olla myös syy, miksi haluat kertoa tämän muille. Voi

olla esimerkiksi jokin ongelma, jota toiset ihmiset eivät näe. Haluat kertoa heille ongelmasta ja sen ratkaisusta. Syy voi olla niin yksinkertainen, kuin että haluat vain auttaa heitä kehittämään asioita. Tavoitteena voi olla jonkin palvelun helpottaminen. Raporttia tehdessä pitää myös huomioida erityyppiset ihmiset. Esimerkiksi toiset lukevat raportteja mielellään ja toiset etsivät niistä lukuja tai vastauksia. Raportin pitää olla selkeä, jotta jokainen löytää haluamansa kohdan, mitä haluaa tietää. (Gray 2004, 350.)

## 6.2 Raportin osa-alueet

Raportin osa-alueet on yleensä eritelty, jotta olisi helpompi löytää halutut tiedot nopeasti. Ensimmäisenä on johdanto, jossa kerrotaan lyhyt kuvaus tutkimuksesta. Tähän kirjoitetaan perusasioita tutkimuksesta ja muista siihen liittyvistä asioista. Tekeminen ja aikataulus ovat myös yleinen asia raporteissa. Kaikissa raporteissa niitä ei käytetä, mutta isoimmassa kyllä. Se on tärkeää varsinkin silloin, jos tutkimus kestää todella kauan. Ajankäyttö on tärkeää. Yleensä joka päivä tulee ajatuksia ja silloin niitä pitäisi kirjoittaa aina ylös. Aikataulun esitys on myös hyvä, jotta voidaan selvittää, onko päästy aikataulullisiin tavoitteisiin. Siitä syntyy ideoita ja kehittämistarpeita, jos jossain on ollut vikaa. (Gray 2004, 351-352.)

Raportin tyyliin ja rakenteeseen pitää myös kiinnittää huomiota. Teksti pitää saada mielenkiintoiseksi, jotta lukijat jaksaisivat lukea sen. Toiset lukijat taas kiinnittävät huomiota raportin rakenteeseen enemmän, kuin sen lukemiseen. He odottavan raportin olevan edustava, jos se on yrityksen oma. Raportin pitää myös sisältää uutta informaatiota, jotta se kiinnostaa niitä, joille se on tarkoitettu. Kukaan ei jaksaa lukea samaa informaatiota aina, jos se ei kerran ole muuttunut mihinkään. Organisaation, jolle tai jonka kanssa yhteistyössä tutkimus on tehty, pitää näkyä raportissa. Myös mahdolliset tekniset avustukset, joita on saanut, olisi hyvä mainita raportissa. (Gray 2004, 353.)

Raporttiin tulee liittää mukaan materiaalit, joita on käytetty tutkimuksen aikana. Myös kaikki, mitä tutkimuksessa on tehty, pitäisi raportissa näkyä. Tietenkään kaikkia ratkaisuihin vaikuttavia tekijöitä tai muita pieniä asioita ei kerrota raportissa. Jotkut auttavat tekijät voivat tulla esimerkiksi radion kautta. (Gray 2004, 355.)

## 6.3 Raportin kuvaaminen

Tutkimuksissa on monenlaisia kuvauksia siitä, miten analyysi on toteutettu. Analysoinnin pääkohtia ovat: pitää päättää, mikä aineistossa kiinnostaa ja tuoda tämä esille, aineisto pitää käydä läpi ja erotella ne asiat, jotka sisältyvät omaan kiinnostukseen, merkitsevät asiat pitää eritellä muusta aineistosta, teemat pitävät luokitella erikseen ja lopuksi pitää kirjoittaa yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 91-92.) Kaikkia asioita ei voi tutkia yhdessä tutkimukses-

sa. Yleensä tulee esille jotain uusia mielenkiintoisia asioita tutkimuksen ohella. Tämän takia tärkeä aineisto ja materiaali pitää rajata ja tuoda esille raportissa. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 92.)

#### 6.4 Raportin tulokset ja niiden pohdinta

Ennen tulosten kirjoittamista pitää pohtia tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Luotettavuutta pohditaan kirjallisuuden kautta, onko esimerkiksi käytetty luotettavia lähteitä. Myös pitää miettiä mahdolliset virheet, joiden perusteella pitää pohtia, ovatko tulokset oikeita. Tutkijan pitää myös miettiä, miten hän voi kertoa tulokset toimeksiantajalle. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 158-159.) Ennen kuin tutkimuksessa kirjoitetaan tuloksia, pitää tietää, onko tutkimusongelmiin saatu vastaus. Tutkimustulokset tulee esittää mahdollisimman selkeästi, jotta ne ovat helposti luettavissa ja ymmärrettävissä. Tuloksia voidaan esittää kuvina, taulukkoina tai sanallisena raporttina. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 158.)

### 7 Tutkimuksen tulokset

#### 7.1 Tulosten analysoiminen

Tässä tutkimuksessa haastateltiin Tilitoimisto Rantalaisen kymmenen kirjanpitäjää.

Ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin: mitä kehittämiskohteita kohtaat päivittäisessä asiakaspalvelussa kirjanpitosoitteiden hallinnan näkökulmasta? Kysymyksessä annettiin kirjanpitäjälle oma vapaa puheenvuoro vastata kysymykseen ja tarvittaessa kysyttiin seuraaviin aiheisiin liittyen jatkoa: kirjanpitosoitteiden palautus (ajallaan ja järjestyksessä), manuaalinen ja sähköinen materiaali, lainsäädäntö ja verotus ja muut mahdolliset asiat.

Kaikilla vastaajilla on yhteinen mielipide tositteista. Toiset tuovat ne ajallaan ja järjestyksessä, kun taas toiset eivät. Kirjanpitäjät ovat sitä mieltä, että tähän vaikuttaa se, millainen ihminen on. Tämä on sen takia vaikea kehityskohde, koska kaikki asiakkaat eivät ole samantaisia ja toisia ei välttämättä millään saa sopeutumaan siihen ajatukseen, että tositteet pitää tuoda ajoissa ja järjestyksessä. Jotkut asiakkaat tiedostavat tositteiden olevan sekaisin ja heille se käy, koska heitä eivät haittaa lisäkustannukset tästä palvelusta. Vaikka uusille asiakkaille kerrotaan asiasta ja ohjeistetaan, niin silti jotkut heistä eivät tuo tositteita ajallaan tai järjestyksessä. Jos tositteiden myöhästymisestä on haittaa esimerkiksi verottajalle, asiakas joutuu maksamaan pienen sakkolaskun.

Kirjanpitäjät ovat kuitenkin tunnollisia työssään ja yleensä he tekevät kaikkensa, että asiakkaan taloushallintoasiat hoidetaan ajoissa ja oikein. He soittavat asiakkaille, järjestävät ta-

paamisia, kertovat asiakkaille ongelmista, jos niitä on ja niin edelleen. Asiakkaat saavat luottavan kuvan kirjanpitäjistä: he ovat olemassa asiakkaita varten. Asiakkaat voisivat kuitenkin helpottaa kirjanpitäjiä työssään ihan yksinkertaisilla asioilla, kuten tuomalla tositteet ajoissa ja järjestyksessä tai ilmoittaa tuovansa tositteet myöhässä tällä kertaa.

Kirjanpitotositteita voi toimittaa tilitoimistoon myös sähköisessä muodossa. Sähköisen aineiston osuus kaikesta toimitetusta aineistosta on kasvussa. Uudet yrittäjät käyttävät yhä useammin sähköistä kirjanpitopalvelua. Kuitenkin mukana on asiakkaita, jotka haluavat tuoda tai lähettää tositteitaan manuaalisesti. Tämä tuo esille muutamia kehitysideoita tilitoimistoille. Näitä on esimerkiksi: miten ottaa huomioon manuaaliset tositteet, jos sähköisen ympäristön käyttö lisääntyy, miten saada vanhat asiakkaat siirtymään sähköiseen ympäristöön, jos sen käyttö on helpompaa ja nopeampaa. Myös yksi kirjanpitäjien toivoma asia on, että asiakkaat pitäisivät yrityksen raha-asiat erillään henkilökohtaisista rahoista.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin ensimmäinen kysymys uudelleen, mutta siitä näkökulmasta, miten yritykset voisivat tehostaa omaa rooliaan kirjanpitotositteiden hallinnassa kirjanpitäjien mielestä. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaat voisivat olla omaaloitteisempia. Kun asiakkaat toisivat tositteet ajoissa ja järjestyksessä, kirjanpitäjän ja asiakkaan välille syntyisi parempi luottamus. Yksi vastaajista toivoisi asiakkaiden siirtyvän enemmän sähköiseen kirjanpitoon. Tämä helpottaisi kirjanpitoa ja voisi vaikuttaa tositteiden ajoissa tulemiseen. Tässä taas yksi ongelma on esimerkiksi, ettei niin sanottu vanha sukupolvi halua enää siirtyä sähköiseen kirjanpitoon. Tämä myös edellyttää asiakkailta tietoteknistä osaamista, joten se ei välttämättä ole kaikille hyvä vaihtoehto.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin: miten kirjanpitäjän näkökulmasta oma organisaatio (tilitoimisto) voisi kehittää asiakaspalveluprosessia ja kirjanpitotositteiden hallintaa? Muutamia asioita nousi esille tässä kysymyksessä: toimeksiannossa saa apua, toimisto lähettää kirjeitä hankalille asiakkaille, yritys tarjoaa koulutuksen asiakaspalvelusta, tietoiskuja tulee yritykseltä ja yritys lähettää välillä kirjeitä asiakkaille. Ainoa kehityspyyntö on, että yritys siirtyisi sähköiseen kirjanpitopalveluun enemmän.

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin: miten kirjanpitäjän näkökulmasta kollegat voisivat kehittää omaa rooliaan asiakaspalveluprosessissa ja kirjanpitotositteiden hallinnassa. Pääsääntöisesti osastolla on päällikkö, joka vastaa, että ihmiset auttavat toisiaan, jos on tarvetta. Tätä hän valvoo seurantalistalla. Lähes kaikki ovat samaa mieltä siitä, että kollegat auttavat tarvittaessa, ja heiltä voi kysyä apua.

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin: miten tilitoimisto tiedottaa yritysasiakkaille kirjanpitotositteiden hallintaan vaikuttavista asioista. Miten tiedottamista voisi kehittää kirjanpitäjän

näkökulmasta? Yleisiä vastauksia ovat asiakaskirje, sähköposti, Tiliposti-lehti, tiedotteet ja nettisivuilla. Lisäksi kirjanpitäjä informoi tapaamisessa tai tilinpäätöksessä asiakasta, jos on tarvetta. Sähköpostilla pystyy ilmoittamaan nopeista muutoksista asiakkaille. Yleinen Tiliposti-lehti, jossa kerrotaan taloushallinnon muuttuvista asioista, ilmestyy useasti vuoden aikana. Uusille asiakkaille kirjanpitäjät tiedottavat yleisistä käytännön asioista tapaamisen aikana. Tähän menetelmään ollaan tyytyväisiä, mutta yksi vastaus kehittämiseen löytyi. Yksi vastaajista on sitä mieltä, että kotisivut voisivat olla ajantasaiset ja päivitetty.

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin: miten yritysasiakkaiden ja kirjanpitäjien välistä vuorovaikutusta ja viestintää asiakaspalveluprosessissa ja kirjanpitositteiden hallinnassa voisi kehittää (sähköposti, puhelin, kasvokkain, uudet viestintävälineet). Kaikkia menetelmiä käytetään ja erityisesti sähköpostiin ollaan tyytyväisiä. Jos sähköpostissa sovitaan jotain, niin siitä jää pysyvä dokumentti. Näin sovitut asiat on helposti löydettävissä, jos niistä tulee epäselvyyksiä. Tässä ei ole kirjanpitäjien mielestä mitään kehitettävää eikä tarvetta uusien menetelmien käyttöönottoon.

Seitsemännessä kysymyksessä kysyttiin: millaista kirjanpitositteiden hallintaan liittyvää koulutusta yritysasiakkaille voisi järjestää kirjanpitäjän näkökulmasta? Kuinka tarpeelliseksi koette yritysasiakkaiden koulutuksen kirjanpitositteiden hallintaan liittyvissä asioissa? Koulutusta voisi järjestää, mutta luultavasti kaikki asiakkaat eivät sinne silti tulisi. Myös pitäisi sitten päättää, onko se manuaaliseen vai sähköiseen kirjanpitoon liittyvää koulutusta. Jotkut eivät välttämättä haluaisi, että järjestettäisiin koulutuksia, vaan tietoiskuja tai informaatiotilaisuuksia asiakkaille. Sähköisestä kirjanpidosta olisi hyvä järjestää koulutusta, niin uusille kuin vanhoille asiakkaille. Sähköinen kirjanpito on kuitenkin yleistymässä tasaista vauhtia.

Kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin: mitä muuta haluaisit sanoa yritysasiakkaille asiakaspalveluprosessin ja kirjanpitositteiden hallinnan kehittämisestä? Kirjanpitäjät toivovat, että asiakkaat seuraisivat aikaansa, koska asiat kehittyvät ja koko ajan tulee uutta asiaa tai tekniikkaa. Kirjanpitäjät suosittelevat, että asiakkaat laittaisivat kirjanpitositteet järjestyseen ja toisivat ne ajoissa paikalle. Yksi asia myös nousi esille: asiakkaan ei pitäisi ajatella olevansa ainoa asiakas. Muidenkin kirjanpito pitää saada valmiiksi. Jokainen saa samanlaista palvelua ja kohtelua. Kirjanpitäjät ovat kuitenkin asiakkaita varten ja heidän puolellaan. He suosittelevat, että asiakkaat kysyvät kysymyksensä keskustellessaan asioista oman kirjanpitäjän kanssa, eikä vasta jälkepäin. Verotili on loistava keksintö ja helpottaa monessa tilanteessa.

Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin: minkälaista asiakaspalveluprosessi ja kirjanpitositteiden hallinta on mielestäsi tulevaisuudessa (v.2020)? Kaikki ovat yleisesti sitä mieltä, että ollaan siirtymässä enemmän ja enemmän sähköiseen ympäristöön. Tällä on vaikutusta asiak-

kaan ja kirjanpitäjien vuorovaikutukseen. Vuorovaikutus voi painottua enemmän sähköpostin ja puhelimen välityksellä tapahtuvaksi. Tämän seurauksena asiakkaan ei tarvitse käydä tili-toimistolla yhtä usein kuin ennen. Kehitettävää on siinä, mitä sähköiseen ympäristöön siirtyminen edellyttää asiakaspalveluprosessilta.

Kymmenennessä kysymyksessä kysyttiin: minkälaisena näet kirjanpitäjän roolin ja tehtävät tulevaisuudessa (v. 2020)? Haastattelujen mukaan kirjanpitäjät pysyvät työssä eikä heitä voi korvata roboteilla. Toisaalta kirjanpitäjän rooli ei välttämättä ole enää samanlainen. He näkevät itsensä enemmän talouspäällikkönä, valvojana tai yritysneuvojana, jos kirjanpito siirtyy enemmän sähköiseen järjestelmään. Kirjanpitäjiä on sitten muutamia, jotka hoitavat manuaalista kirjanpitoa.

## 7.2 Tulokset

Asiakkaiden pitää olla itse enemmän vastuussa kirjanpidostaan. Kirjanpitotositteiden hallinnasta tekee joidenkin asiakkaiden kohdalla haastavaa se, että osa asiakkaista ei tuo tositteitaan ajoissa tai järjestyksessä. Jos myöhässä palauttaminen esimerkiksi viivästyttää verojen maksamista, siitä yleensä rangaistaan asiakasta pienellä sakolla. Uusia asiakkaita kuitenkin informoidaan talon tavoista, kun heistä tulee asiakkaita. Kirjanpitäjät tekevät kaikkensa, jotta asiakkaiden taloushallintoasiat hoidetaan ajoissa.

Sähköinen kirjanpito on lisääntymässä koko ajan tilitoimistojen työympäristössä. Asiakkaiden toivotaan myös siirtyvän enemmän sähköiseen kirjanpitoon, koska näin kirjanpitoa on helpompi käsitellä. Tilitoimisto auttaa kirjanpitäjiä vaikeimmissa tapauksissa, jos asiakkaita esimerkiksi pitää muistuttaa kirjanpitohallintaan liittyvissä asioissa. Kirjanpitäjät saavat toimiston puolesta myös koulutuksen tarvittavaan työhön. Yksi haastatelluista kirjanpitäjistä oli sitä mieltä, että haluaisi yrityksen siirtyvän enemmän sähköiseen kirjanpitoon, koska se on helpompaa. Yhteistyö kirjanpitäjien keskuudessa on hyvä ja he auttavat toisiaan tarvittaessa.

Uusista taloushallinnon muutoksista tilitoimisto informoi asiakkaita eri tavoilla. Näitä ovat yhteinen informaatiolehti, sähköposti, informaatio kirjanpitäjältä ja nettisivut. Tiliposti-lehti ilmestyy useasti vuodessa, sähköpostilla saa lähetettyä nopeita informaatioviestejä ja kirjanpitäjät informoivat asiakkaita tapaamisissa. Yksi tutkimuksen esiin nostamista kehitystarpeista on päivittää kotisivut säännöllisesti. Yritysassiakkaiden ja kirjanpitäjien vuorovaikutteisessa viestinnässä toimivat sähköposti, puhelin ja kasvokkaiset menetelmät. Sähköpostia suositetaan, koska siinä sovitut asiat jäävät dokumenteiksi.

Tutkimuksesta ilmeni, että kirjanpitäjät toivovat asiakkaille järjestettävän koulutusta kirjanpidon perusasioista. Myös jonkinlaiset informaatiotilaisuudet olisivat kirjanpitäjien mielestä



hyviä. Yksi mahdollinen koulutusaihe olisi sähköisen kirjanpidon käyttäminen, koska se on yleistymässä. Asiakkaiden pitäisi ottaa aktiivinen rooli omassa oppimisessaan, koska uusia asioita tulee koko ajan ja kehityksessä pitää pysyä mukana.

Kirjanpito on siirtymässä kokoajan enemmän sähköiseen ympäristöön. Yhä useammat uusista yrittäjistä ottavat sähköisen taloushallintoympäristön käyttöön. Kaikki eivät kuitenkaan tee niin, koska esteenä ovat esimerkiksi tekniset puutteet tai sähköisen palvelun hinnoittelu. Kirjanpitäjien näkökulmasta sähköinen ympäristö on suositeltava, koska kirjanpitositteiden hallinta on helpompaa ja kirjanpidon tekeminen nopeampaa.

Kirjanpitäjien rooli muuttuu, jos siirrytään enemmän sähköiseen ympäristöön. Heistä voi tulla tulevaisuudessa kirjanpidon valvojia, talouspäälliköitä tai muita neuvontapalveluja tarjoavia asiantuntijoita. Kun manuaalista kirjanpitoa ei ole, niin ei ole käsiteltävää materiaaliakaan. Työt siirtyvät sähköiseen ympäristöön. Asiakaspalveluprosessi muuttuu myös. Asiakkaan ei tarvitse tuoda kirjanpitositteita paikan päälle, ja tämä vaikuttaa kirjanpitäjän ja asiakkaan vuorovaikutukseen. Tapaamisia on edelleen, mutta nekin voidaan hoitaa puhelimitse. Yrityksen rooli muuttuu, jos ei ole enää manuaalista kirjanpitoa.

### 7.3 Kehitysideat

Asiakkaita kannattaisi motivoida palauttamaan kirjanpitositteet ajoissa ja järjestyksessä. Yksi motivointikeino voisi olla jonkinlainen palkkio, jos asiakas on tuonut koko vuoden ajan tositteet ajoissa ja järjestyksessä. Myös jonkinlainen kilpailu voisi motivoida asiakkaita tässä. Kilpailu voisi olla vuoden asiakas ja hänet palkittaisiin vuoden lopussa palkinnolla. Tositteiden järjestykseen voisi vaikuttaa seuraavalla tavalla. Uusille asiakkaille voisi heidän halutessaan antaa tositesalkun. Salkussa olisi tarvittaville tositteille taskuja, joihin ne saisi järjestykseen. Asiakas palauttaisi tositteet tässä salkussa toimistolle aina järjestyksessä, kun hän käyttää taskuja, joihin sopivat tietyt tositteet. Tämä voisi nopeuttaa tositteiden järjestelyä ja helpottaisi kirjanpitäjien työtä.

Yrityksen kotisivujen päivitys on yleinen ongelma melkein kaikilla yrityksillä. Niitä ei päivitetä tarpeeksi usein. Tätä pystyy kuitenkin välttämään valitsemalla vastuuhenkilön, joka säännöllisesti tarkistaa, ovatko sivut ajan tasalla. Lainsäädäntöön ja verotukseen liittyvät uutiset sekä henkilöstömuutokset ovat kaksi tärkeintä asiaa yrityksen kotisivuilla. Niiden tulee olla aina ajan tasalla. Myös yrityksen tarjoamat palvelut ja informaatio yrityksestä pitää päivittää säännöllisesti.

Siirtyminen sähköiseen ympäristöön tuo kehitysideoita esille. Kaiken lähtökohta on koulutus sekä kirjanpitäjille että asiakkaille. Mukaan pitää laskea vanhat ja uudet asiakkaat. Koulutus

on haastavaa, koska asiakkaiden tietotekninen osaaminen vaihtelee. Koulutuksia kannattaisi jo alkaa järjestää ja testata, miten asiakkaat reagoivat sähköiseen työympäristöön.

Kirjanpitäjien rooli muuttuu, kun siirrytään sähköiseen ympäristöön. Tässä asiassa on hyvä olla kilpailijoita edellä. Suositeltavaa on tehdä jatkotutkimus siitä, miten kirjanpitäjä toimii puhtaasti sähköisessä ympäristössä. Tämän voisi käytännössä toteuttaa niin, että tilitoimisto laittaisi yhden kirjanpitäjän toimimaan pelkästään sähköisessä työympäristössä. Tästä näkisi, miten uusi työtapa toimii: pystyykö kirjanpitäjä sopeutumaan asiaan, paljonko asiakkaita hän pystyy ottamaan, miten työt edistyvät ja paljon muuta hyödyllistä informaatiota. Vaikka manuaalinen kirjanpito ei välttämättä koskaan häviä, niin sähköinen lisääntyy ja tämän takia siinä on hyvä olla askeleen edellä kilpailijoita.

Kirjanpitäjille olisi hyvä pitää koulutus sähköisestä kirjanpidosta, jossa kerrotaan kirjanpitäjille kattavasti sähköisestä toimintaympäristöstä. Jatkokoulutuksena kirjanpitäjät voisivat suorittaa niin sanotun demoversion. Heille voisi antaa yrityksen kirjanpidon ja näyttää, miten sen hallitseminen käytännössä toimii sähköisessä ympäristössä. Tämän jälkeen voisi vähitellen antaa oikeita yrityksiä kirjanpitäjälle, mistä hän siirtyy vähitellen sähköiseen ympäristöön.

## Lähteet

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus.3edition. Tampere: Vastapaino.

Gray, D.E. 2004. Doing research in the real world. London: Sage.

Gray, D.E. 2009. Doing research in the real world.2nd.edition. Los Angeles: Sage.

Grönroos, C. 2000. Service management and marketing a customer relationship management approach.2edition. Chichester: John Wiley & Sons.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita.15.painos. Helsinki: Tammi.

Lepola, R., Pulkkinen, I., Raivio, L., Selinheimo, R. & Sulkanen, L. 1998. Asiakaspalvelu. Porvoo, Helsinki: Juva & WSOY.

Liukko, T. 1995. Asiakastarve ohjaamaan kehitystä menetelmiä ja esimerkkejä. Helsinki: Metalliteollisuuden kustannus.

Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Helsinki: Yrityskirjat.

Metsämuuronen, J. 2002. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp.

Nieminen, L. 2012. Kirjanpitolaki käytännössä.3,uud.edition. Helsinki: Edita.

Pihlaja, J. 2004. Tutkielman ongelmia ratkaisemaan. Lahti: Soceda.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Storbacka, K. & Lehtinen, J. 1999. Asiakkuuden ehdoilla asiakkaiden armoilla.4edition. Helsinki: WSOY.

Storbacka, K. 2003. Asiakkuuden arvon lähteillä.2edition. Helsinki: WSOY

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Sähköiset lähteet:

Asiakaspalvelukeskus: Asiakaspalveluprosessi Viitattu 16.4.2012

[http://www.asiakaspalvelukeskus.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=133&Itemid=258](http://www.asiakaspalvelukeskus.info/index.php?option=com_content&view=article&id=133&Itemid=258).

Hukka Saana: Tilitoimisto Oy:n prosessien kuvaus ja kehittäminen Viitattu 30.4.2012

[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40395/Hukka\\_Saana.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40395/Hukka_Saana.pdf?sequence=1)

.

Taloushallintoliitto: Kirjapidon ABC Viitattu 1.3.2012

[http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon\\_abc/](http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon_abc/).

## Liitteet

Liite 1 Haastattelukysymykset.....	30
Liite 2 Haastattelut.....	32

## Liite 1 Haastattelukysymykset

### Haastattelu

1. Mitä kehittämiskohteita kohtaat päivittäisessä asiakaspalvelussa kirjanpitositteiden hallinnan näkökulmasta?
  - 1.1 Kirjanpitositteiden palautus (Ajallaan ja järjestyksessä)
  - 1.2 Manuaalinen/sähköinen materiaali
  - 1.3 Lainsäädäntö ja verotus
  - 1.4 Muut mahdolliset asiat
  
2. Miten kirjanpitäjän näkökulmasta yritykset voisivat tehostaa omaa rooliaan kirjanpitositteiden hallinnassa?
  - 2.1 Kirjanpitositteiden palautus (Ajallaan ja järjestyksessä)
  - 2.2 Manuaalinen/sähköinen materiaali
  - 2.3 Lainsäädäntö ja verotus
  - 2.4 Muut mahdolliset asiat
  
3. Miten kirjanpitäjän näkökulmasta oma organisaatio (tilitoimisto) voisi kehittää asiakaspalveluprosessia ja kirjanpitositteiden hallintaa?
  
4. Miten kirjanpitäjän näkökulmasta kollegat voisivat kehittää omaa rooliaan asiakaspalveluprosessissa ja kirjanpitositteiden hallinnassa?
  
5. Miten tilitoimisto tiedottaa yritysasiakkaille kirjanpitositteiden hallintaan vaikuttavista asioista? Miten tiedottamista voisi kehittää kirjanpitäjän näkökulmasta?
  
6. Miten yritysasiakkaiden ja kirjanpitäjien välistä vuorovaikutusta ja viestintää asiakaspalveluprosessissa ja kirjanpitositteiden hallinnassa voisi kehittää (sähköposti, puhelimen, face-to-face, uudet viestintävälineet)?
  
7. Millaista koulutusta yritysasiakkaille voisi järjestää kirjanpitositteiden hallintaan liittyen kirjanpitäjän näkökulmasta? Kuinka tarpeelliseksi koette yritysasiakkaiden koulutuksen kirjanpitositteiden hallintaan liittyvissä asioissa?
  
8. Mitä muuta haluaisit sanoa yritysasiakkaille asiakaspalveluprosessin ja kirjanpitositteiden hallinnan kehittämistä?

9. Minkälaista asiakaspalveluprosessi ja kirjanpitositteiden hallinta on mielestäsi tulevaisuudessa (v.2020)?

10. Minkälaisena näet kirjanpitäjän roolin ja tehtävät tulevaisuudessa (v. 2020)?

## Liite 2 Haastattelut

### Haastattelu 1

#### Kysymys 1

Olen opettanut omille asiakkaileni kirjanpitositteiden hallinasta, että toiminta on helpompaa. Uusille asiakkaille neuvon ja kerron, että myöhästyneistä tositteista ja niiden ollessa epäjärjestyksessä se maksaa enemmän. Selvästi he ketkä eivät tuo ajoissa tai järjestyksessä, eivät halua tai eivät viitsi. Tätä ei välttämättä voida parantamaan, koska se on niin henkilökohtaista riippuen asiakkaista. Tietenkin asiakkaat ovat velvollisia tuomaan tositteet ajoissa, esimerkiksi jos yhtiöllä on pankki kortti, mitä käyttää omiinkin ostoksiin. Näistäkin pitää olla tositteet aina mukana. Materiaalista kirjanpitoa on enemmän, mutta sähköinen on helpompi käyttää ja se on yleistymässä. Jos asiat eivät ole ajoissa paikalla, niin yleensä siitä tulee ongelmia verotuksen kanssa, josta tulee sitten pieni viive maksu. Haluan myös sanoa asiakkaille, että pitävät erillisinä oman ja yrityksen raha-asiat.

#### Kysymys 2

Enemmän oma aloitteisuutta joka asiassa, tositteet ajallaan, järjestyksessä, niin tulisi enemmän luottamustakin molemmin puolin.

#### Kysymys 3

Auttaa jos on kysyttävää ja neuvoo asioissa.

#### Kysymys 4

Kollegat auttavat tarvittaessa.

#### Kysymys 5

Tiedotteella, sähköpostilla ja kirjekuorella. Kirjanpitäjät informoivat vuorokeskustelulla joidain asioita, kun asiakas on käymässä.

#### Kysymys 6



Kaikilla tavoilla, sähköposti, puhelin ja face-to-face. Tästä on myös tehty kirjallinen sopimus, jossa asiakkaat ovat vastuussa tietyistä asioista jos käytetään sähköpostia.

#### Kysymys 7

Ei ole ollut koulutusta tositteista ja niihin liittyvistä asioista. Muita koulutus ja sellaisia informaatio iltoja on, mutta miksi ei erillistä koulutusta tositteiden hallinnasta.

#### Kysymys 8

Vuoropuheissa, jos kysytään ja sanotaan jotain, niin asiakas voisi olla myös oma-aloitteinen. Sitten ei tulisi niitä soittoja perään, että mitä tämä tarkoittikaan vaan kysyisivät silloin kun ovat paikalla.

#### Kysymys 9

Kirjanpito siirtyy enemmän sähköiseen muotoon.

#### Kysymys 10

Kyllä kirjanpitäjät pysyy, että koneita ei tule tilalle.

## Haastattelu 2

### Kysymys 1

Asiakkaat toisivat tositteet ajoillaan ja järjestyksessä. Itse alusta asti opetan asiakkaita tähän tapaan. Jotkut ketkä eivät tuo järjestyksessä, niin he eivät vain halua käyttää omaa aikaansa siihen. Materiaali on manuaalista, paitsi myyntilaskut omalta osaltani on sähköisessä muodossa. Kaikilla ei ole ongelmia tositteiden palautuksen kanssa ajallaan, että se on henkilökohtaista. Myöhästymisestä on tiedossa sanktio sakot verottajalta.

### Kysymys 2

Aikalailla samoja asioita, että ottaisivat itse vastuuta tositteiden huolehtimisesta ja muista asioista.

### Kysymys 3

Yritys tarjoaa koulutuksen asiakaspalvelusta. Kirjanpitoon liittyen itse käyn läpi perusasiat asiakkaan kanssa.

### Kysymys 4

Riittävät kollegojen neuvot, joita saa kun kysyy.

### Kysymys 5

Asiakaskirjeillä tiedotetaan ja soitellaan, tämä on mielestäni hyvä menetelmä.

### Kysymys 6

Kaikilla näillä tavoilla ollaan yhteydessä.

### Kysymys 7

En tiedä voisiko koulutusta järjestää. Kirjanpitäjänä opetan asiakkaalle kuitenkin kirjanpito-hallinnan perusasiat, kun asiakas tulee meille.

### Kysymys 8

En osaa sanoa, ei ole mitään sanottavaa.

Kysymys 9

Sähköiseen suuntaan ollaan menossa. Tosin pienille yrityksille tämä on vielä toistaiseksi kallista ja kaikilla ei ole tietokonetta. Osa pysyy varmasti paperilla.

Kysymys 10

Kirjanpitäjät pysyvät paikalla, heitä ei voi korvata.

### Haastattelu 3

#### Kysymys 1

Jotkut huolehtivat kirjanpitohallinnasta ja toiset eivät. Yritykset joilla menee hyvin, niin ovat myös kirjanpitoasiat hyvin hoidossa. Yrittäjät jotka eivät huolehdi kirjanpidosta, heitä voisi tuki joukot tukea enemmän. Tositteiden palautus on kuitenkin, niin henkilökohtaista. Itse soittelen yleensä yrittäjille perään, että saan tositteet ajoissa, ettei tule sanktioita. Muuten tulee verotus maksua tai korkoja.

#### Kysymys 2

Voisi antaa sanktioita kirjanpitotositteista jos ne eivät ole ajallaan. Sähköistä kirjanpitojärjestelmää suositaan ja olisi hyvä niiden ketkä pystyvät, niin siirtyvän siihen. Tosin vanhaa sukupolvea siihen ei enää saa siirtymään.

#### Kysymys 3

Toimeksiannossa saa apua ja toimisto lähettää kirjeitä hankalille asiakkaille jos on ongelmia. En ole ainakaan kokenut, että jotain muita palveluita tarvitsisi.

#### Kysymys 4

Kaikki auttavat jos tarvitsee apua.

#### Kysymys 5

Kirjeillä ja sähköposti tiedotteilla.

#### Kysymys 6

Sähköpostia ja välillä puhelinta.

#### Kysymys 7

Sähköiseen kirjanpitoon olisi hyvä pitää koulutus niin uusille, kuin vanhoille yrittäjille. Tämä on kuitenkin kehittyvä asia ja yleistymässä.

Kysymys 8

Tekisivät niin kuin pyydettäisiin. Verotili on loistava keksintö.

Kysymys 9

Paranee, kun siirrytään enemmän sähköiseen järjestelmään. Verotus menee enemmän sähköiseksi ja helpottaa asioita.

Kysymys 10

Kirjanpitäjiä on ja pysyy.

#### Haastattelu 4

##### Kysymys 1

Osalla on asiat järjestyksessä ja osalla ei. Tositteiden saaminen asiakkailta on henkilökohtaista. Tämä ei muutu vaikka pyydetään. Sanktiota tulee asiakkaalle kuitenkin jos tositteet ovat myöhässä. Itselläni suurin osa kirjanpidosta on manuaalista.

##### Kysymys 2

Suurin osa tuo ajoissa tositteet. Ei oikein auta, muuta kuin olla enemmän vastuullinen. Itse kuitenkin pyrin tekemään kirjanpidon silti, vaikka se myöhästyy. Näin asiakkaalle ei tule sanktioita.

##### Kysymys 3

Kehotus kirjeet asioista asiakkaille menee toimiston puolesta. Ei oikein ole kehitysasiaa mitä tarvitsisi.

##### Kysymys 4

Pyritään auttamaan toisia hädän tarpeessa.

##### Kysymys 5

Kirjanpitäjällä on vastuu. Asiakaslehtiä menee ja itse pyrin tiedottamaan asioista asiakkaille.

##### Kysymys 6

Sähköpostilla ja puhelimella. Sähköposti on hyvä, että saa dokumentteja talteen esim. sovitusta asioista.

##### Kysymys 7

Voisi olla sähköisenkirjanpidon koulutus.

##### Kysymys 8

Kirjanpitäjät ovat teitä varten ja toisitteko ajoissa tositteet.

Kysymys 9

Sähköinen kirjanpito lisääntyy.

Kysymys 10

Pysyy aina, ei voi robotilla korvata.

## Haastattelu 5

### Kysymys 1

Asiakkaiden pitäisi pysyä aikataulussa jonka he tietävät. Sähköinen kirjanpito lisääntyy ja osa on manuaalista. Verotus on siirtymässä sähköiseksi joten se kehittyy helpommaksi.

### Kysymys 2

Kaikki ei tuo tositteita oikeaan aikaan ja sitten pitää soitella perään. Heille pitäisi opettaa talon tavat. Joita he sitten noudattaisivat.

### Kysymys 3

Asiakkaille toimitetaan kirjeitä toimiston puolesta jos tarvitsee.

### Kysymys 4

Kollegat auttavat tarvittaessa.

### Kysymys 5

Omalla lehdellä ja nettisivuilla. Kaikki Rantalan nettisivut voisivat olla ajallaan.

### Kysymys 6

Sähköpostilla ja puhelimella ei tule muita mieleen.

### Kysymys 7

Voisi järjestää. Tosin kenelle ja kaikki eivät tule vaikka kutsun lähettäisi. Sitten se pitää kohdistaa kenelle se on ja onko se manuaaliseen vai sähköiseen kirjanpitoon liittyvä.

### Kysymys 8

Seuraisivat aikaa missä mennään. Asiat kehittyvät ja kokoajan tulee uutta.

### Kysymys 9



Enemmän sähköistä kirjanpitoa.

Kysymys 10

Kirjanpitäjät pysyvät, meitä ei voi roboteilla korvata.

## Haastattelu 6

### Kysymys 1

Tositteet eivät ole ajoissa, se riippuu asiakkaista. Menestyvät yrityksen pitävät kirjanpidosta-kin hyvää huolta. Toisin kun yritykset mitkä eivät ole niin kiinnostuneita kirjanpidosta. Itsel-läni tositteet ovat manuaalista. Varaan aina asiakkaiden kanssa tapaamisen kenen tositteet ovat myöhässä, jottei heille tule sanktioita.

### Kysymys 2

Olisivat enemmän vastuussa itse.

### Kysymys 3

En ole tarvinnut tilitoimistolta apua.

### Kysymys 4

En ole tarvinnut kollegojen apua.

### Kysymys 5

Kirjanpitäjät informoivat ja yleinen ilmoitus tilitoimiston puolesta.

### Kysymys 6

Face-to-Face ja sähköposti.

### Kysymys 7

Pitäisi järjestää koulutus. Perusasiat, niin manuaalisessa kuin sähköisessä kirjanpidosta pitäisi opettaa asiakkaille, jotta he ymmärtäisivät asiat paremmin.

### Kysymys 8

Kirjanpitäjä on aina heidän puolellaan.

Kysymys 9

Sähköinen kirjanpito lisääntyy.

Kysymys 10

Kirjanpitäjät pysyvät ja robotteja ei tule.

## Haastattelu 7

### Kysymys 1

Tositteet eivät ole aina ajallaan ja sitten niitä kysellään. Asiakkaiden pitäisi tuoda ne järjestyksessä ja ajallaan. Itselläni on manuaalista ja vähän sähköistä kirjanpitoa. Pysin tekemään kaikki, niin ettei asiakkaalle tule sanktioita.

### Kysymys 2

Olisivat enemmän oma aloitteisia ja vastuullisia.

### Kysymys 3

En ole oikein tarvinnut. Tilityksessä joskus saan apua.

### Kysymys 4

Auttavat paljon ja olen saanut aina apua tarvittaessa.

### Kysymys 5

Tilipostilla ja info lehdellä.

### Kysymys 6

Sähköposti ja face-to-face. Sähköposti on siitä hyvä, että dokumentti jää talteen jos on sovittu jotain.

### Kysymys 7

Kaikki perustieto kirjanpidosta olisi tarpeellista, mutta ei koulutuksena vaan jotenkin tietona jossain asiakas illassa. Siellä pystyisi keskustelemaan asioista. Koulutukseen ei välttämättä tulisi ketään.

### Kysymys 8

Ymmärtäisivät, ettei hän ole ainoita asiakkaita meillä. Muidenkin kirjanpito pitää saada ajoissa valmiiksi.

#### Kysymys 9

Kirjanpito sähköistyy ja asiakaspalvelu on varmaan edelleen sähköpostilla ja puhelimella käytä.

#### Kysymys 10

Kirjanpitäjiä tarvitaan, mutta he ovat ehkä silloin jo enemmän koordinoivia. Pikemmin yritysasiakkaiden asiantuntijoita sellainen opasrooli yritykselle.

## Haastattelu 8

### Kysymys 1

Tositteiden tuominen ajallaan ja järjestyksessä on aina ongelma. Tämä on yleensä henkilökohtaista ja siihen ei oikein pysty vaikuttamaan. Myöhästyneet tositteet kuormittavat työtä. Verottajalta tulee sanktiota jos tositteet ovat myöhässä. Tositteet ovat manuaalista ja sähköistä isommilla yrityksillä.

### Kysymys 2

En oikein osaa sanoa. Ottaisivat vastuuta itse enemmän.

### Kysymys 3

Siirryttäisiin enemmän sähköiseen menetelmään.

### Kysymys 4

Yhteistyö on hyvä.

### Kysymys 5

Kirjeillä ja sähköpostilla.

### Kysymys 6

Käytän kaikkia itse.

### Kysymys 7

Asiakasiltoja voisi järjestää, mutta ne ei ole niin suosittuja. Omille asiakkaille jotkut seminaarit olisi tarpeellisia, missä voisi käydä läpi perusasioita.

### Kysymys 8

Ei tule nyt mitään mieleen.

Kysymys 9

Kirjanpito on menossa sähköiseen suuntaan ainakin isojen yritysten kanssa. Pienet yritykset eivät luultavasti siirry, koska se on kallista heille.

Kysymys 10

Kirjanpitäjiä on, mutta he ovat enemmän kontrolloijia ja valvojia.

## Haastattelu 9

### Kysymys 1

Osa palauttaa myöhässä tositteet ja sekaisin. Toiset järjestyksessä ja jopa jotkut tiliöivät ihan itse. Verottajalta tulee sanktioita jos kirjanpito on myöhässä. Itselläni kirjanpito on manuaalista.

### Kysymys 2

Itse pitää olla tiukkana, koska kaikki ovat luonteeltaan erilaisia. Toisiin yrittäjiin vaikuttaa sekin, ettei kehdata tuoda jos saldo on miinuksen puolella.

### Kysymys 3

Yhteiset toimintatavat. Muuta ei oikein tarvitse, että se helpottaa esim. jos menee tekemään muiden töitä.

### Kysymys 4

Auttavat tarvittaessa oikein hyvin.

### Kysymys 5

Asiakaskirje, sähköisesti ja tilipäätöksen aikana.

### Kysymys 6

Kaikilla normaali menetelmillä.

### Kysymys 7

Ei koulutusta, että pikemminkin jokin informaatio.

### Kysymys 8

Ei oikein ole.



Kysymys 9

Kirjanpito siirtyy enemmän sähköiseen materiaaliin.

Kysymys 10

Kirjanpitäjät pysyvät, mutta heistä tulee enemmän asiantuntijoita tai opastajia.

## Haastattelu 10

### Kysymys 1

Toiset tuovat hyvin ajallaan ja järjestyksessä, kun toiset taas ei. Vähän on sähköistä kirjanpitoa. Aikatauluista on kuitenkin sovittu sopimuksella. Sanktioita kuitenkin tulee jos kirjanpito on myöhässä.

### Kysymys 2

Olisivat oma-aloitteisia enemmän.

### Kysymys 3

Tietoiskuja lähetetään kaikille ja kirjeillä lähetetään informaatioita.

### Kysymys 4

Täällä on päällikkö joka vastaa, että ihmiset auttavat toisiaan ja hänellä on myös seurantalista.

### Kysymys 5

Kirjanpitäjät informoivat ja tiliposti on kaikille.

### Kysymys 6

Sähköpostilla, puhelimella ja välillä asiakastilaisuuksia.

### Kysymys 7

Välillä järjestetään informaatio tilaisuuksia.

### Kysymys 8

Laittakaa kirjanpitositteet järjestykseen ja tuokaa ne ajoissa.

### Kysymys 9

Sähköiseksi menossa, että jossain vaiheessa varmaan vain korjataan ja tsekkaillaan.

Kysymys 10

Ei ehkä kirjanpitäjä vaan talouspäällikkö joka valvoo, kontrolloi ja on asiantunteva. Ei kirjanpitäjä vielääkään vaan ehkä uusinimike yritysneuvoja.