

TILITOIMISTON PALVELUIDEN LAAJENTAMINEN

Heidi Myllynen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2012
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto

MYLLYNEN, HEIDI:
Tilitoimiston palveluiden laajentaminen

Opinnäytetyö 33 sivua, josta liitteitä 4 sivua
Marraskuu 2012

Opinnäytetyö tehtiin eräälle tamperelaiselle tilitoimistolle. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laajentaa tilitoimiston palveluita. Tarkoituksena oli saada tietoa tilitoimiston asiakkaiden tyytyväisyydestä nykyisiin palveluihin, ja selvittää heidän tarvettaan uusiin palveluihin. Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli ottaa selvää, miten tilitoimiston palveluita tulisi kehittää. Tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen. Tutkimusaineiston keräämisessä käytettiin kyselyä.

Asiakastyytyväisyystutkimus lähetettiin 158 tilitoimiston asiakkaalle. Vastauksia saatiin 74. Tutkimus osoitti, että tilitoimiston asiakkaat ovat tyytyväisiä tilitoimiston palveluihin, mutta kaipaavat kuitenkin enemmän henkilökohtaista neuvontaa. Eri kokoisten asiakasyritysten vastaukset eivät eronneet merkittävästi toisistaan muutamia kohtia lukuun ottamatta. Pienemmät yritykset pitävät neuvontaa ja konsultointia tärkeämpänä kuin suuremmat yritykset. Suuremmat yritykset pitävät raportointia tärkeämpänä kuin pienemmät yritykset. Uusista palveluista eniten on kiinnostusta neuvontaan ja konsultointiin.

Opinnäytetyössä ei mainita tilitoimiston nimeä toimeksiantajan pyynnöstä.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Option of Accountancy and Business Administration

MYLLYNEN, HEIDI:
The Service Extension of a Bookkeeping Agency

Bachelor's thesis 33 pages, appendices 4 pages
November 2012

This bachelor's thesis was conducted to a bookkeeping agency from Tampere. The goal of this bachelor's thesis was to extend the services of a bookkeeping agency. The purpose was to obtain information on the customer satisfaction with the current services and to find out their interest in the new services. The research method of this study was a satisfaction survey.

The customer satisfaction survey questionnaire was sent to 158 clients. 74 replies were received. This study showed that the clients are satisfied with the services provided by the bookkeeping agency but they still want more personal counselling. The replies of the customers were not that different between the big and small companies. Small companies want more counselling than big companies. Big companies want more reporting than small companies. Among the new services customers were most interested in counselling.

On the request of the client the name of the bookkeeping agency is not mentioned in the thesis.

Key words: bookkeeping agency, services of bookkeeping agency, customer satisfaction

SISÄLLYS

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 5 |
| 1.1 | Tutkimuksen tausta ja aiheen kuvaus | 5 |
| 1.2 | Aiheen rajaus | 6 |
| 1.3 | Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus..... | 6 |
| 1.4 | Kuvaus toimeksiantajasta..... | 6 |
| 1.5 | Tutkimuksen eteneminen | 7 |
| 2 | TILITOIMISTOPALVELUT | 8 |
| 2.1 | Lakisääteiset palvelut..... | 8 |
| 2.2 | Asiantuntijapalvelut | 8 |
| 2.3 | Laatu tilitoimistopalveluissa | 10 |
| 2.4 | Asiakastyytyväisyys tilitoimistossa | 10 |
| 3 | ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN SEURAAMINEN..... | 11 |
| 4 | TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN | 13 |
| 4.1 | Tutkimusongelma | 13 |
| 4.2 | Kysely | 13 |
| 4.2.1 | Kyselylomakkeen laadinta | 14 |
| 4.2.2 | Kyselytutkimuksen suorittaminen..... | 14 |
| 5 | TUTKIMUSTULOKSET | 16 |
| 6 | JOHTOPÄÄTÖKSET | 26 |
| 7 | POHDINTA..... | 27 |
| | LÄHTEET | 28 |
| | LIITTEET | 29 |
| | Liite 1. Kyselylomake | 29 |
| | Liite 2. Kyselyn saateviesti..... | 32 |

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta ja aiheen kuvaus

Tilitoimistojen töistä noin puolet on kirjanpitoa. Tilitoimistot laajentavat palveluitaan yhä enemmän pois pelkästä kirjanpidosta ja numerorutiinista. Palveluita tulee koko ajan enemmän palkanlaskentaan, verokonsultointiin, liiketoiminnan suunnitteluun ja yrityksen talouden ohjaukseen. Ihmissuhdetaitojen merkitys kasvaa, kun asiakkaat haluavat enemmän palveluita ja neuvontaa. Kirjanpitäjä ja tilitoimisto ovat yritysten tärkeitä kumppaneita. (Holtari 2006, 1-3.)

Kirjanpitotoimistojen liiton (nykyään Taloushallinto-liitto) asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan yritykset ovat hyvin tyytyväisiä auktorisoituihin tilitoimistoihin. Tutkimuksesta selvisi, että suurin haaste on konsultoinnin puute. Tilitoimistoilta odotetaan yhä enemmän neuvontaa ja ohjeita yritystoimintaan liittyen. (Tilisanomat 2005, 1.)

Tämän opinnäytetyön aiheena on ”Tilitoimiston palveluiden laajentaminen”. Aihe tarkoittaa sitä, että tilitoimiston lakisääteisiä velvoitteita koskevia palveluita tullaan laajentamaan. Opinnäytetyön aihe on saatu toimeksiantajalta, tilitoimistolta.

Tutkimukselle oli tarvetta, koska tilitoimistoyrittäjä haluaa laajentaa yrityksensä tarjolla olevia palveluita. Yrittäjä on huomannut, että tilitoimiston asiakkaat haluavat yhä enemmän ja laajemmin palveluita. Asiakkaat kaipaavat enemmän neuvontaa talousasioissaan. Tilitoimiston asiakkaat haluavat yhteistyökumppanikseen kirjanpitäjän, jolla olisi paljon aikaa vastata kysymyksiin ja selvittää asioita heidän puolestaan. Toimeksiantaja aikoo laajentaa toiminnassaan yritysneuvontapalveluita. Näihin kuuluisi kurssi-iltoja, henkilökohtaista ja perusteellisempaa neuvontaa yrittäjille ja raportoinnin lisäämistä. Palveluita tarjottaisiin niille asiakkaille, jotka niitä haluavat, ja niitä palveluita joita he haluavat.

Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että vastaajat ovat tyytyväisiä tilitoimistoon ja ovat kiinnostuneita uusista palveluista. Jonkin verran löytyi eroja siitä, mitä uusia palveluita pienet ja suuremmat yritykset haluavat.

1.2 Aiheen rajaus

Rajasin tutkimukseni aihetta tutkimussuunnitelmaa tehdessäni. Alun perin aioin käsitellä opinnäytetyössäni tilitoimiston palveluita, asiakastyytyväisyyttä ja hinnoittelua sekä katelaskentaa. Päätin kuitenkin keskittyä vain tilitoimiston palveluihin ja asiakastyytyväisyyteen, jotta tutkimus ei kasvaisi liian suureksi. Otsikossa päädyin yksinkertaiseen tilitoimiston palveluiden laajentamiseen. Otsikko kuvaa mielestäni lyhyesti ja selkeästi sen, mikä tutkimukseni aihe on.

Minun tehtäväni oli selvittää, mitä näistä uusista palveluista asiakkaat olisivat valmiita ottamaan ja miten asiakasyrityksen koko vaikuttaa uusien palveluiden tarpeeseen.

1.3 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Tutkimuksen tavoitteena on laajentaa tilitoimiston palvelutarjontaa. Nykyisten palveluiden lisäksi tilitoimiston palveluihin tulee mukaan enemmän konsultointia ja yritysneuvontapalveluita. Tarkoituksena oli saada tietoa tilitoimiston asiakkaiden tyytyväisyydestä nykyisiin palveluihin ja selvittää heidän tarvettaan uusiin palveluihin.

1.4 Kuvaus toimeksiantajasta

Toimeksiantaja on vuonna 2005 perustettu tilitoimisto Tampereella. Tilitoimisto tarjoaa palveluita pienille ja keskisuurille yrityksille. Tällä hetkellä yrityksen palveluihin kuuluu kirjanpitoa, palkanlaskentaa, kuukausittaisten alv- ja työnantajailmoitusten lähettäminen verottajalle, tilinpäätökset, veroilmoitukset, muut vuosi-ilmoitukset, yrityksen perustaminen ja yhtiömuodon muutokset. Yrittäjän lisäksi tilitoimistolla on yksi työntekijä ja yksi toiminimiyrittäjä tekemässä kirjanpitoa.

1.5 Tutkimuksen eteneminen

Tutkimuksen teoriaosuudessa käsittelen tutkimuksen keskeisiä termejä: tilitoimistopalveluita, asiakastyytyväisyyttä, asiantuntijapalveluita sekä valitsemaani tutkimusmenetelmää, kyselytutkimusta.

Opinnäytetyön luvuissa 2-4 käsitellään teoriaosuudet. Toinen luku käsittelee tilitoimistopalveluita ja kolmannessa luvussa käydään läpi teoriaa asiakastyytyväisyyden tutkimiseen liittyen. Neljännessä luvussa esitellään tutkimuksessa käytetyt tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät. Tutkimuksen toteutuksesta kerrotaan luvussa neljä. Tutkimuksen tulokset ja niistä johtopäätökset esitellään luvuissa viisi ja kuusi. Opinnäytetyön päättää pohdinta osuus, jota käsittelee luku seitsemän.

2 TILITOIMISTOPALVELUT

2.1 Lakisääteiset palvelut

Tilitoimistopalvelut painottuvat vielä usein vain lakisääteisiin velvoitteisiin. Nämä palvelut ovat juoksevan kirjanpidon, verotuksen, palkanlaskennan ja veroasioiden alueilla. Tilitoimistojen palveluissa on havaittavissa myös jonkin verran hajontaa, kuitenkin siten, että lähes kaikilla toimistoilla palveluiden perustan muodostaa ulkoinen laskenta ja veropalvelut. Palveluiden monipuolinen käyttö on kasvussa. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 14.)

Palveluiden tarve on suhteessa asiakasyrityksen kokoon. Pienet yritykset tarvitsevat rajallisesti muita kuin lakisääteisiä palveluita. Yhä useammalle olisi kuitenkin hyötyä muistakin palveluista, kuten taloussuunnittelusta budjetin muodossa. Palveluita olisi siis hyvä olla myös asiakkaan tulevaisuuden suunnitteluun. Uusia palveluita halutaan niin konsultoinnin kuin palkkahallinnon ja johdon laskentatoimen puolelta. (Ahvenniemi 2008, 1-2.) Johdon laskentatoimen palveluita voivat olla suunnittelua avustava investointilaskelma, tavoitelaskelma-budjetit ja tavoitteiden seuraamiseen tarkkailulaskelmat. Asiakkaalle on tärkeää, että tilitoimistosta saadaan kumppani talouden hoitoon. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 14.)

2.2 Asiantuntijapalvelut

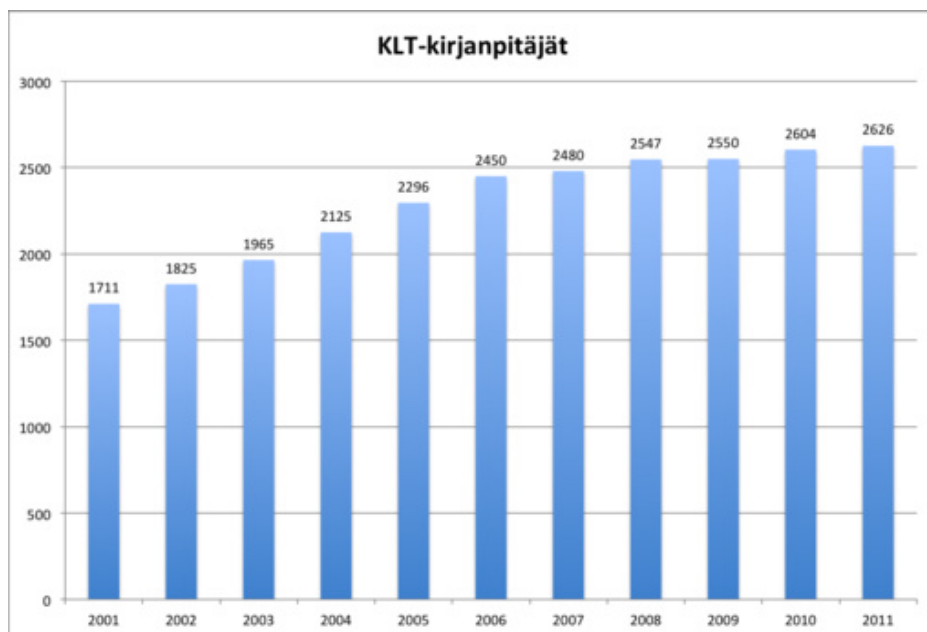
Tilitoimisto on yritykselle tärkeä yhteistyökumppani. Suurin osa yrityksistä on ulkoistanut tilitoimistoille talousasioitaan. Tilitoimistoja on monenlaisia. Liittoon kuuluvat toimistot noudattavat eettisiä pelisääntöjä ja hyvää tilitoimistotapaa. Tämä edellyttää osaltaan riittävää alan peruskoulutusta, sekä tietojen ja taitojen jatkuvaa ylläpitämistä ja kehittämistä. Liittoon kuulumattomissa tilitoimistoissa on hajontaa osaamisessa, koska alalle ei ole asetettu yleisiä koulutus- ja osaamisvaatimuksia. (Ahvenniemi 2008, 1.)

Tilitoimistoalan asiantuntijoina pidetään sellaisia, jotka ovat käyneet läpi vähintään kahdeksasta kymmeneen vuoteen kestäneen kehityskaaren. Tässä ajassa tilitoimisto henkilöstöineen on työskennellyt erilaisten asiakastapausten kanssa, joita työssä on tul-

lut vastaan. Samalla tarvitaan myös täydennyskoulutusta. Kyseisen ajan kuluessa suoritetaan yleensä myös KLT-tutkinto ja tilitoimisto kehitetään auktorisointikelpoiseksi. Samalla päivitetään vanhoja tietoja ja taitoja, jotta asiantuntemus on kilpailukelpoista. (Ahvenniemi 2008, 3.)

KLT-tutkinto on asiantuntijatutkinto taloushallintoalalla, jonka saa suorittaa henkilö jolla on riittävästi työkokemusta ja riittävä kaupallinen koulutus. Tutkinto suoritetaan vuosittain järjestettävässä tenttitilaisuudessa. (Taloushallintoliitto 2009, 1.) KLT-tutkintoon voivat osallistua yliopisto- ja korkeakoulututkinnon suorittaneet ja merkonomi tai taloushallinnon ammattitutkinnon suorittaneet, mikäli heille on kertynyt riittävästi työkokemusta. Yliopisto- ja korkeakoulututkinnon suorittaneilta vaaditaan kolmen vuoden työkokemus ja muilta joko kymmenen vuotta työskentelyä tilitoimistossa tai 20 vuotta laskentatoimen tehtävissä. (Mäkinen 2011, 1-2.)

Alla oleva kuva kertoo KLT- tutkinnon suorittaneiden määrän kasvusta vuosien 2001-2011 aikana. Tällä hetkellä KLT-tutkinnon suorittaneita on Suomessa 2639 henkilöä.



KUVIO 1. KLT-kirjanpitäjät

2.3 Laatu tilitoimistopalveluissa

Laadulla tarkoitetaan sitä, miten hyvin tuote, tavara tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia ja vaatimuksia. Palveluyrityksessä laatu tarkoittaa palvelun onnistumista. Hyvä laatu saa asiakkaan tyytyväiseksi. Joillekin asiakkaille palveluiden helppo saatavuus voi olla tärkein asia tyytyväisyyden kannalta. Asiakkaan palveluiden valintaan vaikuttaa myös niiden arvo ja hyödyllisyys hänelle. Tällöin asiakas vertaa palveluiden kustannuksia, vaivannäköä ja paljonko omaa panostusta täytyy käyttää. Kilpailuetua voi saada esimerkiksi alentamalla asiakkaalle aiheutuvia kustannuksia, kuten palvelumaksuja tai parantamalla palveluiden saatavuutta. (Ylikoski & Järvinen 2006, 55-56.)

Asiakaspalvelutilanteessa asiakkaan tyytyväisyys muodostuu tyytyväisyydestä palveluun, jota asiakas on hankkimassa tai käyttämässä, tyytyväisyydestä lisäpalveluihin ja etuihin, tyytyväisyydestä palveluympäristöön ja tyytyväisyydestä siihen, miten asiakas kokee, että hänestä pidetään huolta. (Ylikoski & Järvinen 2006, 56.)

2.4 Asiakastyytyväisyys tilitoimistossa

Taloushallintoliiton vuonna 2007 tekemässä tutkimuksessa selvitettiin tilitoimiston asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Tärkein ero toimistojen välillä oli se, kuinka hyvää neuvontaa ja konsultointia saadaan peruspalveluiden lisäksi. Tyytyväisimmät asiakkaat saivat enemmän neuvontaa ja konsultointia. (Ahvenniemi 2008, 2.)

Neuvonnassa ja konsultoinnissa onnistuminen edellyttää riittävää osaamista ja valmiuksia. Tilitoimistolta täytyy löytyä asiaosaamista, ongelmien ratkaisukykyä, vuorovaikutustaitoa sekä tuotteistamis- ja hinnoitteluosaamista palveluihin. (Ahvenniemi 2008, 2.)

Tilitoimistolla täytyy olla kyky uudistua ja muuttua asiakasyrityksen kasvaessa. Asiakkaan kasvuhalu täytyy tunnistaa ja olla valmis tarjoamaan kasvun edellyttämiä palveluita. On myös hyvä, jos tilitoimisto pystyy tunnistamaan itsestään, että ei enää kykene tarjoamaan kasvaneelle asiakkaalleen sen tarvitsemia palveluita. (Länsiluoto & Järvenpää 2007, 5.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN SEURAAMINEN

Asiakastyytyväisyyttä pitäisi pyrkiä seuraamaan mahdollisimman usein, jotta nähtäisiin tyytyväisyyden kehitys. Kehitystä seuraamalla osataan ajoissa kehittää uusia palveluita ja tuotteita. Seurannasta huomaa nopeasti, jos jokin ei toimi. Tällöin yritys voi reagoida nopeasti eikä menetä asiakkaita. Asiakkaille mahdollisia palautekanavia tulisi yrityksellä olla useita. (Bergström & Leppänen, 429.)

Tyytyväisyystutkimukset kohdistetaan yrityksen nykyisille asiakkaille. Niissä selvitetään yrityksen palveluiden ja tuotteiden toimivuus suhteessa asiakkaan odotuksiin. Tyytyväisyystutkimuksilla selvitetään tyytyväisyyttä kokonaisuutena tai osa-alueina, kuten yksittäiset tuotteet, tuoteryhmät, osastot, hinnoittelu, laatu ja asiakaspalvelu. Tyytyväisyyden astetta voidaan mitata ja asiakkaat luokitella sen perusteella. Tutkimukseen voidaan valita satunnaisotos asiakasryhmästä, jos yrityksellä on paljon asiakkaita. Satunnaisotoksen perusteella tutkimustulokset voidaan yleistää koko asiakaskunnan tasolla. (Bergström & Leppänen, 429-430.)

Yksi käytetyimmistä asiakastyytyväisyyden tutkimisen menetelmistä on asiakastyytyväisyyskysely. Kysely annetaan asiakkaalle yleensä asiakaspalvelun päätteeksi. Asiakas vastaa kysymyksiin ja väitteisiin rastittamalla omaa mielipidettään vastaavan numeron. Numeroiden sanalliset tarkoitukset vaihtelevat eri kyselyissä. Yleistä on myös, että kyselylomakkeissa on avoimia kysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä vastaajalle annetaan mahdollisuus kertoa omin sanoin tuntemuksiaan ja mielipiteitään. (Reinboth 2008, 106.)

Kyselylomakkeet kerätään yhteen ja aloitetaan vastausten kokoaminen ja analysoiminen. Vastauksista lasketaan esimerkiksi erilaisia keskiarvoja. Keskiarvoja vertaamalla voidaan tehdä johtopäätöksiä asiakaspalvelun laadusta. (Reinboth 2008, 106.) Palvelun tärkeyttä asiakkaalle ja siinä onnistumista voidaan analysoida tekemällä kuiluanalyysimalli. Siinä mitataan palvelun laadun ja asiakkaan odotusten välistä kuilua. Tarkoituksena on hahmottaa palvelun laadussa esiintyviä ongelmia. (Grönlund, Jacobs & Picard 2000, 32.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa ongelmana saattaa olla, että se on jo tehty aikaisemmin eikä uudesta tutkimuksesta saada uutta tietoa. Tämä saattaa johtua siitä, että edellisen tutkimuksen jälkeen ei ole tehty muutoksia, vaikka olisi ollut tarvetta. Kysely sopii erittäin hyvin asiakaspalvelun tutkimiseen, etenkin jos sitä ei ole tehty aiemmin yritykselle. Yrityksen alkuvaiheessa on hyvä ottaa selvää, milloin asiakaspalvelun laatu on sillä tasolla, että asiakkaat ovat pääasiassa tyytyväisiä. Sitä voidaan käyttää myös ”ennen ja jälkeen”- tilanteen tutkimiseen, kun asiakaspalvelun parantamiseksi on tehty kehittämistyötä. Tällöin tämä mittari näyttää onko tapahtunut muutosta ja mihin suuntaan. (Reinboth 2008, 108.)

4 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

4.1 Tutkimusongelma

Tutkimusongelmaksi muotoiltiin: miten tilitoimiston palveluita tulisi kehittää? Tutkimuksen alaongelmia ovat: Miten tyytyväisiä asiakkaat ovat tällä hetkellä yrityksen palveluihin? Mitä uusia palveluita asiakkaat kaipaavat? Miten asiakasyrityksen koko vaikuttaa palveluiden tarpeeseen? Näihin kysymyksiin pyritään tutkimuksessa löytämään vastaukset.

4.2 Kysely

Kyselytutkimuksen juuret ovat survey-tutkimuksesta peräisin. Siinä hyödynnetään tilastollisia menetelmiä, tutkitaan ilmiöitä ja ilmiöihin vaikuttavia tekijöitä sekä niiden välisiä suhteita. (Reinboth 2008, 106.)

Kysely on tiedonkeruumenetelmä, jossa kysymykset ovat standardoituja eli vakioituja. Tämä tarkoittaa sitä, että kyselyyn vastaajilta kysytään samat kysymykset samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kyselytutkimus tehdään kyselylomakkeella, joka lähetetään postitse tai sähköisesti internetissä. Kyselylomaketta käytetään silloin, kun vastaajia on paljon ja he ovat hajallaan. Tutkittava asia on henkilöiden mielipiteet, asenteet, ominaisuudet tai käyttäytyminen. Kyselylomaketta voidaan käyttää myös hyvin henkilökohtaisten asioiden tutkimiseen esimerkiksi terveyteen liittyen. Määrällisessä tutkimuksessa suositeltava vastausten vähimmäismäärä on 100. (Vilkkä 2007, 17.)

Kyselyn ongelmana on, että vastausten saaminen ei välttämättä tapahdu kovin nopeasti, tai että vastauksia ei tule tarpeeksi. Tutkimukseen osallistujia muistutetaan vastaamaan kyselyyn, jotta saataisiin mahdollisimman todellinen tutkimustulos. (Vilkkä 2007, 28.)

4.2.1 Kyselylomakkeen laadinta

Kysymyksiä ei kannata olla lomakkeessa liikaa, koska liian suuri määrä väsyttää vastaajan. Vastaajien on pystyttävä vastaamaan kyselyn jokaiseen kohtaan yksiselitteisesti ja empimättä. Lopullinen lomake kannattaa pitää niin lyhyenä ja yksinkertaisena kuin mahdollista. Liian monimutkaiset ja vaikeaselkoiset kysymykset saattavat karsia vastaajia ja vastausten määrää. Henkilöllisyyttä koskevia tietoja kannattaa kysyä vähän, vain tarvittava määrä. Niitä koskevat kysymykset saatetaan kokea loukkaaviksi tai turhaksi tiedusteluksi. (Ylemmän AMK- tutkinnon metodifoorumi, 1.)

Kun vastaukset on saatu, ne kootaan yhteen ja muokataan analysoitavaan muotoon. Aluksi aineisto tarkistetaan. Vastaukset tarkistetaan ja katsotaan onko mukana virheellisiä vastauksia tai kokonaan puutteellisia vastauslomakkeita. Tarkastamisen jälkeen aloitetaan vastausten analysoiminen erilaisin tilastollisin menetelmin. (Ylemmän AMK- tutkinnon metodifoorumi, 2.)

Opinnäytetyön tutkimus on suurimmilta osin asiakastyytyväisyystutkimus, joka tehtiin sähköisenä kyselytutkimuksena tilitoimiston asiakkaille. Tutkimusmenetelmäksi valittiin kysely, koska tutkimus tehtiin 158 yritykselle, jotka ovat hajallaan toisistaan. Tällöin kyselyn tekeminen sähköisesti on helpoin ja järkevin tapa suorittaa asiakastyytyväisyystutkimus.

4.2.2 Kyselytutkimuksen suorittaminen

Opinnäytetyön tutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Tutkimus tehtiin asiakastyytyväisyys-/ mielipidetutkimuksena. Kysely tehtiin tilitoimiston 158 yritysasiakkaalle, joista koostui kyselyn perusjoukko.

Tavoitteen, tarkoituksen, tutkimuskysymyksien ja teorian pohjalta aloitettiin kyselylomakkeen suunnittelu. Kysely päädyttiin tekemään sähköisesti käyttäen Tampereen ammattikorkeakoulun omaa E-lomaketta. Kyselylomake tehtiin sähköisesti, koska kysely tehtiin 158 ympäri Pirkanmaata olevalle yritykselle. Tämä oli järkevin tapa saada vastauksia mahdollisimman paljon ja helposti käsiteltäviksi.

Kysymysten laatiminen aloitettiin kesäkuun alussa. Ensimmäiseksi laadittiin alustavat kysymykset, siten että ne vastaisivat tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin. Sen jälkeen otettiin huomioon tilitoimiston yrittäjän toiveet kysymyksiä koskien, ja tämän pohjalta laadittiin E-lomake.

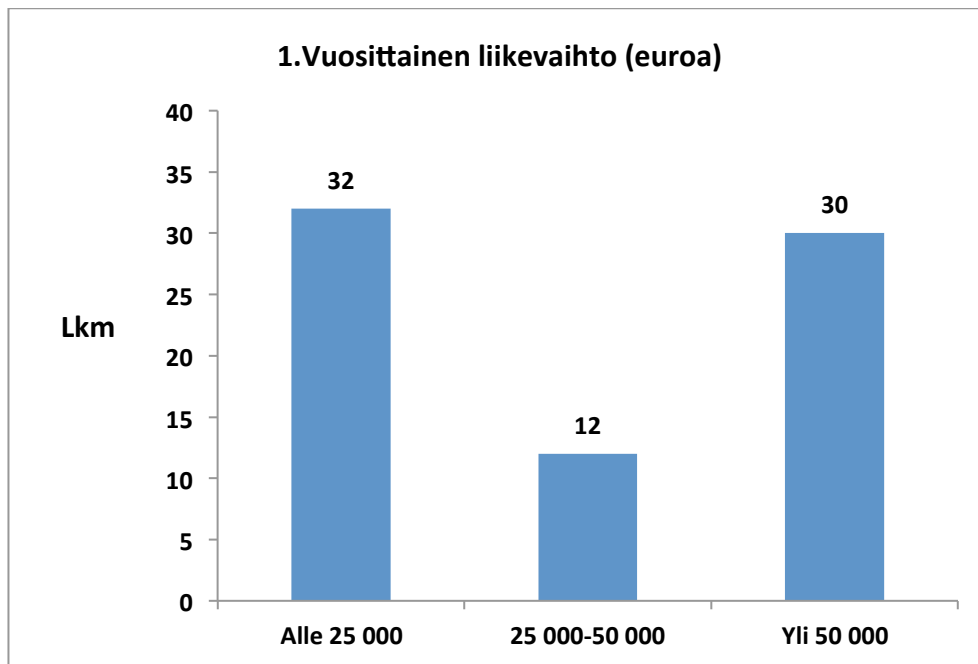
Lähtökohtana lomakkeen tekemiseen, vastaajan näkökulmasta oli, että vastaamisen piti olla helppoa ja vaivatonta. Lomakkeessa päädyttiin kymmeneen monivalintakysymykseen ja neljään avoimeen kysymykseen. Lomake haluttiin tehdä suurimmaksi osaksi monivalintakysymyksillä, koska niihin on nopea valita vastaus eikä vastaajan tarvitse itse miettiä mitä vastaukseensa kirjoittaa. Lomakkeesta pystyi muokkaamaan juuri sellaisen kuin tarvitsi. Kyselyn linkin toimivuutta testattiin tilitoimisto-yrittäjän kanssa useaan kertaan ennen sen lähettämistä tilitoimiston asiakkaille. E-lomakeohjelmasta olisi saanut vastauksista valmiita ympyrä- ja pylväsdiagrammeja, mutta taulukot päädyttiin tekemään itse Excel-ohjelmalla. Excelillä tehdyistä taulukoista tuli selkeämpiä. Vastaukset sai siirrettyä Exceliin vaivattomasti. E-lomakkeen käyttö oli helppoa ohjeisiin perehtymisen jälkeen. Kyselyn tekemiseen pääsi parhaiten sisälle kokeilemalla erilaisia tapoja kysymyksiä tekemiseen.

Kyselytutkimus toteutettiin ajalla 18.6. - 30.6.2012. Aikaa vastaamiseen oli noin kaksi viikkoa. Tilitoimistoyrittäjän kanssa päädyttiin lähettämään linkki kyselylomakkeeseen tilitoimiston sähköpostista, koska siellä oli saatavilla kaikkien asiakkaiden sähköpostiosoitteet. Viestiin laitettiin saateviesti (liite 2.) sekä yrittäjältä että tutkijalta. Saateviestiin kirjoitettiin kyselytutkimuksen tarkoitus, kuka sen tekee ja paljonko vastaamiseen oli aikaa. Saateviestissä kerrottiin myös, että vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja yhteystiedot jättämällä on mahdollisuus osallistua 60 euron ravintolalahjakortin arvontaan. Kyselystä lähetettiin asiakkaille muistutusviestinä uudestaan saateviesti (liite 2.) 25.6.2012.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselylomakkeessa oli yhteensä 13 kysymystä. Tutkimuksessa tutkittiin aluksi vastaajien taustatietoja. Taustatiedoilla selvitettiin vastaajayrityksen kokoa. Tämä on tutkimuksen kannalta tärkeä tieto, koska johtopäätökset -osuudessa vastauksien vaihtelevuutta vertaillaan yrityksen koon mukaan. Taustatietojen jälkeen vastaajilta tiedusteltiin heidän tyytyväisyyttään tilitoimiston palveluihin, ja heidän kiinnostustaan uusia palveluita kohtaan. Vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 74. Perusjoukon ollessa 158 vastausprosentiksi muodostui 46,7%. Vastausprosentti vastasi tutkijan odotuksia.

Ensimmäisessä kysymyksessä haluttiin tietää vastaajan vuosittaista liikevaihtoa. Vastausvaihtoehdot määriteltiin tutkimuksen tekijän ja toimeksiantajan kokemuksen mukaan. Tilitoimiston asiakkaat ovat suurimmilta osin pieniä yrityksiä, joten kuviossa mainitut vastausvaihtoehdot tuntuivat luontevilta. Vastaajien liikevaihtojakaumaa esitellään kuviossa 2.



KUVIO 2. Vastaajien liikevaihtojakauma

Kuviosta 2 käy ilmi, että vastaajista suurimmalla osalla liikevaihto on vuodessa alle 25 000 euroa tai yli 50 000 euroa (62 vastaajalla). Liikevaihdoltaan 25 000-50 000 euroa vastaajia oli 12.

Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajan kausiveroilmoituksen ilmoitusjaksoa. Vastausvaihtoehtoina oli 1 kk, 3 kk, 1 vuosi tai toiminta on arvonlisäverotonta. Yli puolet, eli 43 vastaajaa, kuuluu 1kk ilmoitusjaksoon. Loput vastaukset jakaantuvat melko tasaisesti. 3 kk vastauksia tuli 12, 1 vuoteen 5 vastausta ja arvonlisäverottomassa oli 13 vastausta.

Seuraavilla kysymyksillä 3 ja 4 tutkittiin vastaajien mielipidettä tyytyväisyys-tärkeys-kysymyksillä. Näiden kysymysten tarkoituksena on selvittää onko tilitoimiston palveluissa parantamisen varaa. Vastausten perusteella kysymyksistä 3 ja 4 tehtiin kuilu-analyysi.

Kysymyksessä kolme haluttiin tietää vastaajien mielipidettä tilitoimiston palveluihin liittyvistä tekijöistä, eli selvitettiin kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat olleet tilitoimiston nykyiseen palveluun. Kysymykseen vastattiin asteikolla 1-5 (1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= ei samaa, eikä eri mieltä, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä). Taulukossa 1 näkyy vastausten keskiarvot.

TAULUKKO 1. Tilitoimiston palveluihin liittyvät tekijät

| | |
|--|------|
| 3. Mikä on mielipiteenne seuraavista tilitoimistomme palveluihin liittyvistä tekijöistä? | |
| Palvelu on nopeaa | 4,30 |
| Palvelu on laadukasta | 4,35 |
| Palvelu on asiantuntevaa | 4,43 |
| Palvelu on ystävällistä | 4,22 |
| Palvelu on monipuolista | 3,97 |
| Palvelu vastaa yrityksenne tarpeita | 4,24 |
| Kirjanpitäjän henkilökohtainen tapaaminen on riittävää | 3,82 |
| Neuvonta on riittävää | 3,86 |
| Kirjanpitäjä on nopeasti tavoitettavissa | 4,30 |
| Yhteistyö on sujuvaa | 4,26 |
| Kuukausittainen raportointi on riittävää | 4,23 |

Kysymyksen 3 vastausten keskiarvo on 4,18. Taulukosta 1 käy ilmi, että tilitoimistossa ollaan parhaiten onnistuttu palvelun asiantuntijuudessa. Vähiten tyytyväisiä tilitoimiston asiakkaat ovat olleet kirjanpitäjän henkilökohtaisen tapaamisen riittävyteen.

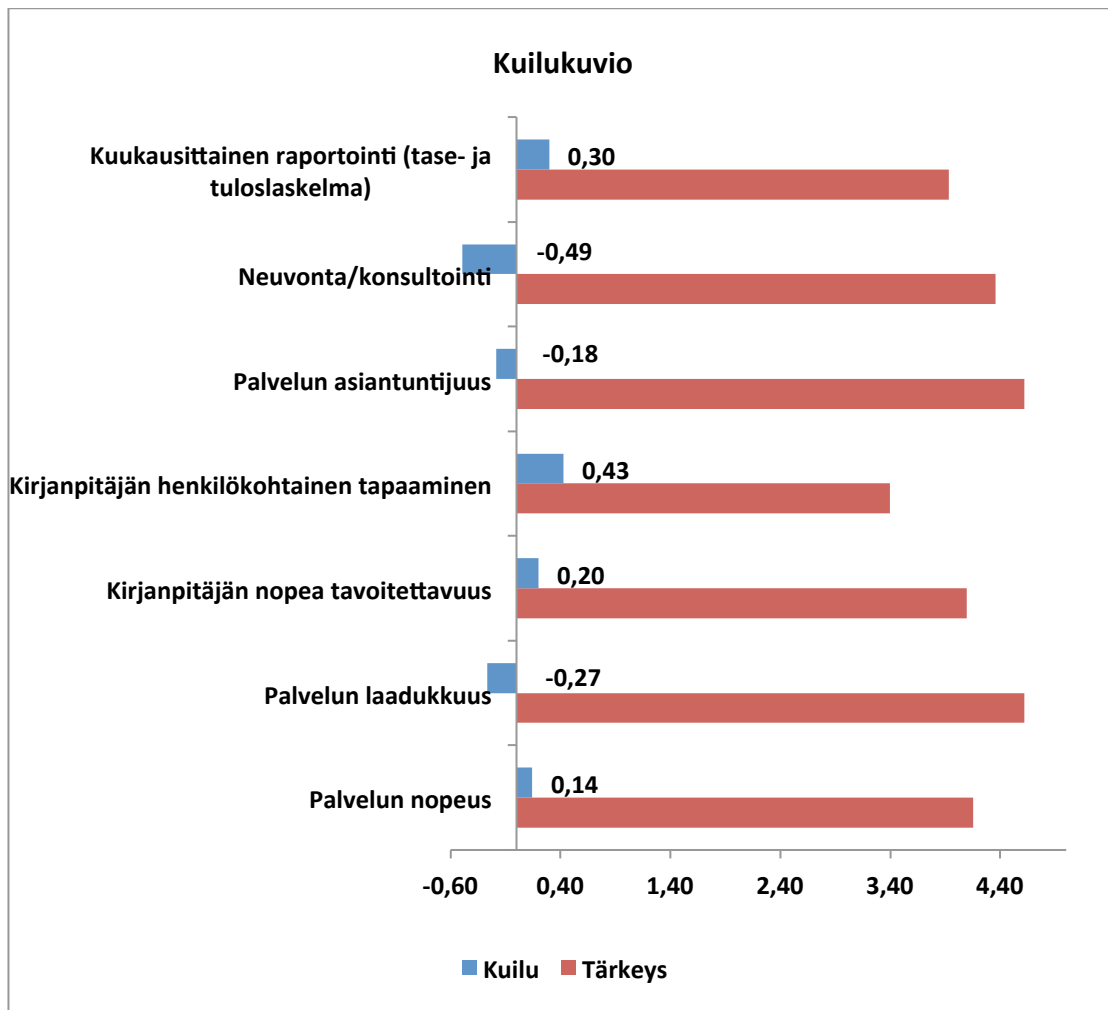
Seuraavassa kysymyksessä 4 tiedusteltiin miten tärkeiksi vastaajat kokevat erilaiset asiat yleisesti tilitoimistoissa. Kysymyksen asteikko oli sama 1-5 kuin kysymyksessä 3. Taulukossa 2 näkyy vastausten keskiarvot.

TAULUKKO 2. Tärkeiksi koetut asiat tilitoimistossa

| | |
|---|------|
| 4. Miten tärkeiksi koette seuraavat asiat yleisesti tilitoimistoissa? | |
| Palvelun nopeus | 4,15 |
| Palvelun laadukkuus | 4,62 |
| Kirjanpitäjän nopea tavoitettavuus | 4,10 |
| Kirjanpitäjän henkilökohtainen tapaaminen | 3,40 |
| Palvelun asiantuntijuus | 4,62 |
| Neuvonta/konsultointi | 4,36 |
| Kuukausittainen raportointi (tase- ja tuloslaskelma) | 3,93 |
| Muu raportointi | 3,52 |

Kysymyksen 4 vastausten keskiarvo oli 4,09. Taulukosta 2 näkee, että vastaajat pitivät yleisesti tilitoimistojen tärkeimpinä asioina palveluiden laadukkuutta ja palveluiden asiantuntijuutta. Vähiten tärkeäksi koettiin kirjanpitäjän henkilökohtainen tapaaminen.

Alla on kysymysten 3 ja 4 vastausten perusteella tehty kuiluanalyysi (kuvio 3). Kuilu-kuviota tulkitaan siten, että verrataan tärkeiden ja onnistuneiden tekijöiden välistä kuilua. Tekijässä ollaan onnistuttu kun kuilu on -0,4 tai parempi. Kuilun ollessa -0,5 - -0,9 tekijässä on parantamisen varaa. Tekijä on kriittinen kuilun ollessa -1,0 tai heikompi. (Lapin yrittäjät ry, 11.)



KUVIO 3. Kuilukuvio

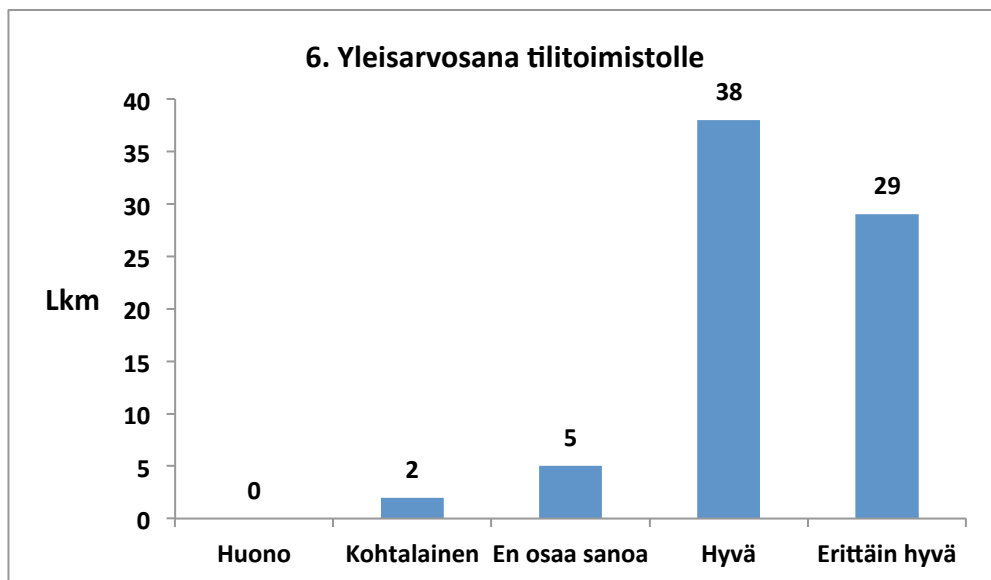
Kuilukuviosta nähdään, että tilitoimistossa on onnistuttu melko hyvin yllä mainituissa tekijöissä. Kyselyyn vastaajat ovat pitäneet kaikkia kysymyksen asioita tärkeinä, koska jokaisen kohdan keskiarvo on yli 3. Kolmessa kohdassa on pientä parantamisen varaa. Miinukselle olivat menneet neuvonta/konsultointi, palvelun asiantuntijuus ja palvelun laadukkuus. Palvelun laadukkuudessa ja asiantuntijuudessa ollaan kuitenkin onnistuttu, koska niiden kuilu tyytyväisyyteen on parempi kuin -0,4. Parantamisen varaa on kuvion mukaan ainoastaan neuvonnassa/konsultoinnissa, jonka kuilu tyytyväisyyteen on -0,49. Muissa neljässä kohdassa tyytyväisyys palveluun on ollut parempi kuin tärkeys. Tärkeimpinä asioina tilitoimistossa asiakkaat pitävät palvelun laadukkuutta ja palvelun asiantuntijuutta. Kuvion mukaan tilitoimisto on onnistunut parhaiten palvelun nopeudessa. Siinä on tyytyväisyys ollut suurempi kuin tärkeys, ja niiden välinen kuilu on pienempi kuin muissa kohdissa.

Viidennessä kysymyksessä tiedusteltiin onko tilitoimisto onnistunut vastaamaan asiakkaan odotuksiin. Kysymyksen vastausvaihtoehtoina olivat kyllä ja ei. Mikäli kysymykseen vastasi ei, seurasi jatkokysymys: jos ei, niin miksi? Vastaajista 72 eli 97 % vastasi kyllä. Ei vastauksia tuli 2 eli 3 %. Jatkokysymykseen oli vastattu seuraavia:

”Neuvonta ei ole ollut riittävää, tai sitten se ei ole ollut maallikon ymmärrettävissä. Samoin alvien maksutiedot ovat tulleet viime tipassa.”

”Toivoisin, että ette kyseenalaistaisi suurinta osaa laskuista joita teille toimitan.”

Kuudennessa kysymyksessä tiedusteltiin yleisarvosanaa tilitoimistolle. Kysymyksessä asteikkona oli 1-5, huonosta erittäin hyvään. Alla olevassa taulukossa näkee vastausten jakauman.



KUVIO 4. Yleisarvosana tilitoimistolle

Kuviosta 4 näkee, että vastaajat ovat yleisesti ottaen olleet tyytyväisiä tilitoimistoon. Puolet vastaajista antoivat tilitoimistolle arvosanaksi hyvä, ja melkein puolet antoivat arvosanaksi erittäin hyvä. Keskiarvoksi tilitoimisto sai 4,3.

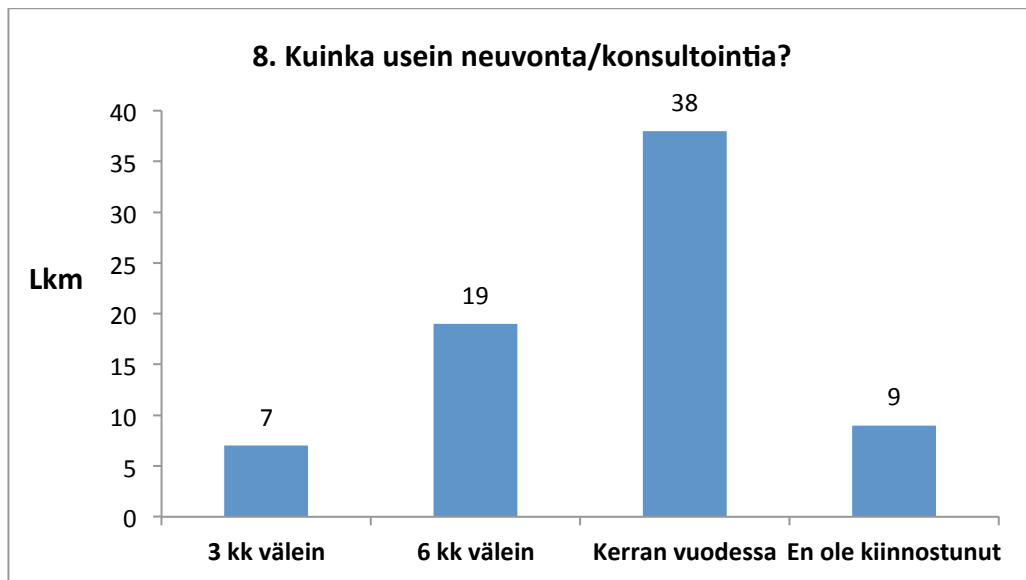
Seuraava kysymys 7 käsittelee tilitoimistoon tulevia uusia palveluita. Vastaajilta haluttiin tietää kuinka kiinnostuneita he olisivat uusista palveluista. Kysymyksen vastausvaihtoehdot olivat asteikolla 1-5 (1=en lainkaan, 2=melko vähän, 3=en osaa sanoa, 4=melko paljon, 5=erittäin paljon). Taulukosta 3 näkee vastausten keskiarvot.

TAULUKKO 3. Kiinnostus uusiin palveluihin

| | |
|---|------|
| Minkä verran olisitte kiinnostuneita seuraavista mahdollisista palveluista? | |
| Henkilökohtaiset neuvonta-/konsultointitapaamiset | 3,60 |
| Koulutustilaisuudet (verotuksesta ym.) | 2,96 |
| Yrityksen tarpeisiin muokattu raportointi | 3,15 |

Kysymyksessä 7 selvitettiin sitä, minkä verran vastaajat olisivat kiinnostuneita mahdollisista uusista palveluista. Yllä olevasta taulukosta näkee, että siinä mainittuihin palveluihin on kiinnostusta. Palveluiden saamat keskiarvot ovat lähes 3 tai yli 3. Eniten kiinnostusta on henkilökohtaisiin neuvonta-/konsultointitapaamisiin, jonka keskiarvo oli 3,60. Toiseksi eniten kiinnostusta oli yrityksen tarpeisiin muokattuun raportointiin, sen keskiarvo oli 3,15.

Kysymyksessä 8 haluttiin tietää, kuinka usein vastaajat haluaisivat henkilökohtaisia neuvonta-/konsultointitapaamisia. Kysymyksen vastausvaihtoehtoja oli 3 kk välein, 6 kk välein, yhden kerran vuodessa ja en ole kiinnostunut henkilökohtaisista neuvonta-/konsultointipalveluista. Kuviosta 5 näkee kuinka vastaukset ovat jakaantuneet.



KUVIO 5. Neuvonta-/konsultointipalveluita

Yllä olevasta kuviosta 5 näkee, että yli puolet halusivat neuvonta/konsultointia yhden kerran vuodessa. Toiseksi eniten kiinnosti 6 kk välein, johon oli tullut vastauksia 19. Vastaajista 7 oli vastannut haluavansa palvelua 3 kk välein ja 9 ei ollut kiinnostunut siitä.

Seuraavassa kysymyksessä 9 haluttiin tietää, kuinka usein vastaajat haluaisivat yrityksensä tarpeisiin muokattua raportointia. Tällä tarkoitettiin esimerkiksi vertailutietoja edelliseen tilikauteen, tunnuslukuja, budjetointia, kustannuspaikkalaskentaa tai projektilaskentaa. Kysymyksessä 9 vastausvaihtoehdot olivat muuten samat kuin kysymyksessä 8, paitsi yhdeksi vaihtoehdoksi lisättiin vielä 1 kk välein. Kuviosta 6 seuraavalla sivulla näkee vastauksien jakaumat.



KUVIO 6. Yrityksen tarpeisiin muokattua raportointia

Kuviosta 6 näkee, että vastausten pääpaino on ollut 6 kk välein, yhden kerran vuodessa ja en ole kiinnostunut -vaihtoehdoissa. Eniten raportointia haluttaisiin lisää yhden kerran vuodessa, 26 vastausta. Lähes neljännes, 19 vastausta, ei ollut kiinnostunut lisäämään raportointia itselleen. 1 kk välein vastauksia tuli 4 ja 3 kk välein 7.

Kysymyksessä 10 tiedusteltiin, kokevatko vastaajat tarvitsevansa vielä jotain muita palveluita. Vastausvaihtoehtoina olivat kyllä ja ei. Kyllä-vastausvaihtoehtoon oli jatkokysymyksenä, että mitä muita palveluita tilitoimisto voisi heille järjestää, joista olisi heille hyötyä. Vastaukset jakaantuivat siten, että kyllä-vastauksia tuli 6 ja ei-vastauksia 67. Kyllä-vastausvaihtoehdon avoimeen jatkokysymykseen vastattiin, että muita palveluita voisivat olla sähköinen kirjanpito, tietoa ja palveluita hankerahoituksesta, apua markkinointiin, apua tase- ja tuloslaskelma raporttien tulkintaan ja koulutusta verotusta koskien.

Viimeinen kysymys 13 oli avoin kysymys, johon vastaajan oli mahdollista kirjoittaa muita kommentteja ja terveisiä. Lopuksi tiedusteltiin vastaajan yhteystietoja, mikäli hän halusi osallistua ravintolalahjakortin arvontaan. Muihin kommentteihin ja terveisiin vastaajat olivat pääasiassa kirjoittaneet kehuja ja kannustuksia nykyiseen palveluun. Osa oli myös maininnut samoja asioita, joissa tarvitsee apua, kuin kysymyksen 10 jatkokysymyksessä. Kaksi mainintaa oli myös siitä, että vastaajista tuntuu, että tilitoimis-

tossa usein kiire, ja silloin kirjanpitäjä ei kerkeä heti vastaamaan asiakkaan kysymyksiin. Vastaajista 64 jätti yhteystietonsa arvontaa varten.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselystä kävi ilmi, että toimeksiantajan asiakkaat ovat tyytyväisiä tilitoimistoon. Tilitoimisto on pystynyt vastaamaan asiakkaiden odotuksiin ja tilitoimisto sai hyvän yleisarvosanan. Vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat neuvonnan ja kirjanpitäjän henkilökohtaisen tapaamisen riittävyteen. Kuilukuvion mukaan parannusta nykyisiin palveluihin olisi syytä miettiä ainoastaan neuvontaan/konsultointiin. Neuvonnan/konsultoinnin kuiluksi, tärkeyden ja onnistumisen välille, tuli -0,49 eli pyöristettynä -0,5. Kuiluanalyysin mukaan parannusta tarvitaan, jos kuilu on -0,5 ja -0,9 välillä. Kuilun ollessa -1,0 tai huonompi, tekijä tarvitsee kriittisesti parannusta. (Lapin yrittäjät ry, 11.)

Kuiluanalyysin mukaan tilitoimistossa ei kannata lähteä lainkaan parantamaan kuukausittaista raportointia, kirjanpitäjän henkilökohtaista tapaamista, kirjanpitäjän nopeaa tavoitettavuutta, ja palvelun nopeutta, koska näissä kohdissa asiakkaan tyytyväisyys on ollut suurempi kuin palvelun merkitsemä tärkeys.

Uusin palveluihin oli kiinnostusta. Vastaajat olivat eniten kiinnostuneita neuvonta-/konsultointipalvelusta. Vaikka palvelusta oltiin kiinnostuneita ja palvelua tulisi parantaa, suurin osa halusi sitä vain kerran vuodessa. Neuvonnan ja konsultoinnin tärkeys ei tullut yllätyksenä. Taloushallinto liiton 2007 tekemässä tutkimuksessa kävi ilmi, että tilitoimistojen tyytyväisimmät asiakkaat saivat eniten neuvontaa ja konsultointia (Ahvenniemi 2008, 2).

Erikokoisten yritysten vastaukset eivät kovin paljon eronneet toisistaan. Muutamissa kysymyksissä huomasi, että suuremmat yritykset haluavat enemmän joitakin uusia palveluita kuin pienemmät yritykset, ja toisin päin. Pienet yritykset pitivät tärkeämpinä kirjanpitäjän henkilökohtaista tapaamista, koulutustilaisuuksia ja neuvontaa kuin suuremmat yritykset. Suuremmat yritykset pitivät raportointia tärkeämpänä kuin pienet yritykset. Nämä erot voivat johtua siitä, että suuremmat asiakasyritykset tietävät jo enemmän talousasioista ja ovat toimineet pidempään kuin pienemmät yritykset. Tilitoimiston onkin tärkeää osata ottaa asiakasyrityksen koko ja sen kasvu huomioon palvelutarjonnassa (Länsiluoto & Järvenpää, 5).

7 POHDINTA

Sain aiheen opinnäytetyöhöni toimeksiantajalta, tilitoimistolta. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää tilitoimiston asiakkaiden tyytyväisyyttä tilitoimistoon ja sen palveluihin. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli myös ottaa selvää, kuinka kiinnostuneita asiakkaat ovat tilitoimiston uusista palveluista. Tutkimus oli asiakastyytyväisyystutkimus, jossa aineiston keruu suoritettiin kyselylomakkeella. Teoriaa kirjoitin tilitoimistopalveluista, asiakastyytyväisyydestä ja sen tutkimisesta, sekä tutkimusmenetelmistä.

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoinen projekti. Tutkittavaa ja kirjoitettavaa oli paljon. Mielestäni onnistuin melko hyvin kyselylomakkeen laatimisessa ja sain vastauksia tarpeeksi. Vastaaajan yrityksen kokoa kysyttäessä kysymykseksi olisi riittänyt vain kysymys yrityksen liikevaihdosta (kysymys 1). Kysymys vastaajan alv-jaksosta (kysymys 2) ei loppujen lopuksi ollut oleellinen tieto. Yllätyksenä minulle tuli kuinka työlästä vastausten läpikäyminen oli. Aikataulussa en ihan pysynyt tutkimuksen tekemisessä, ja lopussa tuli kiire.

Tutkimuksen uusiminen toisi varmasti erilaisia tuloksia. Uudet palvelut on nyt otettu käyttöön, ja niiden kehittämiseen vaikuttivat aikaisempien palveluiden puutteet, joita tutkimuksessa tuli ilmi. Käytetyllä tutkimusmenetelmällä saatiin selvitettyä haluttuja asioita, asiakkaiden tyytyväisyyttä ja kiinnostusta uusiin palveluihin. Tutkimustulokset olivat myös samankaltaisia käyttämäni teorian kanssa.

Tutkimus oli mielenkiintoista tehdä tilitoimistolle, koska suuntauduin opinnoissani taloushallintoon. Toisaalta sain tutustua itselleni vieraampaan aiheeseen, kun tein tutkimuksen kyselytutkimuksena.

LÄHTEET

Ahvenniemi, J. 2008. Johdon laskentatoimen palvelut tilitoimistoissa kehittyvät. Julkaistu 20.5.2012. Tulostettu 24.4.2012. <http://www.tilisanomat.fi/tulostussivu?node=450>

Bergström, S. & Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Grönlund, M., Jacobs, R. & Picard, R. 2000. Asiakastyytyväisyyden osatekijät ja edellytykset. Painoviestintäyritysten asiakkaiden odotuksia ja arvioita. Turku: Turun kauppa- korkeakoulu. Yritystoiminnan tutkimus- ja koulutuskeskus. Tutkimusraportteja.

Holtari, S. 2006. Tilitoimistot ketjuuntuvat vähin äänin. Julkaistu 24.10.2006. Päivitetty 5.1.2012. Tulostettu 15.10.2012. <http://www.talouselama.fi/uutiset/tilitoimistot+ketjuuntuvat+vahin+aanin/a2052625>

Lapin Yrittäjät Ry. 2008. Järjestötutkimus. [Ppt.] Julkaistu 2008. Tulostettu 27.7.2012.

Länsiluoto, A. & Järvenpää, M. 2007. Yrityksen kasvu haastaa taloushallinnon ja tilitoimiston. Julkaistu 16.10.2007. Tulostettu 24.4.2012. <http://www.tilisanomat.fi/tulostussivu?node=309>

Mäkinieniemi, O. 2011. KLT-tutkinto edellyttää jatkuvaa oppimista. Julkaistu 18.10.2012. Tulostettu 25.7.2012. <http://www.tilisanomat.fi/tulostussivu?node=1643>

Neilimo, K. & Uusi-Rauva, E. 2005. Johdon laskentatoimi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Taloushallintoliitto. 2011. KLT-tutkinto. Tulostettu 14.11.2012. <http://www.taloushallintoliitto.fi/kl/kl-tutkinto/>

Tilisanomat. 2005. Tilitoimistoilta odotetaan konsultoivampaa otetta. Julkaistu 27.10.2005. Tulostettu 15.10.2012. <http://www.tilisanomat.fi/node/800>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ylemmän AMK- tutkinnon metodifoorumi. 2007. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Julkaistu 5.11.2007. Tulostettu 22.11.2012. <http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>

Ylikoski, T., Järvinen, J. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu, menestystekijä finanssialalla. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

E-lomake - TILITOIMISTON ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS
 KYSELYLOMAKE

18.11.2012 16.01

TILITOIMISTON ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS
KYSELYLOMAKE

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 12.6.2012 11.00 ja päättyy 30.6.2012 23.59

1.

Mikä on yrityksenne liikevaihto vuodessa?

- Alle 25 000 euroa
 25 000- 50 000 euroa
 Yli 50 000 euroa

2.

Miltainen on kausiveroilmoituksenne ilmoitusjakso? (alv-ilmotus)

- 1 kk
 3 kk
 1 vuosi
 Toiminta on arvonsäverotonta

3.

Mikä on mielipteenne seuraavista tilitoimistomme palveluihin liittyvistä tekijöistä?

(Asteikko: 1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä) ?

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Palvelu on nopeaa | <input type="radio"/> | <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"/> | <input type="radio"/> |
| Palvelu on asiantuntevaa | <input type="radio"/> | <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"/> | <input type="radio"/> |
| Palvelu on monipuolista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Palvelu vastaa yrityksenne tarpeita | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kirjanpitäjän henkilökohtainen tapaaminen on riittävää | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Neuvonta on riittävää | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kirjanpitäjä on nopeasti tavoitettavissa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Yhteistyö on sujuvaa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kuukausittainen raportointi on riittävää | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4.

Miten tärkeiksi koette seuraavat asiat yleisesti tilitoimistoissa?

(Asteikko: 1=ei lainkaan tärkeä, 2= melko tärkeä, 3=en osaa sanoa, 4=hyvin tärkeä, 5=erittäin tärkeä)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Palvelun nopeus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Palvelun laadukkuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kirjanpitäjän nopea tavoitettavuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kirjanpitäjän henkilökohtainen tapaaminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Palvelun asiantuntemus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Neuvonta/konsultointi | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kuukausittainen raportointi (tase- ja tuloslaskelma) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Muu raportointi (esim. vertailutiedot edelliseen tilikauteen, tunnusluvut, budjetointi, kustannuspaikkalaskenta, projektilaskenta) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5.

Onko tilitoimistomme vastannut odotuksianne?

- Kyllä
 Ei

Jos ei, niin miksi?

6.

Minkä yleisarvosanan annatte tilitoimistolle?

(Asteikko: 1=huono, 2=kohtalainen, 3=en osaa sanoa, 4=hyvä, 5=erittäin hyvä)

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7.

Minkä verran olisitte kiinnostuneita seuraavista mahdollisista palveluista?

(Asteikko: 1=en lainkaan, 2=melko vähän, 3=en osaa sanoa, 4=melko paljon, 5=erittäin paljon)

- | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Henkilökohtaiset neuvonta/konsultointi tapaamiset | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koulutustilaisuudet (verotuksesta ym.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Yrityksen tarpeisiin muokattu raportointi | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8.

Kuinka usein haluaisitte henkilökohtaista neuvonta/konsultointi tapaamisia?

- 3 kk välein
 6 kk välein
 Yhden kerran vuodessa
 En ole kiinnostunut konsultointi-/neuvontapalveluista

9.

Kuinka usein haluaisitte yrityksen tarpeisiin muokattua raportointia?

- 1 kk välein
 3 kk välein
 6 kk välein
 Yhden kerran vuodessa
 En ole kiinnostunut yrityksen tarpeisiin muokatusta raportoinnista

10.

Koetteko tarvitsevanne vielä jotain muita tilitoimistopalveluita?

- Kyllä
 Ei

11.

Jos vastasitte edelliseen kysymykseen kyllä, niin mitä muita palveluita tilitoimisto voisi järjestää, joista olisi hyötyä teille?

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

12.

Muita kommentteja ja terveisiä?

| | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | | | | |

13.

Kirjoita nimi ja puhelinnumero jos haluat osallistua lahjakortin arvontaan!

Tietojen lähetyk

Kiitos vastannelle!

© Eduix Oy

Liite 2. Kyselyn saateviesti

Hei!

Opiskelija Heidi Myllynen tekee opinnäytetyötään ja annoin hänelle aiheeksi asiakastyytyväisyyskyselyn ja samalla kysymyksiä siitä, miten halusitte meidän kehittävän palvelujamme, eli mitä toiveita teillä on.

Tämän kyselyn avulla toivon, että saan REHELLISIÄ VASTAUKSIA, jotta voin ohjata omaa toimenkuvaani täällä. Kaikki vastaukset ohjautuvat Heidille, joten en saa kenenkään yksittäisiä vastauksia käsiini. Heidi lähettää teille viestin, jossa on linkki kyselyyn ja ohjeistusta.

Vastauksia odotetaan 30.06.2012 mennessä.

Kesäterveisin ”tilitoimistoyrittäjä”

Hei!

Opiskelen tradenomiksi Tampereen ammattikorkeakoulussa. Teen asiakastyytyväisyys tutkimuksen kyselylomakkeella X-tilitoimiston asiakkaille. Tutkimus tulee olemaan opinnäytetyöni, joten jokainen vastaus auttaa minua onnistumaan tutkimuksessa.

Toivon, että teiltä löytyisi hetki aikaa kyselylomakkeeseen vastaamiseen. Kaikki vastaukset tulevat vain minun sähköpostiini ja tietooni, vastauksia käsitellään luottamuksellisesti. Opinnäytetyössä näkyy yhteenvetotaulukoita vain niistä asioista, joita lomakkeessa kysytään. Opinnäytetyössä ei käy ilmi vastaajien nimiä.

Pyydän, että vastaatte kyselyyn 30.6.2012 mennessä. Kyselylomakkeeseen pääset vastaamaan alla olevasta linkistä. Kun olet vastannut kysymyksiin, paina lähetä painiketta. Vastaaminen vie aika noin 5 minuuttia.

Arvomme vastaajien kesken 60 euron ravintolalahjakortin The Grill ravintolaan. Jätä kyselylomakkeen loppuun yhteystietosi, jos haluat osallistua arvontaan.

Kiitos vastauksista jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,
Heidi Myllynen

Linkki kyselylomakkeeseen:

<https://lomake.tamk.fi/v3/lomakkeet/13337/lomake.html>

