



Asiakastyytyväisyystutkimus Tili- toimisto X:lle

Janni Vilkas

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Asiakastyytyväisyystutkimus Tilitoimisto
X:lle**

Janni Vilkas
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2019

Janni Vilkas

Asiakastyytyväisyystutkimus Tilitoimisto X:lle

Vuosi 2019 Sivumäärä 42

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Tilitoimisto X:lle. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten tyytyväisiä tilitoimiston asiakkaat ovat sen tämänhetkiseen toimintaan ja mitkä tekijät tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä aiheuttavat. Tutkimuksen tarkoituksena oli antaa toimeksiantajalle tietoa siitä, miten ja missä osa-alueissa omaa toimintaa pitäisi kehittää. Asiakastyytyväisyyttä ei oltu aiemmin tutkittu tässä tilitoimistossa.

Tutkimuksen teoriaosuuden pääaiheina ovat tilitoimistoala sekä asiakastyytyväisyys. Ensin käsitellään tilitoimistoalaa yleisesti, tilitoimistojen tarjoamia palveluita, alan kehittymistä sekä Taloushallintoliiton kehittämää hyvää tilitoimistotapaa. Asiakastyytyväisyyden osuudessa perehdytään asiakaspalveluun ja sen laatuun, asiakastyytyväisyyden muodostumiseen ja mittaamiseen sekä asiakastyytyväisyyteen tilitoimistoissa. Lähdemateriaalina on käytetty teoria-aiheisiin liittyvää kirjallisuutta sekä eri verkkosivuja.

Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena ja tutkimusmenetelmänä käytettiin sähköistä kyselyä. Se lähetettiin tilitoimiston kaikille asiakkaille sähköpostilla lokakuussa 2019. Kyselyn tekemiseen käytettiin Google Forms-sovellusta. Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin yhteensä 98:lle asiakkaalle ja vastauksia saatiin lopulta 40. Vastausprosentiksi muodostui siis 41%. Kyselyn tukena käytettiin kvalitatiivisena menetelmänä havainnointia.

Tutkimustulokset osoittivat, että Tilitoimisto X:n asiakkaat ovat yleisesti ottaen hyvin tyytyväisiä. Asiakkaat olivat eniten tyytyväisiä saamaansa ystävälliseen palveluun sekä tilitoimiston luotettavuuteen. Yksittäisiltä vastaajilta ilmeni kuitenkin kehittämistarpeita eri asioista tiedottamisessa sekä neuvonnan ja ohjauksen saamisessa.

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, tilitoimisto, tutkimus, kyselytutkimus

Janni Vilkas

Customer satisfaction research with Accounting Firm X

Year	2019	Pages	42
------	------	-------	----

This thesis was commissioned by Accounting Firm X. The goal of this research was to clarify how satisfied the customers of the accounting firm are with its current operations and what factors cause satisfaction or dissatisfaction. The purpose of the research was to provide information on how and in which areas their own operations should be improved. Customer satisfaction has never been studied in this accounting firm before.

The main topics of the theoretical section of this research report are the accounting industry and customer satisfaction. The first part discusses the accounting industry in general, accountancy services, development of the industry as well as the good accounting practices developed by the Association of Finnish Accounting Firms. The second part focuses on customer service and its quality, how customer satisfaction is formed and measured and finally customer satisfaction in accounting firms. Literature related to the theoretical topics as well as various websites were used as source material.

The customer satisfaction research was conducted as a quantitative research study, using an online survey as a method. This was sent to all of the accounting firm's customers in October 2019. The Google Forms application was used to complete the survey. The customer satisfaction survey was sent to 98 customers in total and 40 responses were received in the end. The response rate was thus 41%. The survey was supported by observation as a qualitative method.

The results of this research showed that the customers of Accounting Firm X are very satisfied in general. The customers were most satisfied with the friendly service they receive and the reliability of the accounting firm. However, individual respondents identified development needs in informing about different matters as well as in getting counselling and guidance.

Keywords: customer satisfaction, accounting firm, research, survey

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Tilitoimistoala.....	7
2.1	Tilitoimiston palvelut	8
2.2	Tilitoimistoalan kehittyminen	9
2.3	Hyvä tilitoimistotapa	10
3	Asiakastyytyväisyys.....	10
3.1	Asiakaspalvelu ja sen laatu.....	11
3.2	Asiakastyytyväisyyden muodostuminen	12
3.3	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	14
3.4	Asiakastyytyväisyys tilitoimistossa	15
4	Tutkimuksen toteutus	15
4.1	Menetelmän valinta	16
4.2	Kyselyn laatiminen.....	17
5	Tutkimuksen tulokset	19
6	Johtopäätökset ja pohdinta	24
6.1	Kehittämissuhteet	25
6.2	Tutkimuksen luotettavuus	26
7	Yhteenveto	28
	Lähteet	30
	Kuviot	32
	Liitteet.....	33

1 Johdanto

Asiakaslähtöinen liiketoiminta ja asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen ovat tänä päivänä elintärkeitä kilpailukeinoja yrityksille. Lisäksi taloushallintoala on kehittynyt vauhdilla sähköisen ja automatisoidun taloushallinnon myötä ja tulee kehittymään edelleen. Tämän vuoksi asiakkaiden palveleminen, neuvominen ja konsultointi tulevat olemaan suuremmassa roolissa tilitoimistojen palveluntarjonnassa kuin ennen. Kun automatisaatio hoitaa monet rutiinitehtävät kirjanpitäjän puolesta, aikaa jää enemmän vaativampien tehtävien tekemiseen sekä siihen, että voidaan entistä paremmin keskittyä asiakasyritysten toimintaan ja ymmärtää sitä kokonaisvaltaisemmin. Tyytyväinen asiakas todennäköisemmin sitoutuu tilitoimistoon ja suosittelee sitä myös muille.

Tämä opinnäytetyö on tehty pienelle tilitoimistolle. Jotta yritystä ei voitaisi tunnistaa, viitataan siihen tässä tutkimuksessa nimellä Tilitoimisto X. Suoritin toimeksiantajalla myös molemmat tutkintoon sisältyvät työharjoittelujaksot, joten opinnäytetyö oli kätevää toteuttaa sinne. Aloitin työharjoittelun kesällä 2019 ja sen päättymisen jälkeen jäin yritykseen töihin. Tilitoimisto X tarjoaa asiakkailleen kaikenlaisia taloushallinnon palveluita, kuten palkanlaskentaa, juoksevaa kirjanpitoa, myynti- ja ostoreskontrat, laskujen ja palkkojen maksatusta, tilinpäätökset ja veroilmoitukset. Palvelut ovat saatavilla sekä sähköisessä muodossa että perinteisesti paperilla, aivan kuten asiakas haluaa. Asiakasyritys voi valita tilitoimiston palveluvalikoimasta juuri itselleen tarpeelliset toiminnot.

Myös oman henkilöstön hyvinvoinnista ja kehittämisestä huolehtiminen on Tilitoimisto X:lle tärkeää, ja tämä auttaakin palvelemaan asiakkaita paremmin. Työntekijöitä tilitoimistossa on minun lisäksi kolme ja jokaisella on omat asiakkaat, joille he hoitavat pääasiassa kaikki tämän valitsemat taloushallinnon toiminnot. Kuitenkin silloin tällöin toiset voivat esimerkiksi auttaa kiireessä tai toisen sairastuessa ja tehdä tämän puolesta jonkin tehtävän, ja muutenkin haastavia asioita pohditaan toisinaan yhdessä. Tilitoimisto X:llä on paljon erilaisia asiakkaita: sekä pieniä, yhden hengen yrityksiä että suurempia kansainvälisiä yrityksiä. Myös asiakaskunnan toimialat ja yritysmuodot ovat vaihtelevia.

Vaikka Tilitoimisto X on ollut toiminnassa jo useita vuosia, se ei ole koskaan aiemmin tehnyt selvitystä asiakkaidensa tyytyväisyydestä. Sen vuoksi tällainen tutkimus koettiin tarpeelliseksi ja valittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa opinnäytetyön aiheeksi. Lisäksi asiakaslähtöisyys on Tilitoimisto X:n toiminnan lähtökohtia, joten tyytyväisyyden ylläpitäminen ja edistäminen on yritykselle tärkeää. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen ja sen tavoitteena on selvittää, miten tyytyväisiä Tilitoimisto X:n asiakkaat ovat sen tämänhetkiseen palveluun ja mitä he mahdollisesti toimistolta kaipaavat.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on siis antaa toimeksiantajalle tietoa siitä, miten sen palveluita ja toimintaa voitaisiin kehittää edelleen ja siten parantaa asiakkaiden tyytyväisyyttä. Keskeisintä on selvittää mihin osa-alueisiin Tilitoimisto X:ssä ollaan tyytyväisiä, mitä voitaisiin parantaa sekä ovatko tilitoimiston nykyiset palvelut asiakkaille riittäviä vai kaivataanko jonkinlaisia lisäpalveluita. Koska osaa asiakkaista palvellaan vielä perinteisellä, paperisella tavalla, selvitetään myös kuinka kiinnostuneita asiakkaat ovat sähköisen taloushallinnon palveluista ja niiden käyttämisestä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään kahta pääaihetta: tilitoimistoalaa sekä asiakastytyväisyyttä. Aluksi kuvaillaan tilitoimistoalaa yleisesti, sen palveluita sekä alan kehittymistä ja tulevaisuuden näkymiä. Myös Taloushallintoliiton kehittämää hyvää tilitoimistotapaa avataan lyhyesti. Sen jälkeen kerrotaan asiakaspalvelusta ja sen laadusta sekä asiakastytyväisyydestä, siihen vaikuttavista tekijöistä ja sen mittaamisesta. Lisäksi lyhyesti kerrotaan tilitoimistojen keinoista vaikuttaa asiakkaidensa tyytyväisyyteen. Nämä aiheet tuntuivat sopivimmilta antamaan riittävän tietopohjan tutkimukselle tilitoimiston asiakastytyväisyydestä. Teoriapuolen käsittelyn jälkeen avataan tarkemmin tutkimuksen varsinaista toteutusta eli siinä käytettyjä menetelmiä kyselyä ja havainnointia, niiden valintaa sekä kyselylomakkeen laatimista. Tämän jälkeen kerrotaan tutkimuksesta saadut tulokset ja analysoidaan niitä. Lopuksi tuloksista tehdään vielä johtopäätökset ja annetaan niiden perusteella kehittämisehdotuksia toimeksiantajalle.

2 Tilitoimistoala

Tilitoimistoalan yrityksiä oli Suomessa 4235 vuonna 2017 ja alalla työskenteli 11702 henkilöä (Taloushallintoliitto 2019a). Tilitoimisto on taloushallinnollinen yritys, jonka toiminnassa tulee noudattaa suomalaista lainsäädäntöä. Sen palveluiden käyttäminen on vaihtoehto yrittäjälle, jolle kirjanpidon tekeminen itse ei ole taloudellisesti tai oman osaamisen vuoksi järkevää. Tilitoimistot voivat hoitaa kaiken taloushallintoon liittyvän yrityksen puolesta, mutta yleisimpiin ulkoistettaviin toimintoihin kuuluvat esimerkiksi juokseva kirjanpito, palkanlaskenta ja tilinpäätökset. Asiakkaan ja toimiston välinen yhteistyö on lähtökohtaisesti pitkäaikaista ja vaatii molemminpuolista luottamusta. Tilitoimistoon ollaan jatkuvasti yhteydessä ja tietoa liiketoiminnasta vaihdetaan puolin ja toisin.

Osa tilitoimistoista on auktorisoituja, joka tarkoittaa sitä, että niiden osaaminen, järjestelmät ja toimintamallit on tarkastanut Taloushallintoliitto. Auktorisoitujen tilitoimistojen toiminnan on myös oltava tiukasti lain mukaista. Kaikki liiton jäsenyritykset ovat auktorisoituja. Tällaisessa tilitoimistossa täytyy työskennellä kirjanpidon- ja laskentatoimen, eli taloushallintoalan asiantuntijatutkinnon suorittaneita ammattilaisia ja henkilökunnan osaamista tulee ylläpitää jatkuvasti. Taloushallintoliitto valvoo auktorisoidun tilitoimiston toimintaa ja varmistaa, että se toimii hyvän tilitoimistotavan mukaisesti. (Taloushallintoliitto 2019b.)

2.1 Tilitoimiston palvelut

Kirjanpidon päätarkoituksena on yrityksen toiminnan tuloksen selvittäminen, ja sen pitäminen on kaikkien yrityksiensä velvollisuus. Lisäksi kirjanpidon tehtävänä on pitää erillään yrityksen ja yrittäjän omat menot, tulot ja rahat. (Tomperi 2018, 11.) Taloushallinnon tehtävien ulkoistaminen tilitoimistolle säästää yrittäjältä aikaa ja vaivaa, kun asiantuntijat tekevät ne hänen puolestaan. Tilitoimistot tarjoavat yrityksille monipuolisia taloushallinnon palveluita, joista asiakasyritys voi valita juuri omille tarpeilleen sopivat. Asiakkaan puolesta voidaan hoitaa tilinpäätökset ja juokseva kirjanpito, palkanlaskenta, kaikki ulkoisen laskennan palvelut sekä mahdollisesti sisäisen laskennan palveluita. (Taloushallintoliitto 2019c.)

Juoksevaan kirjanpitoon kuuluu yrityksen liiketapahtumien ja tositteiden kirjaus kuukausittain sekä lakisääteisten viranomaisraporttien toimittaminen. Näitä ovat esimerkiksi arvonlisäveroraportit, veroilmoitukset ja tilinpäätökset. Myös palkanlaskenta on tyypillinen ulkoistettava osa-alue, ja sen siirtäminen yrityksen ulkopuolelle onkin hyvin kannattavaa. Palkanlaskennan peruspalveluihin kuuluu palkkojen laskeminen, työnantajasuoritukset, palkkalaskelmien toimittaminen palkansaajille sekä viranomaisilmoitukset. Myös muista lisäpalveluista voidaan sopia tilitoimiston kanssa. Näitä voivat olla esimerkiksi liittojen jäsenmaksuihin, ulosottoihin tai lomaseurantaan liittyvät asiat. (Taloushallintoliitto 2019c.)

Lisäksi tilitoimistot voivat hoitaa yrityksen myyntilaskujen tuottamisen ja lähettämisen, ostolaskujen kierrättämisen, laskujen ja palkkojen maksatuksen sekä avustaa yritystä verosuunnittelussa eli verotuksen optimoimisessa eri yritysmuodoissa. Tilitoimistot voivat myös tarjota asiakkaille sisäisen laskennan eli johdon laskentatoimen palveluita kuten budjetointia, tunnuslukujen seuranta, kassavirta- tai investointilaskentaa. Osa tilitoimistoista tarjoaa nykyään myös talousjohtamisen lisäpalvelua yrityksille. (Taloushallintoliitto 2019c; Taloushallintoliitto 2019d.)

Tilitoimisto voi tarjota palveluitaan asiakkaille perinteisellä tavalla eli paperisena tai sähköisenä. Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen on kuitenkin yleistynyt viime vuosina huomattavasti. Digitalisaation mukanaan tuoma muutos taloushallintoalalla tuo mukanaan myös sen, että tilitoimistojen tarjoamiin palveluihin eivät riitä enää pelkät perinteiset, rutiininomaiset tehtävät, vaan asiakkaille on tarjottava myös vielä enemmän konsulttimaista neuvontatyötä. Sisäisen laskennan palvelujen tarjoaminen ja käyttäminen siis tulee yleistymään. Lukuja ja yrityksen toimintaa analysoidaan ja asiakasyritykselle tuotetaan sen liiketoiminnan kehittämisen kannalta olennaista informaatiota, jonka avulla voidaan katsoa myös toiminnan tulevaisuuteen eikä vain ulkoisen laskennan kautta menneisiin tapahtumiin. (Lähteenmäki-Lindman 2015.)

2.2 Tilitoimistoalan kehittyminen

Perinteisellä kirjanpito-prosessilla suuri osa kirjanpitäjän työajasta kuluu paperisten tositteiden laatimiseen, tiliöimiseen, kirjaamiseen ja tarkastamiseen. Työ on melko manuaalista ja paperista materiaalia voi olla hyvinkin paljon. Asiakkaan on toimitettava postitse tai henkilökohtaisesti kaikki materiaali tilitoimistoon järjestyksessä ja ajallaan, mutta joskus materiaalia puuttuu ja niitä on jälkikäteen pyydettävä asiakkaalta. Valmisteluprosessi voi siis viedä todella paljon aikaa. Perinteisellä tavalla kirjanpito on myös noin kuukauden jäljessä. Tällainen kirjanpidon prosessi voi sopia pienelle yritykselle, jossa tositteita kertyy kuukaudessa vain vähän, mutta sähköinen ja automatisoitu taloushallinto tekee monet kirjanpito-prosessin vaiheet helpommiksi sekä yritykselle että tilitoimistolle. (Finago 2019).

Digitalisoituminen sekä taloushallinnon sähköistyminen ja automatisoituminen ovat tehneet suuren muutoksen tilitoimistojen arkeen. Sähköistä taloushallintoa käyttämällä kirjanpito on aina ajan tasalla ja tarvittava materiaali voidaan saada perille helpommin ja nopeammin. Automatisoitu taloushallinto menee vielä askeleen pidemmälle, eikä siinä tarvitse syöttää lukuja käsin, vaan kirjanpito muodostuu suoraan liiketapahtumista. Tieto eri ohjelmistojen välillä liikkuu automaattisesti ja reaaliajassa. Sähköisen taloushallinnon hyödyt moninkertaistuvat automaation avulla. Virheiden todennäköisyys saadaan laskemaan, tiedon laatu paranemaan ja työaika tilitoimistossa voidaan käyttää tehokkaammin. (Kuokkanen 2018.)

Taloushallinnon järjestelmät voivat tehdä kirjanpitäjän puolesta paljon, mutta vaikka taloushallinnon työtehtäviä voidaan automatisoida ja helpottaa, se ei tarkoita, että alan työntekijät katoaisivat, vaan työtehtävät ja toimiala uudistuvat ja tehostuvat. (Lähteenmäki-Lindman 2015.) Taloushallinto tulee olemaan vieläkin laadukkaampaa ja tehokkaampaa joidenkin vuosien päästä. Rutiinityö vähenee entisestään, kun teknologia kehittyy ja yhä enemmän toimintoja automatisoidaan. Yritysten talouden suunnittelu tulee olemaan vielä tärkeämpää tulevaisuudessa, ja kehittyneemmät taloushallinnon palvelut antavat siihen enemmän mahdollisuuksia. (Ahvenniemi 2014.)

Järjestelmät eivät voi kuitenkaan korvata ihmisten välistä kanssakäymistä, joten konsultoinnin ja asiakaspalvelun merkitys tilitoimistoissa kasvaa. Taloushallinnon ammattilaisesta tulee myös palveluammattilainen. Osaaminen monipuolistuu ja sen tarve laajenee, kun talouden tuntemuksen lisäksi tarvitaan parempia tietoteknisiä ja vuorovaikutuksellisia taitoja. Kirjanpitäjän on myös ymmärrettävä entistä laajemmin liiketoiminnan perusteita. Vanhat stereotyyppiat taloushallintoalasta katoavat, kun muuttuva ala tarjoaa uudenlaisia uramahdollisuuksia. Myös työskentelytavat muuttuvat, sillä sähköinen taloushallinto mahdollistaa työn tekemisen joustavasti ajasta ja paikasta riippumatta, kun siihen tarvitaan nykyään vain internetyhteys. (Lähteenmäki-Lindman 2015.)

2.3 Hyvä tilitoimistotapa

Tilitoimisto on yrittäjälle merkittävä yhteistyökumppani, joten sen valitseminen on hyvin tärkeä päätös. Kumppaniksi halutaan joku luotettava ja ammattitaitoinen. Taloushallintoliitto on kehittänyt niin sanotun hyvän tilitoimistotavan, eli eettisen ohjeistuksen tilitoimistoalalla toimiville, jota noudattamalla tilitoimisto voi tuottaa luotettavaa ja oikeaa tietoa sen asiakkaille, näiden sidosryhmille sekä viranomaisille. Ohjeistus on koottu toimialastandardi TAL-STA:an. Standardi asettaa tilitoimiston toiminnalle laadullisen vaatimustason, jonka avulla tilitoimiston asiakas saa laadukasta palvelua. Hyvän tilitoimistotavan ohjeistus ei kuitenkaan anna yksityiskohtaisia, tiukasti sitovia ja jokaisen tilanteen kattavia määräyksiä. (Taloushallintoliitto 2019e.)

TAL-STA:an kuuluu neljä toimialastandardia: eettinen ohjeistus, toimeksiannon hoitaminen, kirjanpito palvelu sekä palkanlaskentapalvelu. Eettinen ohjeistus neuvoo taloushallinnon asiantuntijapalveluita tarjoavaa muun muassa noudattamaan lainsäädäntöä ja toimimaan vastuullisesti, huolellisesti ja ammattitaitoisesti. Tilitoimiston henkilöstöllä tulee olla riittävä koulutus ja kokemus, ja ammattitaitoa on myös ylläpidettävä jatkuvalla koulutautumisella. Henkilöstöllä on myös velvollisuus pitää asiakkaita koskevat luottamukselliset tiedot salassa. Toimeksiannon hoitaminen -standardi määrittelee kriteerit, jotka tulee täyttää vastaanotukseen ja hoitaakseen toimeksiantoja laadukkaasti. Asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen sopimus ja toimeksiannot hoidetaan tämän sopimuksen sekä voimassaolevien säädösten mukaisesti. (TAL-STA 2013, 3-6.)

Kolmas standardi määrittää millaisilla toimilla voidaan pyrkiä varmistamaan tuotetun kirjanpito palvelun laadukkuus ja vastaavasti neljännellä ohjeistuksella pyritään varmistamaan palkanlaskentapalveluiden laadukkuus. Tuottaakseen laadukasta palvelua, on tilitoimiston hankittava riittävä ymmärrys asiakkaan liiketoiminnasta. Lisäksi kirjanpidon ja palkanlaskennan palveluissa on noudatettava voimassaolevaa lainsäädäntöä ja ohjeistuksia, toimeksiantosopimusta, alan hyvää tapaa sekä toimialastandardia. (TAL-STA 2013, 7-9.)

3 Asiakastyytyväisyys

Asiakas käyttää palvelua täyttääkseen jonkin tarpeensa, ja käytön jälkeen hän on joko tyytyväinen tai tyytymätön. Monet asiat vaikuttavat asiakkaan kokemukseen ja pienikin yksityiskohta voi saada asiakaskohtamisen hänen mielestään onnistumaan tai epäonnistumaan. Asiakastyytyväisyys ei olekaan yksiselitteistä, sillä jokainen kokee asiat omalla tavallaan, eikä tyytyväisyys palveluun tai tuotteeseen välttämättä takaa sitä, että asiakas palaa ostamaan yritykseltä myöhemminkin. (Ylikoski 2001, 149.) Hyvään asiakaspalveluun ja tyytyväisyyden kehittämiseen on kuitenkin panostettava, jotta mahdollisimman moni palaisi ja suosittelisi yritystä toisillekin.

Tänä päivänä asiakaslähtöinen ajattelutapa ei ole yritykselle enää valinta, vaan oikeastaan pakollinen keino selviytyä markkinoilla. Ostavat asiakkaat ovat yritysten toiminnan edellytys ja tyytyväinen asiakas todennäköisemmin jatkaa yrityksen tarjoamien palveluiden käyttämistä tulevaisuudessakin. Molemmat osapuolet siis hyötyvät asiakkaan kokemukseen panostamisesta: hyvän kokemuksen saanut asiakas on tyytyväinen eli hän palaa todennäköisemmin ostamaan uudelleen, jolloin yrityksen toiminta voi jatkua. Siksi onkin tärkeää, että asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja heiltä kerätään palautetta yrityksen toiminnasta, jotta voidaan saada selville mitä siinä voitaisiin kehittää ja toisaalta sen avulla voidaan myös nähdä omat vahvuudet. Lisäksi hyvä asiakaspalvelu parantaa yrityksen mainetta, joka taas vaikuttaa positiivisesti mahdollisten uusien asiakkaiden päätökseen asioida kyseisen yrityksen kanssa. (Aarnikoivu 2005, 13-14, 21).

3.1 Asiakaspalvelu ja sen laatu

Palvelu on monimutkainen, laaja käsite, jolle on hankala antaa yleispätevää määritelmää. Sen voisi sanoa olevan ainakin jossain määrin aineeton teko tai hyöty, joka tuottaa tyydytystä kulluttajalle, muttei johda minkään omistukseen ja se tuotetaan ja kulutetaan jossain määrin samanaikaisesti. Asiakkaiden kuvaillessa palveluja, he käyttävät ilmaisuja kuten kokemus, luottamus ja tunne. (Grönroos 1998, 53.) Asiakaspalvelu on kohtaaminen asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Palvelutilanteessa asiakaspalvelija ilmentää toiminnallaan yrityksen arvoja ja suhdetta asiakkaaseen. Asiakaspalvelussa on tärkeää ymmärtää asiakasta ja yrittää asettaa hänen asemaansa. (Aarnikoivu 2005, 16.) Markkinoilla kilpailee useita yrityksiä samankaltaisilla tuotteilla samoista asiakkaista, ja juuri hyvän asiakaspalvelun avulla yritys voi erottautua näistä kilpailijoista, sillä sitä ei voi toinen yritys kopioida.

Kun asiakaspalvelu on laadukasta, siitä tulee yritykselle kilpailuetu. Laatu on asiakkaan muodostama näkemys siitä, miten hyvin asiakaskohtaaminen on hänen mielestään onnistunut. Siihen vaikuttavat sekä palvelun lopputulos että itse palveluprosessi. Yleensä kun palvelu vastaa asiakkaan henkilökohtaisia odotuksia tai jopa ylittää ne, hän kokee saamaansa palvelun olleen hyvää ja laadukasta. Jotta nämä odotukset täyttyisivät, on yrityksen tunnettava asiakkaansa. Vaikka yrityksellä saattaakin olla oma käsityksensä laadukkaasta palvelusta, vain asiakas voi todella kertoa sen ja laatua tulisikin tarkastella aina hänen näkökulmastaan. (Ylikoski 2001, 118.)

Palvelun laatuun liittyy useita ulottuvuuksia, jotka vaikuttavat asiakkaan mielipiteeseen. Näitä ovat esimerkiksi kokemukset yrityksen luotettavuudesta, uskottavuudesta, empatiasta, henkilöstön reagointialttiudesta ja pätevyydestä sekä havainnot palveluympäristöstä, kuten yrityksen tiloista, laitteista ja henkilöstön olemuksesta. Etenkin asiakkaan luottamuksen saaminen on tärkeää ja luotettavuus onkin keskeisin osa palvelun laatua. Luottamus luo myös turvallisuuden tunnetta asiakkaalle, joka on olennaista etenkin silloin, kun palvelun valintaan liittyy jonkinlainen riski, jota asiakkaan on vaikea arvioida. Luottamuksen syntymiseen sekä

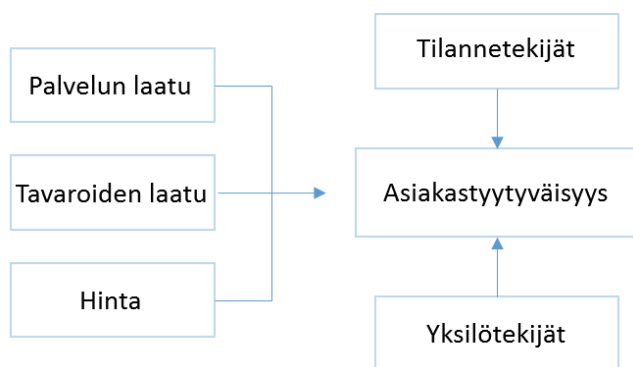
siihen, että asiakas kokee olevansa arvostettu, voidaan vaikuttaa paljon asiakaspalvelijan käyttäytymisellä. (Ylikoski 2001, 126-129.)

Lisäksi yrityksen saavutettavuus ja viestintä vaikuttavat kokemukseen palvelun laadusta. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan on saatava yritykseen helposti yhteys, aukioloajat ja yrityksen sijainti ovat asiakkaalle sopivat tai palvelu on helposti saatavilla sähköisesti. Viestinnän on oltava sujuvaa ja ymmärrettävää, eikä esimerkiksi pitäisi käyttää hankalia termejä, jotka ovat asiakkaalle tuntemattomia. Hyvä viestintä tarkoittaa myös sitä, että mahdollisista muutoksista ja niiden vaikutuksista palvelun hintaan tulee ilmoittaa. Myös asiakkaan ymmärtäminen, hänen erityistarpeidensa selvittäminen sekä huomioiminen yksilönä vaikuttaa siihen, miten hän arvioi palvelun laadun. Hyvä laatu ja tyytyväisyys mielletään yleensä samaa tarkoittaviksi asioiksi, mutta tyytyväisyys on oikeastaan laajempi käsite ja palvelun laatu on vain yksi siihen vaikuttava tekijä. (Ylikoski 2001, 127-129, 149.)

3.2 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen

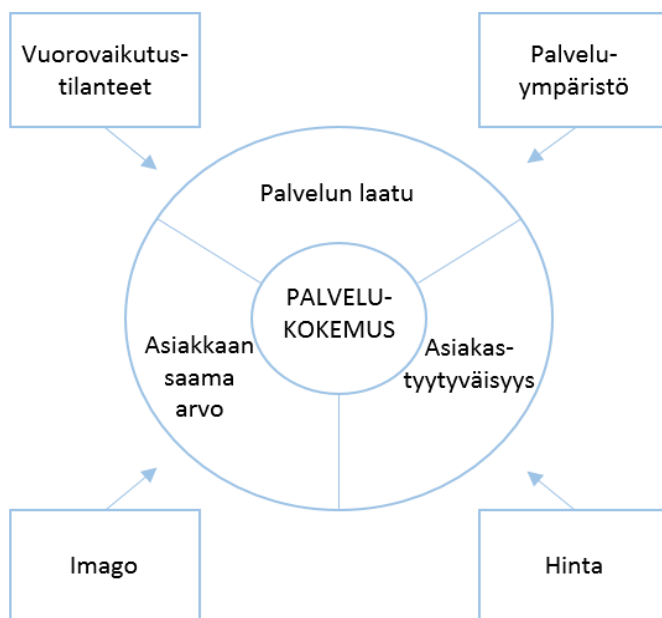
Asiakastyytyväisyys on suhteellinen ja aina subjektiivinen, yksilöllinen näkemys. Odotukset ja kokemukset yrityksen toiminnasta ovat kaikilla erilaisia. Asia, joka on toiselle tyytyväisyyden muodostumisessa merkityksellisin, ei välttämättä vaikuta toisen kokemukseen lainkaan. Asiakastyytyväisyys on myös paljolti sidottu nykyhetkeen, eikä siinä kerran onnistuminen riitä, vaan tyytyväisyys on lunastettava yhä uudelleen myöhemmissäkin kontakteissa asiakkaan kanssa. (Rope & Pöllänen 1998, 59.) Tyytyväisyys muodostuu usein monien eri tekijöiden yhdistelmästä ja toisaalta asiakas voi olla tyytyväinen kokonaisuuteen, vaikka yksittäinen palvelutapahtuma aiheuttaisi hänelle tyytymättömyyttä.

Asiakastyytyväisyys syntyy, kun asiakas kokee yrityksen kanssa asioimisesta jonkinlaisen positiivisen tunnereaktion. Hyvä asiakaskokemus rakentuu jokaisesta kerrasta, kun yritys ja asiakas ovat vuorovaikutuksessa keskenään, joten kokemukseen tulisi panostaa kaikessa yrityksen toiminnassa. Kokemukseen ja tyytyväisyyteen vaikuttavat palvelun laatu, tavaroiden laatu sekä hinta, joiden tasoon yritys voi jollakin tavalla vaikuttaa. Etenkin palvelun laadun ulottuvuuksiin panostamalla asiakastyytyväisyys voidaan saada korkeammalle, ja laatua tulisi tarkastella aina asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi kokemus palvelutilanteesta ja tyytyväisyydestä riippuu tilannetekijöistä sekä asiakkaan yksilöllisistä ominaisuuksista, joihin yrityksellä ei taas ole mahdollisuutta vaikuttaa. Yksilötekijöitä ovat esimerkiksi asiakkaan ikä, taloudellinen tilanne tai mieliala ja tilannetekijänä voi olla esimerkiksi asiakkaan kiire. (Ylikoski 2001, 152-153; Kuvio 1.)



Kuvio 1: Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Vaikka palvelun laadulla on suuri rooli tyytyväisyyden syntymisessä, on kuitenkin olennaisinta luoda onnistunut kokonaisuus ja asiakaskokemus kehittämällä asiakkaan ja yrityksen välisiä kohtaamispisteitä. Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys ovat oikeastaan asiakkaan palvelukokemuksen muodostavia palasia. Asiakkaan palvelukokemuksen muodostumisessa palvelun laatuun vaikuttavat eniten vuorovaikutustilanteet sekä palveluympäristö ja asiakastyytyväisyyden hinta. Keskeinen osa kokemuksesta on myös asiakkaan näkemys yrityksen luomasta arvosta, ja ratkaiseva keino arvon tuottamiselle on asiakkaan ymmärtäminen. Myös yrityksen imago vaikuttaa arvoon. Onnistuneeseen asiakaskokemukseen siis vaikuttavat yrityksen kyky vastata asiakkaan tarpeisiin, asiakkaalle syntyvät tunteet yrityksen kanssa asioimisesta sekä esimerkiksi mielikuvat, merkitykset, lupaukset ja henkilökohtaisuus. (Ylikoski 2001, 154; Kuvio 2.)



Kuvio 2: Asiakkaan palvelukokemuksen muodostuminen

3.3 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyys on keskeinen mittari, kun analysoidaan yrityksen menestymismahdollisuuksia, sillä pitkällä tähtäimellä on asiakkaista kiinni voiko yrityksen toiminta jatkua. Jotta asiakastyytyväisyyteen voitaisiin vaikuttaa, on sen tasosta saatava jollakin tavalla tietoa ja tämä tieto on hankittava suoraan asiakkaalta. Tyytyväisyyden mittaaminen auttaa yritystä ymmärtämään paremmin asiakkaidensa vaatimuksia, paljastamaan toiminnan kehityskohteita sekä näkemään myös sen, missä asioissa on onnistuttu. Pelkkä tyytyväisyyden tutkiminen ja sen tason selvittäminen ei kuitenkaan riitä, vaan lisäksi on tehtävä saatujen tulosten perusteella konkreettisia toimenpiteitä yrityksen toiminnan parantamiseksi. (Rope & Pöllänen 1998, 58-59.)

Lisäksi vain yksi selvittämiskerta ei riitä, vaan tyytyväisyyttä tulisi seurata jatkuvasti sekä tutkimusten että suoran palautteen avulla. Suora palaute tarkoittaa sitä, että asiakasta pyydetään antamaan palautetta palvelutilanteessa omin sanoin. Sen lisäksi erilaisten asiakastyytyväisyystutkimusten tekeminen ja molemmilla tavoilla saatujen tietojen yhdistäminen auttaa saamaan monipuolisemman kokonaiskuvan tyytyväisyyden tilasta. Tutkimusten avulla pyritään selvittämään, mitkä tekijät yrityksen toiminnassa vaikuttavat tyytyväisyyteen, miten yritys suoriutuu asiakastyytyväisyyden tuottamisessa sekä minkälaisia toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittämiseksi tarvitaan. Jatkuvalle seurannalle myös nähdään miten tyytyväisyys kehittyy ja miten tehdyt toimenpiteet sen edistämiseksi ovat vaikuttaneet. (Ylikoski 2001, 149, 155-156).

Yleinen tapa tutkia ja mitata asiakastyytyväisyyttä on teettää kysely, jolla voidaan saada vastauksia suurelta joukolta ja tehdä yleistettäviä johtopäätöksiä. Etenkin jos asiakaskunta on laaja, voi olla mahdotonta kysyä jokaisen mielipidettä. Silloin kysely voidaan kohdistaa tietyille asiakasryhmälle, kuten esimerkiksi uusille tai kanta-asiakkaille. Kyselyssä tyytyväisyyttä voidaan mitata esimerkiksi pyytämällä antamaan yritykselle tai jollekin sen osa-alueelle kokonaisarvosana tai arvioimalla tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä laittamalla ne tärkeysjärjestykseen. Myös avoimia kysymyksiä on hyvä olla, jotta saadaan perusteluita ja mahdollisia kehittämisehdotuksia. Eri tekijöiden painoarvoa kokonaistyytyväisyyden muodostumisessa voidaan selvittää tilastollisten menetelmien avulla. (Ylikoski 2001, 160).

Kyselymenetelmä antaa siis määrällistä tietoa, mutta tyytyväisyyttä voidaan myös mitata syvällisemmin, laadullisilla tutkimusmenetelmillä. Yritys voi esimerkiksi järjestää ryhmäkeskustelun asiakkaidensa kanssa, jossa he saavat vapaasti jakaa omia ajatuksiaan ja mielipiteitään. Voidaan myös käyttää kriittisten tilanteiden tekniikkaa, jossa asiakkaita pyydetään muistelemaan vuorovaikutustilanteita yrityksen kanssa ja kuvailemaan mikä niissä on ollut hyvää tai mikä huonoa. Ihanteellisinta olisi hyödyntää asiakastyytyväisyystutkimuksissa sekä laadullista että määrällistä menetelmää tukemaan toisiaan, jotta tyytyväisyydestä ja sen kehittämistarpeista saataisiin laajempi käsitys. (Ylikoski 2001, 159).

3.4 Asiakastyytyväisyys tilitoimistossa

Taloushallintoalalla suuri osa palveluista on tarkasti säänneltyjä, eikä tilitoimisto voi tehdä näitä tehtäviä mielivaltaisesti. Vaikka kirjanpitäjillä voikin olla oma tyyliensä tehdä asioita, kuten nimetä jokin kirjanpidon tili, päädytään lopulta kuitenkin samaan lopputulokseen. Tilitoimistoissa erotutaankin nimenomaan asiakaspalvelulla ja lisäpalveluiden tarjoamisella. Asiakkaalle on annettava aikaa ja näytettävä, että hänen asioistaan todella huolehditaan ja välitetään. Asiakastyytyväisyyttä parannetaan ja asiakassuhteen pysyminen varmistetaan tarjoamalla henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta. Kunnollisten neuvonta- ja konsultointipalvelujen tuottaminen vaatii kuitenkin riittävää osaamista, joten osana tilitoimiston asiakastyytyväisyyden rakentamisessa on sen henkilökunnan jatkuva kouluttaminen ja osaamisen varmistaminen. (Partanen 2015.)

Tärkeä vaikuttaja tilitoimistojen asiakkaiden tyytyväisyyteen on myös asiakkaan luottamuksen saaminen, jota tulisi rakentaa heti ensitapaamisesta lähtien. Tässä onnistutaan esimerkiksi avoimuudella, rehellisyydellä ja joustavuudella. Myös hyviä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja tarvitaan, jotta kohtaamiset asiakkaan kanssa onnistuvat ja luottamus kasvaa. Hyvä luottamus kasvattaa myös asiakasuskollisuutta. Vaikka tilitoimiston toiminnot automatisoituvat vauhdilla, on kuitenkin muistettava jatkuva vuorovaikutus asiakkaan kanssa ja saatava palvelu tuntumaan hänelle henkilökohtaiselta.

4 Tutkimuksen toteutus

Tieteellisten tutkimusten tarkoituksena on ratkaista ongelmia ja selvittää tutkittavan kohteen lainalaisuuksia ja toimintaperiaatteita. Tutkimus voi olla teoreettista tai empiiristä. Empiiristen, kokemusperäisten toimintojen, kuten havaintojen tekemisen ja kokeilun lisäksi tieteellinen tutkimus sisältää rationaalisia eli järkiperäisiä toimintoja kuten loogista päättelyä ja käsitteiden määrittelyä. Empiirinen tutkimus tehdään teoreettisen tutkimuksen perusteella kehitettyjen menetelmien pohjalta. Tutkimuksessa voidaan testata teoriasta johdetun hypoteesin toteutumista käytännössä, selvittää syitä ilmiöille tai käyttäytymiselle tai löytää ratkaisuja siihen, miten jokin asia pitäisi toteuttaa. (Heikkilä 2014, 12.)

Jotta tutkimus voi onnistua, on ensin valittava sopiva kohderyhmä ja oikea tutkimusmenetelmä. Menetelmän valinnan ratkaisevat tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoite. Tutkimukselle ei kuitenkaan ole olemassa yhtä oikeaa menetelmää, vaan monet voivat olla hyvin käytökelpoisia, jolloin valinta niiden välillä voi olla haastava. Tutkimuksen kohteena olevaa joukkoa, josta tietoa halutaan saada, kutsutaan perusjoukoksi. Tutkimus voidaan tehdä joko kokonais- tai otantatutkimuksena. Ensimmäisessä tutkitaan koko perusjoukkoa ja jälkimmäisessä tutkimus kohdistetaan vain johonkin perusjoukon osajoukkoon eli otokseen. (Heikkilä 2014, 12.)

Tutkimusprosessin kokonaisuuden muodostavat tutkimuksen eri vaiheet. Prosessi lähtee liikkeelle tutkimusongelman määrittämisestä sekä perehtymisellä tutkimukseen liittyvään jo olemassa olevaan teoretietoon. Tämän jälkeen tehdään tutkimussuunnitelma, jossa on tietoa tutkimuksen toteuttamiseen vaikuttavista asioista, kuten mitä ja miksi tutkitaan, mitä aineistoa siinä käytetään ja miten tarvittavat tiedot hankitaan, miten nämä tiedot käsitellään sekä miten tutkimuksesta saadut tulokset raportoidaan. Myös tutkimuksen aikataulu ja mahdollinen budjetti esitellään suunnitelmassa. Ennen varsinaista tutkimusta on joskus tehtävä myös esitutkimus, jonka avulla ongelmaa voidaan täsmentää ja rajata. Tutkimusprosessia jatketaan laaditun suunnitelman mukaisesti aineiston keräämisellä, tietojen käsittelyllä ja analysoinnilla sekä saatujen tulosten raportoimisella. Sitten tuloksista tehdään vielä johtopäätökset ja aivan viimeisenä tutkimustuloksia hyödynnetään. (Heikkilä 2014, 20.)

4.1 Menetelmän valinta

Empiirinen tutkimus jakautuu kvantitatiivisiin eli määrällisiin tai kvalitatiivisiin eli laadullisiin tutkimuksiin. Tutkimuksessa voidaan kuitenkin käyttää myös molempiin tyypeihin kuuluvia menetelmiä, mutta pääpaino on yleensä jommassakummassa ja toista käytetään lähinnä varsinaisen menetelmän tukena. Laadullisia tutkimusmenetelmiä käytetään yleensä sellaisten asioiden tutkimiseen, joita ei entuudestaan tunneta kovin hyvin. Tutkittavaa ilmiötä halutaan ymmärtää paremmin ja kokonaisvaltaisemmin, ja siitä kerätään yksityiskohtaista tietoa. Tutkittavien määrä on paljon pienempi kuin määrällisessä tutkimuksessa ja tutkija on myös hyvin lähellä tutkittavia sekä mahdollisesti jopa osallistuu heidän toimintaansa. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa kuvaamalla tutkimusprosessi tarkasti, perustelemalla esitetyt tulokset sekä tutkimalla aihetta monesta eri näkökulmasta esimerkiksi käyttämällä erilaisia aineistoja, tiedonkeruumenetelmiä tai tutkijoita. Tyypillisiä laadullisen tutkimuksen menetelmiä ovat esimerkiksi teema-, avoin tai ryhmähaastattelu sekä osallistuva havainnointi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 105.)

Määrälliset tutkimusmenetelmät ovat sopivia silloin, kun halutaan testata jonkin teorian paikansäilyvyyttä. Tutkimusaiheeseen liittyvä teoria tulisi tuntee hyvin, jotta sitä voidaan mitata kontrolloidusti. Tutkittavien henkilöiden määrä on suuri, ja kaikilta kysytään samoja asioita. Kun käytetään määrällistä menetelmää, tutkija on erillään tutkimuksen kohteesta, eikä välttämättä edes kohtaa tutkittavia henkilöitä ollenkaan. Kvantitatiivisesta tutkimuksesta halutaan saada yleistettävää tietoa. Yleisiä menetelmiä määrällisen tutkimuksen toteuttamiseen ovat esimerkiksi kysely ja strukturoitu haastattelu. Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan mittauksen luotettavuuden eli reliabiliteetin sekä mittauksen tarkkuuden eli validiteetin avulla. (Ojasalo ym. 2015, 104-105.)

Tämä tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä, jonka käyttö onkin tyypillistä kvantitatiivisissa tutkimuksissa. Kysely oli paras vaihtoehto selvittämään tiloimiston asiakastytyväisyyttä, koska tutkimusta varten piti

saada vastauksia suurelta joukolta samoihin kysymyksiin melko nopeasti ja tehokkaasti. Kyse-lystä saadut vastaukset voidaan analysoida tilastollisesti ja tarkoituksena on saada yleistettä-vää tietoa. (Ojasalo ym. 2015, 121.) Kyselyä käyttämällä saatu tieto voi jäädä kuitenkin hie-man pinnalliseksi, mutta esimerkiksi haastatteluja olisi ollut hankala toteuttaa tässä tutki-muksessa yksin niin, että vastauksia olisi kuitenkin saatu riittävästi. Lisäksi kyselyn käyttämi-nen mahdollistaa asiakkaiden nimettömän vastaamisen, joka auttaa saamaan todenmukaisem-pia vastauksia. Haastattelussa ei ehkä uskallettaisi tai kehdattaisi samalla tavalla kertoa tyy-tymättömyydestä.

Kyselyn toteutustavaksi valittiin sähköinen kysely, sillä se on kaikista nopein ja kätevin. Pape-risten lomakkeiden lähettäminen ja takaisin saaminen olisi ollut hyvin hidasta. Oli myös tulosten luotettavuuden kannalta parempi, että asiakas voi täyttää kyselyn itse rauhassa ja varmis-tua vastaamisen anonyymiudesta. Jos kysely olisi toteutettu puhelimitse tai kasvokkain, olisi se voinut vaikuttaa asiakkaiden antamiin vastauksiin ja vääristää tuloksia. Yhtenä ajatuksena oli myös tulostaa sähköisen lomakkeen lisäksi paperisia versioita toimistolle, jotta asiakkaat olisivat voineet käydessään täyttää kyselyn siellä. Silläkin tavalla totuudenmukaisten vastaus-ten saamisen todennäköisyys olisi kuitenkin voinut heikentyä, koska tilitoimiston henkilökunta olisi läsnä ja asiakas voisi ajatella, että vastaukset luetaan heti kun hän palauttaa lomakkeen ja siten voitaisiin yhdistää vastaukset häneen.

Toisena menetelmänä asiakastyytyväisyyskyselyn tukena käytettiin jonkin verran havainnoin-tia, jota oli helppo toteuttaa normaalin työpäivän aikana työskentelyn ohessa, kun asiakkaita tuli käymään toimistolla. Havainnointi kuuluu kvalitatiivisiin menetelmiin ja sen avulla saa-daan tietoa ihmisten käyttäytymisestä ja nähdään tilanteet aitoina. Havainnoimalla voi pal-jastua jotakin, mitä esimerkiksi haastattelun aikana ei välttämättä tulisi ilmi. (Ojasalo ym. 2015, 114.) Menetelmä toimi asiakastyytyväisyyskyselyn tukena siltä varalta, että asiakkaat antaisivat pelkästään parhaita arvioita eivätkä he vastaisi kyselyn avoimiin kohtiin peruste-luita antamistaan arvioista. Tämä ajatus syntyi siitä, että monet tilitoimiston asiakkaista ovat olleet heillä hyvin pitkään ja ovat tulleet jopa ystäviksi, joten he eivät ehkä halua sanoa yri-tyksestä negatiivisia asioita. Havainnoimalla pystyisi kuitenkin tarkkailemaan asiakaskohtaa-misia tilitoimistolla ja näkemään, mikäli siinä olisi tullut ilmi jokin selkeä tyytymättömyyttä aiheuttava asia, joka ei näy kyselytuloksissa.

4.2 Kyselyn laatiminen

Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin sähköisenä lomakkeena käyttämällä Google Forms-kyselyn-luontipalvelua. Kyseinen palvelu oli ennestään tuttu, ilmainen ja helppokäyttöinen sekä kyse-lyyn luomisen että siihen vastaamisen puolesta, joten sen käyttäminen tuntui sopivimmalta. Kyselyt lähetettiin sähköpostilla, joka oli helpoin tapa tavoittaa kaikki asiakkaat. Toimeksian-tajan toiveesta kyselylomakkeen laatiminen toteutettiin niin, että keksin ensin itse kaikki ky-symykset ja laadin kyselyn pohjan valmiiksi, ja toimeksiantaja arvioi sitten tätä valmista

mallia ja kertoisi mikäli jotakin pitäisi lisätä tai tarkentaa. Toimeksiantaja oli kuitenkin tyytyväinen aluksi tekemääni versioon, joten kysely lähetettiin asiakkaille sellaisenaan. Lisäksi kyselylinkin mukana sähköpostiviestiin laadittiin lyhyt saatekirje, jossa asiakkaille avattiin hieman mistä on kyse ja kerrottiin mihin asti heillä on aikaa vastata. Vastaavasti tehtiin myös vastausajan puolesta välissä lähetettävä muistutusviesti, jossa asiakasta muistutettiin vastaamaan ja kerrottiin uudelleen vastaamisen päättymisaika. Koska osa Tilitoimisto X:n asiakkaista ei puhu suomea, laadittiin asiakastytyväisyyskysely sekä saatekirje ja muistutusviesti myös englanniksi.

Ensimmäisenä asiakkailta kysyttiin hieman taustakysymyksiä eli asiakasyrityksen yritysmuotoa, kuinka kauan se on ollut toiminnassa sekä kuinka kauan yritys on ollut Tilitoimisto X:n asiakkaana. Kysymyksiin annettiin valmiit vastausvaihtoehdot. Seuraavaksi kysyttiin, mitkä kaksi tekijää vaikuttivat eniten Tilitoimisto X:n valintaan asiakasyrityksen tilitoimistoksi. Tähän annettiin lista valmiita vaihtoehtoja, mutta vastaajalla oli mahdollisuus myös lisätä oma vaihtoehto mikäli sopivaa ei listasta löytynyt. Sen jälkeen asiakasta pyydettiin arvioimaan asteikolla yhdestä viiteen, kuinka hyvin erilaiset asiat, kuten henkilökunnan tavoitettavuus tai asiantuntemus ja ammattitaito, toteutuvat Tilitoimisto X:ssä.

Seuraavaksi asiakastytyväisyyskyselyssä annettiin erilaisia väittämiä Tilitoimisto X:ään liittyen, joista asiakkaan tuli arvioida myös asteikolla yhdestä viiteen kuinka samaa mieltä hän on väittämän kanssa. Asiakasta pyydettiin tämän jälkeen myös kertomaan avoimessa tekstikentässä tarkemmin syitä, jos hän vastasi johonkin kohtaan olevansa eri mieltä. Lopuksi kyselyssä pyydettiin vielä antamaan Tilitoimisto X:lle kokonaisarvosana ja perustelemaan annettu arvosana sekä arvioimaan kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi tilitoimistoa muille. Aivan viimeisenä vastaajalla oli vielä mahdollisuus antaa halutessaan vapaata palautetta, kehittämisehdotuksia tai muita terveisiä Tilitoimisto X:lle.

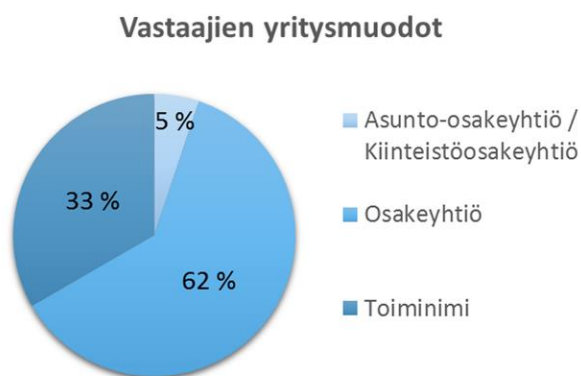
Kyselyä ei kohdistettu millekään tietylle asiakasryhmälle, vaan tyytyväisyyttä haluttiin tarkastella kaikkien osalta. Asiakastytyväisyyskysely lähetettiin yhteensä 98:lle Tilitoimisto X:n asiakkaalle 22.10.2019. Tähän lukuun ei kuitenkaan periaatteessa kuulu kaikki tilitoimiston asiakkaat, sillä osalle Tilitoimisto X hoitaa sekä asiakkaan oman yrityksen että hänen asunto-osakeyhtiönsä kirjanpidon, mutta kysely lähetettiin kuitenkin samalle henkilölle vain kerran. Vastausaikaa asiakkaille annettiin kaksi viikkoa, jonka puolesta välissä heille lähetettiin muistutusviesti. Noin puolet vastauksista kertyi muutaman ensimmäisen päivän aikana asiakastytyväisyyskyselyyn lähettämistä ja loput noin muutaman päivän sisällä muistutusviestin lähettämistä.

Vastauksia asiakastytyväisyyskyselyyn saatiin yhteensä 42, mutta kaksi niistä jouduttiin hylkäämään epäselvyyden vuoksi. Näiden kahden vastauksen perusteella pystyttiin päättämään, että sama vastaaja oli vastannut sekä yrityksensä että asunto-osakeyhtiönsä puolesta.

Hän oli toisen yritysmuodon vastauksessa arvioinut sekä kaikkien eri asioiden toteutumista Tilitoimisto X:ssä että jokaista väittämää antamalla arvion 2, ja toisessa hän oli valinnut jokaiseen kohtaan arvion 3, mutta myöhemmässä avoimessa vastauskohdassa hän kuitenkin kertoi molempien yritysmuotojen osalta vastanneensa kaikkiin kohtiin joko 4 tai 5, joten jäi epäselväksi, miten hän oli todella vastauksensa tarkoittanut. Lopulliseksi vastausten määräksi tuli siis 40 ja vastausprosentiksi saatiin 41%. Vastauksia ei voi yleistää koskemaan koko asiakaskuntaa, mutta niiden perusteella voidaan kuitenkin tehdä päätelmiä asiakastyytyvyyden taustasta.

5 Tutkimuksen tulokset

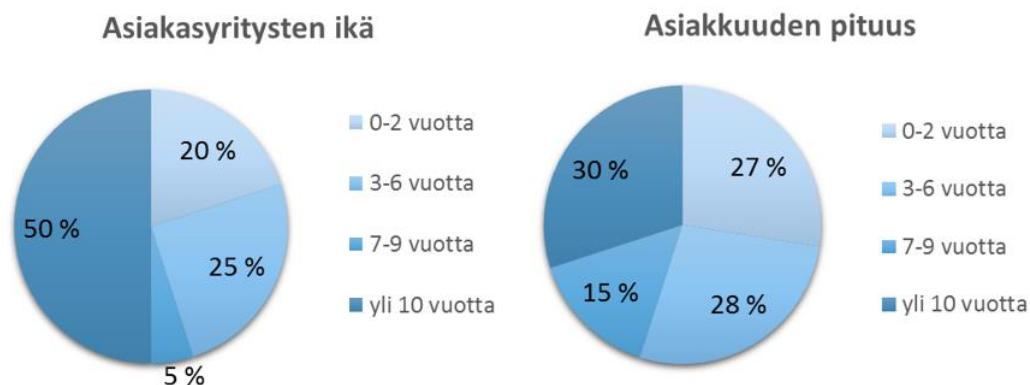
Koska asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin anonymisti, kysyttiin asiakasyrityksiltä ensimmäiseksi muutamia taustatietoja. Tilitoimisto X:n asiakkaina on hyvin erilaisia ja eri kokoisia yrityksiä, jolloin heidän palvelutarpeensakin taloushallinnon suhteen ovat vaihtelevia. Esimerkiksi yhden hengen yrityksillä on yleensä melko vähän liiketoimintaa, eli myös kirjanpidon puolella asiat hoituvat hyvin nopeasti ja helposti. Silloin myös harvemmin tulee virheitä tai kummempaa selviteltävää, joten tällaiset asiakasyritykset voivat olla keskimääräistä tyytyväisempiä tilitoimistoon. Tässä tutkimuksessa huomattavan suuren osan eli noin 62% vastanneiden asiakkaiden yritysmuodoista oli osakeyhtiö. Seuraavaksi eniten eli noin kolmasosa vastanneista asiakasyrityksistä oli toiminimiä, ja asunto- tai kiinteistöosakeyhtiöitä oli 40:stä vastaajasta yhteensä kaksi. (Kuvio 3.)



Kuvio 3: Vastaajien yritysmuotojen jakautuminen

Kyselyssä kysyttiin taustakysymyksinä myös asiakasyrityksen ikää sekä kuinka kauan se on ollut Tilitoimisto X:n asiakkaana. Molemmissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot jaettiin samalla tavalla: 0-2 vuotta, 3-6 vuotta, 7-9 vuotta ja yli 10 vuotta. Tasan puolet vastanneista asiakasyrityksistä oli ollut toiminnassa yli 10 vuotta. Toiseksi eniten eli noin neljäsosa oli 3-6 vuoden ikäisiä yrityksiä ja viidesosa oli melko uusia, 0-2 vuotta toiminnassa olleita yrityksiä. Vain kaksi vastanneista asiakasyrityksistä oli ollut toiminnassa 7-9 vuotta. Asiakkuuksien pituudet

jakautuivat melko tasaisesti. Enemmistön eli noin 30%:n asiakassuhde Tilitoimisto X:ään oli kestänyt yli 10 vuotta. 0-2 sekä 3-6 vuotta asiakkaana olleita oli molempia yhteensä 11 yritystä. Vähiten eli noin 15% vastanneista oli ollut Tilitoimisto X:n asiakkaana 7-9 vuotta. (Kuvio 4.)

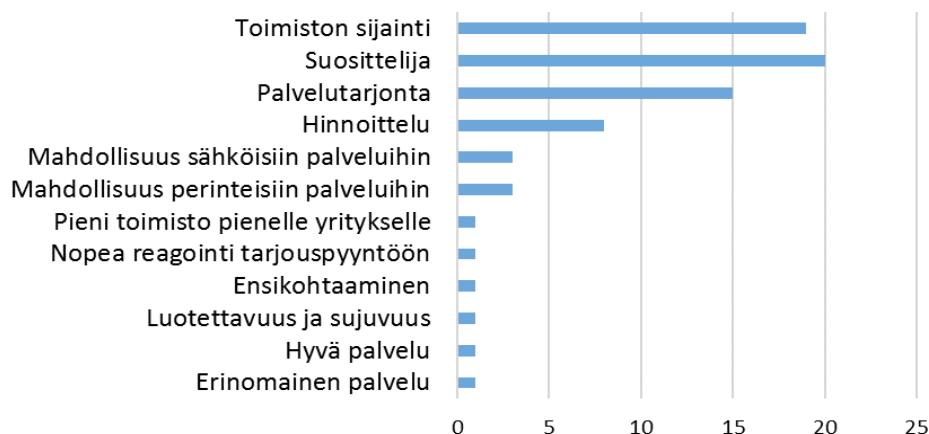


Kuvio 4: Asiakasyritysten ikien ja asiakkuuksien pituuksien jakautuminen

Seuraavassa kyselyyn kohdassa asiakkaita pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehtoista kaksi eniten vaikuttanutta tekijää, jonka perusteella he valitsivat Tilitoimisto X:n tilitoimistokseen. Vastajailla oli tässä kysymyksessä myös mahdollisuus lisätä muu vaihtoehto, mikäli listasta ei löytynyt hänelle sopivaa. Useat vastaajat kuitenkin valitsivat ohjeistuksesta huolimatta joko enemmän kuin kaksi vaihtoehtoa tai sitten vain yhden. Kaikista eniten asiakasyritysten päätökseen valita Tilitoimisto X vaikutti suositus joltakin toiselta. Tämän vaihtoehdon valitsi yhteensä 20 vastaajaa. Lähes yhtä usein valittiin tilitoimiston sijainti, jonka valitsi yhteensä 19 kyselyyn vastanneista asiakkaista. (Kuvio 5.)

Kaksi muuta eniten vaikuttanutta tekijää olivat tilitoimiston palvelutarjonta sekä hinnoittelu. Palvelutarjonnan vastasi yhteensä 15 asiakasta ja hinnoittelun kahdeksan. Sekä mahdollisuus sähköisiin että perinteisiin palveluihin saivat vastanneilta asiakasyrityksiltä kumpikin kolme valintaa. Nämä kuusi vaihtoehtoa olivat kysymykseen valmiiksi annetut vastausvaihtoehdot. Näiden lisäksi omina vaihtoehtoina mainittiin yhden kerran nopea reagointi tarjouspyyntöön, ensikohtaaminen, pieni toimisto pienelle yritykselle, luotettavuus ja sujuvuus, hyvä palvelu sekä erinomainen palvelu. (Kuvio 5.) Näistä itse lisätystä vastauksista kolme viimeistä eivät kuitenkaan oikein vastaa kysymyksessä haettua ajatusta, sillä tällaiset tiedot tilitoimistosta voidaan oikeastaan saada vasta sen jälkeen, kun yhteistyö sen kanssa on jo alkanut. Asiakkaita pyydettiin kertomaan ne tekijät, jotka vaikuttivat tilitoimiston valintaan ennen varsinaisen asiakassuhteen alkamista.

Tilitoimiston valintaan vaikuttaneet tekijät



Kuvio 5: Tilitoimisto X:n valintaan vaikuttaneet tekijät

Seuraavaksi asiakkaita pyydettiin arvioimaan seuraavien asioiden toteutumista Tilitoimisto X:n toiminnassa asteikolla yhdestä viiteen: henkilökunnan tavoitettavuus, asiantuntemus ja ammattitaito, vastausajat ja täsmällisyys, ystävällinen palvelu, luotettavuus, tiedottaminen eri asioista sekä palvelun laatu. Kysymyksessä vastaajille selvennettiin arvion yksi tarkoittavan, että asia toteutuu asiakkaan mielestä tilitoimistossa erittäin huonosti ja arvio viisi taas tarkoitti erittäin hyvää toteutumista. Saatujen tulosten mukaan jokaisen osa-alueen keskiarvot olivat melko samalla tasolla neljän yläpuolella. Kaikista parhaimmat arviot saivat kuitenkin ystävällinen palvelu keskiarvolla 4,7 sekä luotettavuus 4,6:lla. Alimman, mutta ei suinkaan huonon, keskiarvon 4,2 sai tiedottaminen eri asioista. Tälle kohdalle antoi kolme vastaajaa arvion 2 ja neljä vastaajaa arvion 3. Loput arvioitavista kohdista saivat keskiarvoksi noin 4,5. (Kuvio 6.)



Kuvio 6: Keskiarvot vastaajien tyytyväisyydestä eri osa-alueisiin

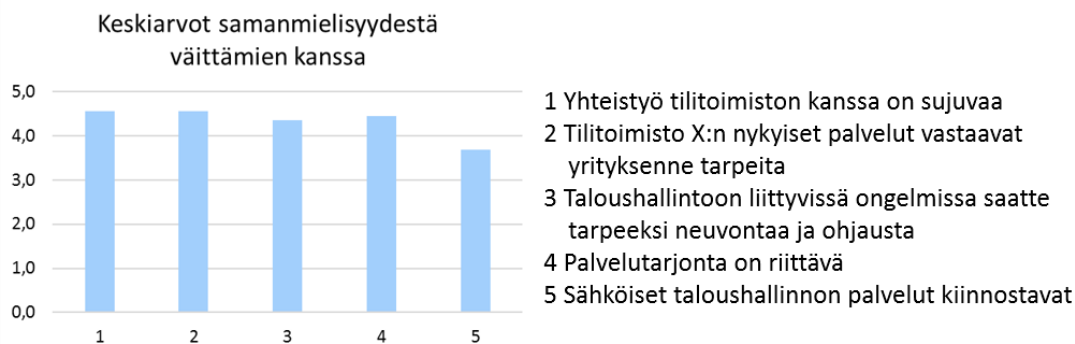
Kyselyn seuraavassa kohdassa esitettiin viisi erilaista väittämää, joihin asiakkaan tuli arvioida kuinka samaa mieltä hän on väittämän kanssa asteikolla yhdestä viiteen. Kysymyksessä

selvennettiin vielä arvion yksi tarkoittavan, että asiakas on väittämän kanssa täysin eri mieltä ja arvio viisi tarkoittaa hänen olevan täysin samaa mieltä. Myös tässä kohdassa saatiin melko tasaiset tulokset. Ainoa selkeästi joukosta erottuva oli väittämä 5 ”Sähköiset taloushallinnon palvelut kiinnostavat”, joka jäi ainoana neljän alapuolelle keskiarvolla 3,7. Viisi asiakasta vastasivat tähän olevansa eri mieltä eli arvion 2 ja kaksi vastaajaa oli täysin eri mieltä väittämän kanssa arviolla 1. (Kuvio 7.) Mikään muu kyselyn kohdista ei saanut vastaajilta huonointa arviota eli 1.

Seuraavaksi alimman sijan sai väittämä 3 ”Taloushallintoon liittyvissä ongelmissa saatte tarpeeksi neuvontaa ja ohjausta” keskiarvolla 4,3. Tulos ei ole huono, mutta joidenkin mielestä tässä alueessa olisi jonkin verran parannettavaa. Yksi vastasi olevansa eri mieltä eli arvion 2 ja viisi antoi arvioksi 3. Loput väittämät saivat keskiarvoksi noin 4,5. (Kuvio 7.) Väittämään palvelutarjonnan riittävydestä kuitenkin kuusi vastaajaa antoi arvion 3 ja yksi arvion 2. Lisäksi väittämä 2 ”Tilitoimisto X:n nykyiset palvelut vastaavat yrityksenne tarpeita” sai yhden arvion 2 sekä neljältä vastaajalta arvion kolme.

Tämän kysymyksen kohdalla myös pyydettiin, että asiakas kertoisi tarkemmin syitä mikäli hän vastasi johonkin kohtaan olevansa eri mieltä väittämän kanssa. Vaikka muissakin kohdissa esiintyi pari kertaa arvio 2, oli kuitenkin sähköisiä palveluita koskeva väittämä ainoa, joka sai tähän perustelukohtaan vastauksia. Yhteensä seitsemästä tämän väittämän kanssa eri mieltä olevista antoivat viisi vastaajaa tähän kohtaan perustelun:

- Sähköiset palvelut ei minulle kovin oleellisia. Nykytapa toimii.
- Pidän perinteisistä tavoista hoitaa asioita. Olen tyytyväinen, ettei minun ole pakko käyttää sähköisiä palveluita.
- Nykyinen toimintamalli on hyvä, ei tarvetta sähköisiin palveluihin. Niihin siirtyminen vaatisi itseltä vain aikaa.
- En tunne tämän alan palveluita.
- Kaiken ei tarvitse olla sähköisessä muodossa!



Kuvio 7: Keskiarvot vastaajien samanmielisyydestä väittämien kanssa

Asiakastyytyväisyyskyselyn seuraavassa kohdassa asiakkaan tuli antaa Tilitoimisto X:lle kokonaisarvosana asteikolla 1-4, jossa yksi tarkoitti huonoa ja neljä hyvää. Tämän jälkeen heitä pyydettiin myös perustelemaan antamansa arvosana. Asteikoksi valittiin 1-5:n sijasta tämä, sillä ajatuksena oli, että ensimmäisellä tavalla olisi ehkä liian helppoa antaa arvioksi neljä ja se olisi silti hyvä, eikä välttämättä tulisi kummempia perusteluja siitä, minkä vuoksi parasta arvosanaa ei annettu. Jos taas tällä neljän asteikolla annettaisiin arvosana kolme, olisi sitten helpommin perusteltava, miksei valittu parasta arvosanaa. Tässä kyselyssä lähes kaikki vastaajat kuitenkin antoivat tilitoimistolle korkeimman arvosanan. Näiden arvosanojen keskiarvoksi tuli lähes täydet eli 3,9. Vain kaksi vastanneista antoi Tilitoimisto X:lle kokonaisarvosanaksi 3 ja kaikki loput 40:stä antoivat täydet 4. Arvosanoille annetut perustelut olivat hyvin positiivisia ja niissä toistui yhteistyön ja toiminnan sujuvuus sekä hyvä ja asiantunteva palvelu. (Liite 5.)

Asiakkaita pyydettiin kyselyn toiseksi viimeisessä kysymyksessä vielä arvioimaan asteikolla yhdestä viiteen, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat Tilitoimisto X:ää muille. Tähän heille vielä selvennettiin, että asteikossa arvio yksi tarkoittaa erittäin epätodennäköistä suosittelevaa ja arvio viisi sitä, että asiakas suosittelisi tilitoimistoa erittäin todennäköisesti. Suosittelevuuden keskiarvoksi saatiin hyvin korkea 4,8. Yhteensä yhdeksän 40:stä vastaajasta valitsi tähän arvion 4 ja kaikki muut eli noin 78% vastasivat suosittelevansa Tilitoimisto X:ää erittäin todennäköisesti. Kyselyn seuraavassa kohdassa vastaajat saivat antaa vapaata palautetta Tilitoimisto X:lle, ja tähän yksi asiakkaista kertoi, että ”Teitä voi suositella täydestä sydäimestä!”.

Aivan viimeisenä asiakastyytyväisyyskyselyssä vastaajilla oli vielä mahdollisuus antaa Tilitoimisto X:lle vapaata palautetta, kehitysehdotuksia tai muita terveisiä. Yhteensä kahdeksan 40:stä kyselyyn vastanneesta asiakkaasta antoi tähän kohtaan vastauksen. Vain yksi vastauksista oli suora kehittämissuositus: asiakas kertoi, että tilitoimiston henkilökunta voisi neuvoa enemmän. Asiakas ei kuitenkaan tarkentanut, että millaisissa asioissa hän kaipaisi tilitoimistolta neuvontaa. Aiemman kysymyksen tuloksissa kävi myös ilmi, että neuvonnan saamisessa ei yleisesti ottaen ole asiakkaiden mielestä ongelmaa. Lisäksi yksi vastaajista kertoi tässä kohdassa, että kaikki hänen yrityksensä tarpeet täyttyisivät, jos tilitoimistolla olisi erään tietyn kirjanpitojärjestelmän tuntemusta. Loput kyselyn viimeisen kohdan vastauksista olivat lähinnä terveisiä tilitoimistolle:

- He voisivat neuvoa enemmän.
- Hyvää syksyä.
- Lämpimät kiitokset kaikesta ja erityismaininta pitkämielisyydestänne vaikeuksieni keskellä, kun maksuni ovat viivästyneet. Teitä voi suositella täydestä sydäimestä!
- Hyvää duunii.

- Kiitos hyvästä työstä.
- Jatketaan samaan malliin.
- Teille on aina kiva tulla ja ihana ilmapiiri :)
- Mikäli tarjontaan kuuluisi 1S kirjanpitojärjestelmän tuntemus tarjonta täyttäisi kaikki tarpeemme.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Kaiken kaikkiaan Tilitoimisto X sai asiakastyytyväisyyskyselystä erittäin hyvät tulokset. Kaikkien osa-alueiden arviot olivat korkeita, ja annetut perustelutkin olivat sen mukaisia. Vain yksittäisiä huonoja arvioita saatiin, eikä mikään tietty tekijä aiheuttanut selkeää tyytymättömyyttä asiakkaiden keskuudessa. Tutkimuksen perusteella voidaan siis sanoa, että Tilitoimisto X:n asiakkaat ovat tyytyväisiä. Eniten tyytyväisyyteen vaikutti vastaajien mielestä ystävällinen palvelu sekä luotettavuus. Kokonaisarvosana oli erittäin korkea ja asiakkaat ovat myös halukkaita suosittelemaan tilitoimistoa muille. Suosittelemattomuuden voi myös huomata siitä, kuinka moni vastaajista (51%) oli valinnut tilitoimiston valintaan eniten vaikuttaneeksi tekijäksi suosittelijan. Asiakkaat ovat siis todella suositelleet Tilitoimisto X:ää toisille, jonka vuoksi uusia asiakkaita on hakeutunut heille.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ovat myös yhdenmukaisia sen kanssa, mitä on havainnoinnalla nähty tilitoimiston arjessa todellisuudessa. Kyselyssä kaikista korkeimman keskiarvon saavutti ystävällinen palvelu. Monet Tilitoimisto X:n asiakkaista käyvät toimistolla usein, eivätkä he tule paikalle vain tuomaan papereitaan ja keskustelemaan yrityksestään, vaan tilitoimiston henkilökunnan kanssa jutellaan paljon muustakin kuin kirjanpitoon liittyvistä asioista. Toimistollahan ei ole periaatteessa pakko käydä useinkaan, jos tositteet tulevat sinne sähköisesti. Jotkut saattavat tuoda mukanaan myös esimerkiksi pullaa tai suklaata, joita sitten usein nautitaan yhdessä kahvin kanssa. Toisiaan ei nähdä vain asiakkaana ja kirjanpitäjänä, vaan joidenkin kohdalla asiakassuhde vaikuttaa jopa ystävyydeltä. Yhdessä viimeisen kyselyn kohdan vapaista palautteistakin asiakas kertoi, että ”Teille on aina kiva tulla ja ihana ilmapiiri”.

Tilitoimistolla ollaan aidosti kiinnostuneita asiakkaista ja tällä vaikutetaan positiivisesti asiakkaan kokemukseen saadusta palvelusta. Monet tilitoimiston asiakassuhteet ovat olleet myös jo hyvin pitkäkestoisia, joten vuosien aikana väkisinkin tutustuu toisiinsa paremmin. Tällainen hyvä asiakassuhde ei kuitenkaan rajoitu vain tilitoimiston vanhoihin asiakkaisiin, vaan havainnoinnalla on huomattu saman tapahtuvan myös uusien asiakkaiden kohdalla. Pitkät asiakassuhteet myös osanaan kertovat asiakasuskollisuudesta ja tyytyväisyydestä tilitoimistoon, kun yhteistyötä on haluttu jatkaa pitkään.

Tämän aineiston perusteella tyytyväisyydessä ei ollut havaittavissa eroja eri yritysmuotojen tai asiakassuhteiden pituuksien välillä. Hieman suuremmalla vastausmäärällä oltaisiin paremmin voitu selvittää eri muuttujien välisiä mahdollisia yhteyksiä tyytyväisyyteen. Yrityksen iällä tai yritysmuodolla ei ollut myöskään vaikutusta siihen, kuinka kiinnostuneita oltiin sähköisistä palveluista.

6.1 Kehittämisehdotukset

Tässä asiakastyytyväisyystutkimuksessa ei ilmennyt erityisen selkeitä tyytymättömyyden kohteita, jotka kaipaivat heidän mielestään kehittämistä. Alimpia keskiarvoja saivat kuitenkin neuvonnan ja ohjauksen riittävä saaminen sekä tiedottaminen eri asioista. Vaikka näiden osa-alueiden saamat keskiarvot olivat silti hyviä, eivät yksittäiset vastaajat olleet kovin tyytyväisiä niihin. Neuvonta ja ohjaus voivat kuitenkin tarkoittaa lähes mitä vain yritystoimintaan liittyvää, eikä vastauksissa kerrottu tarkemmin missä sitä kaivattaisiin. Osa asiakkaista käyttää tilitoimiston taloushallinnon järjestelmää matkalaskujen tekemiseen, ostolaskujen hyväksymiseen tai laskujen ja kuittien kuvaamiseen, jolloin neuvonnan tarve voisi mahdollisesti liittyä tähänkin.

Yleisesti asiakkaiden mielipide kuitenkin oli, että heidän saamansa neuvonta ja ohjaus on riittävää, ja sitä saa aina pyydettyä. Tätä osa-aluetta Tilitoimisto X:n on siis hieman hankala lähteä kehittämään kokonaisuudessaan. Tässä tilanteessa kyselyn anonyymius osoittautui huonoksi asiaksi, kun tätä tyytymättömyyttä asiakasta ei voida tunnistaa vastauksista ja siten selvittää juuri hänen tarpeitaan. Osa-aluetta voitaisiin kuitenkin yleisesti parantaa esimerkiksi antamalla aina lyhyt koulutus käytössä olevan taloushallinnon järjestelmän käyttöön, mikäli sen käyttäminen kuuluu asiakasyrityksen ostamiin palveluihin. Asiakkaille voisi olla saatavilla myös opetusvideoita järjestelmän käyttämisestä.

Asioiden tiedottamiseenkaan ei oltu täysin tyytyväisiä, mutta senkin kohdalla oli lähinnä yksittäisiä tyytymättömiä vastaajia. Osa-aluetta voitaisiin kuitenkin melko helposti kehittää yleisellä tasolla, vaikka tälläkin hetkellä tilitoimisto tiedottaa asioista. Esimerkiksi tilitoimiston hinnoittelussa tapahtuvista muutoksista, poikkeuksellisista aukioloista tai muista ajankohdaisista asioista on tärkeää muistaa ilmoittaa asiakkaille. Tilitoimiston omassa toiminnassa tapahtuvia mahdollisia muutoksia ja niiden toteuttamista voitaisiin suunnitella hyvin etukäteen ja sitten varmistaa, että ensin oma henkilökunta on näistä muutoksista kunnolla perillä, jotta he sitten osaavat myös vastata myöhemmin asiakkaiden mahdollisiin kysymyksiin aiheesta. Sen jälkeen asiakkaille tulisi lähettää selkeä tiedote hyvissä ajoin ennen muutoksen tapahtumista.

Osan mielestä myös palvelutarjonnassa olisi parannettavaa. Valitettavasti nämäkään asiakkaat eivät kuitenkaan avanneet asiaa enempää ja kertoneet minkälaista lisäpalvelua he voisivat kaivata, joka tekee tarjonnan kehittämistä ja laajentamisesta tilitoimistolle hankalaa.

Yhdeltä asiakkaalta saatiin hyvin tarkkakin vastaus, jossa hän kertoi, että haluaisi tilitoimiston tuntevan 1S-kirjanpitojärjestelmän. Myös tämä on asia, jota tilitoimiston on hieman haastavaa lähteä kehittämään, sillä taloushallinnon järjestelmiä on olemassa valtava määrä, eikä ole realistista pystyä hallitsemaan niistä kaikkia. Palvelutarjonnasta voitaisiin kuitenkin tehdä jonkinlainen jatkoselvitys, jossa asiakkailta kysytään lisäpalveluiden tarpeesta. Palvelutarjonnan monipuolisuus on hyvä keino tilitoimistolle erottautua kilpailijoista.

Useampi vastanneista asiakkaista ei ollut juuri lainkaan kiinnostunut sähköisistä taloushallinnon palveluista, ja heitä löytyy varmasti myös niiden joukosta, jotka eivät vastanneet asiakas-tyytyväisyyskyselyyn. Jotkut asiakkaista ovat esimerkiksi iältäänkin melko vanhoja, eivätkä he ole kiinnostuneita opettelemaan uuden teknologian käyttämistä. Tämän vuoksi Tilitoimisto X:n ei kannatakaan muuttaa toimintaansa ainakaan vielä kokonaan sähköiseksi, jotta näitäkin asiakkaita voidaan palvella juuri heidän haluamallaan tavalla.

Suurin osa kyselyyn vastanneista kuitenkin vastasi olevansa hyvin kiinnostuneita sähköisistä taloushallinnon palveluista ja se on myös tilitoimistoalalla ajankohtaista, jonka vuoksi myös sen puolen on oltava kunnossa ja tarjolla asiakkaille. Monet tilitoimistot ovat jo siirtyneet toiminnassaan kokonaan sähköiseen taloushallintoon, joten molempien vaihtoehtojen tarjoaminen toimii Tilitoimisto X:lle kilpailuetuna, kun perinteistä palvelua suosivia asiakkaita ainakin vielä löytyy. Tosin eräs vastanneista asiakkaista, jota sähköiset palvelut eivät kiinnostaneet kertoi perusteluna, ettei tunne tämän alan palveluita. Tilanne voi olla sama toisillakin, etenkin iältään vanhemmilla asiakkailla. Parempi tuntemus ja tietoisuus näistä palveluista ja niiden tuomista mahdollisuuksista voisi kasvattaa heidän mielenkiintoaan.

Oman toiminnan jatkuvan kehittämisen ja ylläpitämisen vuoksi Tilitoimisto X voi myös teettää saman asiakas-tyytyväisyyskyselyn myöhemmin uudelleen ja vertailla siitä saatuja tuloksia tähän tutkimukseen. Tyytyväisyyttä olisi muutenkin hyvä seurata jatkuvasti tietysin väliajoin, jotta sen tasosta ja mahdollisista kehittämistarpeista oltaisiin aina ajan tasalla. Tämä kysely on myös muokattavissa selvittämään jotain muutakin osa-aluetta kuin yleistä tyytyväisyyttä.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Jos tutkimuksen avulla saadaan luotettavia vastauksia, on se onnistunut. Tutkimuksen luotettavuuden edellytyksenä on, että se on tehty tieteelliselle tutkimukselle asetettujen kriteerien mukaisesti. Otoksen tulisi olla edustava ja riittävän suuri, vastausprosentin korkea ja kysymysten on mitattava oikeita asioita kattaen koko tutkimusongelman. Tutkimusraportissa tutkija arvioi tutkimuksen luotettavuutta käytettävissä olevien tietojen pohjalta. Kvantitatiivisen tutkimuksen hyvyttä ja luotettavuutta kuvataan käsitteillä validiteetti ja reliabiliteetti. (Heikkilä 2014, 27, 178.)

Validiteetilla eli pätevyydellä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen on mitattava juuri sitä, mitä tarkoituksena oli selvittää. Ilman täsmällisiä tavoitteita voidaan tutkia vääriä asioita. Kyselytutkimuksen validiteettiin vaikuttaa ensisijaisesti se, miten onnistuneita kysymykset ovat eli saadaanko niiden avulla ratkaisu tutkimusongelmaan. Kysymysten tulisi olla selkeitä ja helpposti ymmärrettäviä, jotta vastaajat eivät tulkitse niitä väärin. Validin tutkimuksen toteutusta edesauttavat mitattavien käsitteiden, muuttujien sekä perusjoukon tarkka määrittely. Myös saatu vastausprosentti vaikuttaa tutkimuksen validiteettiin ja se voi alhaisena aiheuttaa tuloksiin vääristymää. Validiutta on hankala tarkastella jälkikäteen, joten se tulisi varmistaa etukäteen suunnittelemalla tutkimus huolellisesti ja keräämällä tietoa tarkoin harkitusti. (Heikkilä 2014, 27, 177.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten tarkkuutta. Sillä ilmaistaan tutkimuksen luotettavuutta ja toistettavuutta, ja sitä voidaan tarkastella myös mittauksen jälkeen toisin kuin validiutta. Tutkimustulokset eivät saa olla sattumanvaraisia, vaan luotettavalta tutkimukselta vaaditaan, että se voidaan toistaa uudelleen samanlaisin tuloksin. Mittaamalla sama tilastoyksikkö useaan kertaan voidaan todeta tutkimuksen sisäinen reliabiliteetti. Mikäli tulokset ovat samat, mittaus on reliabeli. Ulkoisella reliabiliteetilla taas tarkoitetaan sitä, että mittaus voidaan toistaa myös muissa tutkimuksissa ja tilanteissa. Alhainen reliabiliteetti vaikuttaa negatiivisesti myös tutkimuksen validiteettiin, mutta reliabiliteetti on riippumaton validiudesta. (Heikkilä 2014, 28, 178.)

Tutkimuksen tulokset voivat olla sattumanvaraisia esimerkiksi silloin, jos tutkimuksen otoskoko on liian pieni. Tämä tulisi huomioida jo etenkin kyselytutkimuksien suunnitteluvaiheessa, sillä joskus hyvinkin suuri määrä voi jättää vastaamatta kyselyyn, joka voi aiheuttaa tuloksiin vääristymää. Tätä kyselylomakkeen palauttamatta jättäneiden määrää kutsutaan kadoksi. Tutkijan on oltava kriittinen ja tarkka koko tutkimuksen ajan, sillä virheitä voi sattua monessa kohtaa, kuten tietoja kerätessä, käsiteltäessä tai tuloksia tulkitessa. Lisäksi luotettavien tulosten saamiseksi on varmistettava, että tutkimuksen kohderyhmä edustaa koko tutkittavaa perusjoukkoa eikä vain joitakin siihen kuuluvia ryhmiä. (Heikkilä 2014, 28, 178.)

Tutkimuksen tulokset eivät saa riippua tutkijasta. Tutkijan tulisi aina olla objektiivinen eli puolueeton, eikä antaa omien vakaumustensa vaikuttaa tutkimusprosessiin. Objektiivisen tutkimuksen tuloksia ei siis muuta tutkijan vaihtaminen. Kaikkiin tutkimuksiin kuitenkin liittyy jonkin verran tutkijan subjektiivisia valintoja esimerkiksi tutkimusmenetelmistä, kysymysten muotoilusta, analysointimenetelmistä ja raportointitavasta. Huolellinenkin tutkija voi myös tehdä tahattomia virheitä tutkimuksen aikana. Tutkimuksen luotettavuutta voivat alentaa esimerkiksi aineistoa hankittaessa syntyvät virheet, kuten käsittely-, mittaus- tai otantavirheet. (Heikkilä 2014, 28-29.)

Tässä tutkimuksessa luotettavuuteen on pyritty vaikuttamaan suunnittelulla, kyselyn selkeällä muotoilemisella sekä vastaamisen nimettömyydellä. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset ja vastausvaihtoehdot pyrittiin muotoilemaan niin, että kaikki vastaajat ymmärtäisivät ne samalla tavalla. Lisäksi jos kysymyksessä pyydettiin antamaan arvio jollakin asteikolla, määriteltiin siinä vastaajille mitä asteikon eri arviot tarkoittavat. Tässä ei kuitenkaan aivan täysin onnistuttu, sillä kaksi vastauksista jouduttiin hylkäämään vastausten epäselvyyden vuoksi, kun vastaaja ei ehkä ollut ymmärtänyt mitä arviot tarkoittavat. On kuitenkin myös mahdollista, että vastaaja täytti kyselyn kiireessä, eikä kiinnittänyt kunnolla huomiota arvioiden järjestykseen. Arviot oli aseteltu kyselyssä niin, että huonoin näkyi vasemmassa laidassa ja paras arvio oikeassa laidassa.

Lisäksi asiakastyytyväisyystutkimuksen tulosten luotettavuutta yritettiin parantaa siten, että asiakkaat vastasivat kyselyyn nimettömästi. Kun vastaaja tietää, ettei annettuja vastauksia voida yhdistää häneen, syntyy hänelle luottavaisempi olo vastata kyselyyn ja silloin saadaan todennäköisemmin avoimia ja totuudenmukaisia vastauksia. Anonyymiudessa huonona puolena on kuitenkin se, että mikäli yksittäisistä vastauksista ilmenee joitakin konkreettisia kehitysehdotuksia, ei tilanteeseen voida vaikuttaa yksilötasolla kun ei tiedetä kenestä asiakkaasta on kyse.

Vastausprosenttia pyrittiin nostamaan esittelemällä kysely lyhyesti saatekirjeessä sekä kertomalla siinä vastaamisen vievän vain vähän aikaa asiakkaalta. Lisäksi vastausajan puolivälissä lähetetyn muistutusviestin tarkoitus oli nostaa vastaajien määrää. Kysely lähetettiin siis 98:lle asiakkaalle ja vastauksia saatiin 40. Vastausprosentti oli lopulta 41%, joka oli melko hyvä. Suurempi vastausten määrä olisi kuitenkin mahdollistanut paremman yleistettävyyden sekä ehkäisyt tulosten vääristymiä. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksissa oli havaittavissa yhdenmukaisuutta ja toistoa. Tutkimus voidaan myös toistaa tilitoimistossa myöhemmin uudestaan.

7 Yhteenveto

Tämä opinnäytetyö ja siinä tehty asiakastyytyväisyystutkimus onnistuivat kaiken kaikkiaan hyvin. Tarkoitus oli selvittää, kuinka tyytyväisiä Tilitoimisto X:n asiakkaat ovat ja tähän saatiin kyselyn avulla vastaus. Työ eteni ja valmistui sujuvasti täysin ajallaan, eikä sen aikana ilmennyt mitään ongelmia tai hankaloittavia asioita. Ainoana oli huoli siitä, vastaisiko tarpeeksi moni asiakas kyselyyn, mutta muistutusviestin jälkeen vastausten määrä nousi riittävälle tasolle, vaikka tulokset olisivat voineet olla vielä hyödyllisempiä hieman suuremmalla määrällä. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa oli sujuvaa ja lopputuloksena saatiin jonkin verran uusia ideoita heidän toimintansa kehittämiseksi. Sen lisäksi, että on tärkeää saada tietää ovatko asiakkaat tyytymättömiä johonkin, on myös hyvä tietää mikäli he ovat erittäin tyytyväisiä toimintaan sellaisenaan. Silloin tiedetään, että jossakin on onnistuttu ja se motivoi jatkamaan hyvää työtä.

Tilitoimisto X ei ollut aiemmin tehnyt selvitystä asiakkaidensa tyytyväisyydestä, joten oli mielenkiintoista lähteä tutkimaan sitä. Tutkimusta hyödytti se, että toimeksiantajana oli oma työpaikka, sillä kommunikointi muun henkilökunnan kanssa oli nopeaa ja helppoa. Aihe tuntui myös siksi mielenkiintoiselta sekä helpommalta lähestyä, kun kyseessä ei ollut mikään tuntematon yritys, vaan näiden samojen asiakkaiden kanssa on itsekin tekemisissä. Lisäksi tutkimuksen tekeminen työpaikalle mahdollisti asiakkaiden todellisen käyttäytymisen havainnoimisen kyselytutkimuksen tukena, kun oli joka päivä itse paikalla.

Joitakin asioita asiakastyytyväisyyskyselyssä olisi voinut tehdä toisin, jotta tutkimuksesta oltaisiin saatu selkeämpiä kehittämissuhteita toimeksiantajalle. Osa asiakkaista esimerkiksi koki, ettei palvelutarjonta ole heille riittävä, mutta tutkimuksesta ei kuitenkaan saatu selville mitkä lisäpalveluita näin vastanneet kaipaisivat. Alkuperäisenä ajatuksena oli, että asiakas kertoisi tästä väittämien jälkeisessä vapaaehtoisessa avoimessa kohdassa, jossa pyydettiin perusteluja erimielisyyteen, mutta kovin moni ei täyttänyt tätä kohtaa. Kyselyssä olisi siis voinut olla lisäpalveluita koskien jonkinlainen oma, pakollinen kysymyksensä. Tästä aiheesta voitaisiin kuitenkin tehdä tilitoimistolla jatkoselvitys, ja asiakkaat voisivat vastata tällaiseen aiheeseen omalla nimelläänkin. Lisäksi tässä tutkimuksessa tehty sama kysely tai paranneltu versio siitä voitaisiin toteuttaa Tilitoimisto X:ssä myöhemmin uudelleen asiakastyytyväisyysseuran ylläpitämiseksi.

Lähteet

Painetut

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. 5. painos. Porvoo: WSOY.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Helsinki: Edita.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. 4. painos. Juva: WSOY.

Tomperi, S. 2018. Käytännön kirjanpito. 26. painos. Keuruu: Otava.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2. painos. Keuruu: Otava.

Sähköiset

Ahvenniemi. 2014. Uusi taloushallinto 2025. Tilisanomat. Viitattu 10.10.2019 <https://tilisanomat.fi/kolumnit/paakirjoitus/uusi-taloushallinto-2025>

Finago. 2019. Perinteinen taloushallinto. Viitattu 10.10.2019. <https://finago.com/fi/opi/perinteinen-taloushallinto/>

Kuokkanen. 2018. Kun sähköinen taloushallinto ei riitä. Netvisor. Viitattu 10.10.2019. <https://netvisor.fi/blog/kun-sahkoinen-taloushallinto-ei-riita/>

Lähteenmäki-Lindman. 2015. Taloushallinto tarvitsee uudenlaisia osaajia. Talouselämä. Viitattu 6.10.2019. <https://www.talouselama.fi/uutiset/taloushallinto-tarvitsee-uudenlaisia-osaajia/2e4d91b3-354e-3548-b697-15bf0d8d94b9>

Partanen. 2015. Miten parantaa tilitoimiston asiakastytyväisyyttä? Finago. Viitattu 11.10.2019. <https://blog.finago.com/fi/miten-parantaa-tilitoimiston-asiakastytyvaisyytt%C3%A4>

TAL-STA. 2013. TAL-STA 1-4. Viitattu 6.10.2019. <https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/TAL-STA1-4.pdf>

Taloushallintoliitto. 2019a. Tilitoimistoala Suomessa. Viitattu 7.10.2019. <https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/tutkimuksia-ja-tietoa-alasta/tilitoimistoala-suomessa>

Talouhallintoliitto. 2019b. Miksi auktorisoitu tilitoimisto? Viitattu 7.10.2019. <https://talouhallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/miksi-auktorisoitu-toimisto>

Talouhallintoliitto. 2019c. Tilitoimiston palvelut. Viitattu 6.10.2019. <https://talouhallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>

Talouhallintoliitto. 2019d. Asiakkaana tilitoimistossa. Viitattu 6.10.2019 <https://talouhallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/asiakkaana-tilitoimistossa>

Talouhallintoliitto. 2019e. Hyvä tilitoimistotapa. Viitattu 6.10.2019. <https://talouhallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/hyva-tilitoimistotapa>

Kuviot

Kuvio 1: Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät	13
Kuvio 2: Asiakkaan palvelukokemuksen muodostuminen	13
Kuvio 3: Vastaajien yritysmuotojen jakautuminen	19
Kuvio 4: Asiakasyritysten ikien ja asiakkuuksien pituuksien jakautuminen	20
Kuvio 5: Tilitoimisto X:n valintaan vaikuttaneet tekijät.....	21
Kuvio 6: Keskiarvot vastaajien tyytyväisyydestä eri osa-alueisiin.....	21
Kuvio 7: Keskiarvot vastaajien samanmielisyydestä väittämien kanssa	22

Liitteet

Liite 1: Saatekirje.....	34
Liite 2: Muistutusviesti.....	35
Liite 3: Asiakastyytyväisyyskysely suomeksi.....	36
Liite 4: Asiakastyytyväisyyskysely englanniksi	39
Liite 5: Kokonaisarvosanojen perustelut.....	42

Liite 1: Saatekirje

Englanniksi alapuolella / In English below

Hyvä asiakas!

Teen osana opinnäytetyötäni Laurea-ammattikorkeakouluun asiakastyytyväisyyskyselyn Tilitoimisto X:lle. Tutkimuksen avulla on tarkoitus kehittää toimintaa ja palvella Teitä entistä paremmin, joten jokainen vastaus on tärkeä.

Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin ja saadut vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömästi. Linkki kyselyyn löytyy alapuolelta. Kysely on avoinna 5.11.2019 asti.

<https://forms.gle/VXunA9RVZ7iv8sr29>

Kiitos yhteistyöstä!

Ystävällisin terveisin
Janni Vilkas
Tilitoimisto X

Dear customer!

I am doing a customer satisfaction survey to Accounting Firm X as a part of my thesis at Laurea University of Applied Sciences. The purpose of the research is to develop operations and serve You even better, so every answer is important.

It only takes a few minutes to answer to the survey and received answers will be treated confidentially and anonymously. The link to the survey can be found below. The survey will be open until 5.11.2019.

<https://forms.gle/7usxUsuCxhtiS2t4A>

Thank you for cooperation!

Best regards
Janni Vilkas
Accounting Firm X

Liite 2: Muistutusviesti

Englanniksi alapuolella/ In English below

Hyvä asiakas!

Muistattehan vasta asiakastytyväisyyskyselyymme. Jokainen vastaus on erittäin tärkeä ja vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Kysely on auki 5.11.2019 asti ja pääsette vastaamaan alla olevasta linkistä.

<https://forms.gle/VXunA9RVZ7iv8sr29>

Kiitos!

Ystävällisin terveisin
Janni Vilkas
Tilitoimisto X

Dear customer!

Please remember to answer to our customer satisfaction survey. Every answer is very important, and it only takes a few minutes to do it. The survey will be open until 5.11.2019 and you can find it from the link below.

<https://forms.gle/AYCnTGzbu7wyR4R7>

Thank you!

Best regards
Janni Vilkas
Accounting Firm X

Liite 3: Asiakastyytyväisyyskysely suomeksi

Asiakastyytyväisyyskysely

*Pakollinen

1. Yritysmuoto *

- Toiminimi
- Osakeyhtiö
- Avoin yhtiö
- Kommandiittiyhtiö
- Asunto-osakeyhtiö / Kiinteistöosakeyhtiö

2. Yrityksenne on ollut toiminnassa *

- 0-2 vuotta
- 3-6 vuotta
- 7-9 vuotta
- yli 10
vuotta

3. Yrityksenne on ollut Tilitoimisto X:n asiakkaana *

- 0-2 vuotta
- 3-6 vuotta
- 7-9 vuotta
- yli 10
vuotta

4. Mitkä kaksi tekijää vaikuttivat eniten Tilitoimisto X:n valintaan tilitoimistokseen? *

- Toimiston sijainti
- Palvelutarjonta
- Hinnoittelu
- Suosittelija
- Mahdollisuus sähköisiin palveluihin
- Mahdollisuus perinteisiin palveluihin

Muu: _____

5. Arvioi asteikolla 1-5, kuinka hyvin seuraavat asiat mielestänne toteutuvat Tilitoimisto X:ssä *

	1 Erittäin huonosti	2	3	4	5 Erittäin hyvin
Henkilökunnan tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiantuntemus ja ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastausajat ja täsmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ystävällinen palvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedottaminen eri asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun laatu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5 *

	1 Täysin eri mieltä	2	3	4	5 Täysin samaa mieltä
Yhteistyö tilitoimiston kanssa on sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilitoimisto X:n nykyiset palvelut vastaavat yrityksenne tarpeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taloushallintoon liittyvissä ongelmissa saatte tarpeeksi neuvontaa ja ohjausta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelutarjonta on riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköiset taloushallinnon palvelut kiinnostavat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Jos vastasitte johonkin kohtaan olevanne eri mieltä, kertoisitteko tarkemmin miksi?

8. Minkä kokonaisarvosanan antaisitte Tilitoimisto X:lle asteikolla 1-4? *

	1	2	3	4	
Huono	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hyvä

9. Perustelkaa antamanne arvosana. *

10. Kuinka todennäköisesti suosittelisitte Tilitoimisto X:ää tilitoimistona muille? *

	1	2	3	4	5	
Erittäin epätodennäköisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin todennäköisesti

11. Kiitos vastauksistanne! Lopuksi voitte vielä antaa vapaasti palautetta, kehitysehdotuksia tai muita terveisiä Tilitoimisto X:lle.

Liite 4: Asiakastyytyväisyyskysely englanniksi

Customer satisfaction survey

*Compulsory

1. **Company form** *

- Proprietorship
- Limited company
- General partnership
- Limited partnership
- Housing company / Real estate company

2. **Your company has been in operation for** *

- 0-2 years
- 3-6 years
- 7-9 years
- over 10
years

3. **Your company has been a customer of Accounting Firm X for** *

- 0-2 years
- 3-6 years
- 7-9 years
- over 10
years

4. **Which two factors influenced your decision to choose Accounting Firm X as your accounting firm the most?** *

- The location of the office
- Range of services
- Pricing
- Recommendation
- Possibility to use electronic services
- Possibility to use traditional services

Other: _____

5. Rate on a scale of 1 to 5, how well the following things turn out in Accounting Firm X *

	1 Very poorly	2	3	4	5 Very well
Reachability of the staff	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Expertise and workmanship	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Response times and punctuality	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Friendly service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reliability	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informing about different matters	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quality of service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Rate the following statements on a scale of 1 to 5 *

	1 Completely disagree	2	3	4	5 Completely agree
Cooperation with the accounting firm is smooth	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The current services of Accounting Firm X meet the needs of your business	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
You get enough advice and guidance on financial management related issues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The range of services is sufficient	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
You are interested in electronic financial management services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. If you answered that you disagree with something, could you please explain why?

8. On a scale of 1 to 4, what overall grade would you give to Accounting Firm X? *

	1	2	3	4	
Bad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Good

9. Please justify the grade. *

10. How likely would you recommend Accounting Firm X as an accounting firm to others? *

	1	2	3	4	5	
Very unlikely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Very likely

11. Thank you for your answers! Here you can still give free feedback, suggestions for development or other greetings to Accounting Firm X.

Liite 5: Kokonaisarvosanojen perustelut

Henkilökohtainen palvelu.
Nopeasti saa asiat hoitettua.
Vastaa kirjanpitorapeitani.
On vain niin hyvä
Ymmärtäväinen, erittäin ammattitaitoinen, luottamuksellinen ja kaikin tavoin esimerkillinen ja laadukas palvelu
Kaikki hoitunut hyvin
Nopea toiminta, aina löytyy aikaa, yhteistyö sujuu
Ei valittamista. Ystävällinen palvelu ja taloyhtiön tilinpäätökseen liittyvät asiat ovat hoituneet hyvin.
Hyvä ja nopea palvelu
Asiallinen ammattitaitoinen
Kokonaisuus toimii saumattomasti
Kaikki sujunut moitteettomasti ja hinta laatu suhde hyvä
Luotettava ja erinomainen palvelu
Kaikki on sujunut hyvin
Olen ollut erittäin tyytyväinen
Kaikki sujuu helposti ja sutjakasti.
Saan ne palvelut mitä tarvitsen nopeasti. Tarpeeni kyllä ovat rajatut koska kyseessä pieni yhden hengen firma.
asiat sujuneet ja tulleet hoidetuksi
Sujuvaa yhteistyötä!
Olen pääosin tyytyväinen kaikkiin palveluihin.
Hyvä palvelu
Kaikin puolin olen saanut hyvää palvelua. Joskus minulta kysytään, että miksi en hoida yrityksen kirjanpitoa itsenäisesti. Siihen on helppo vastata, että koska saan sen hyvällä hinta-laatu-suhteella teiltä.
Toimii kuten on luvattu.
Asiantunteva.
Hyvä ja ripeä palvelu, tilintarkastaja ei ole löytänyt huomautettavaa, joten kaikki hoidettu hyvin.
Voin luottaa, että työt hoituvat ajallaan. Voin luottaa, että henkilökunta on ajan tasalla eri säännöksistä ja uusista laeista. Saan neuvoja esim. alv.-veroista pienyrityksille.
Aina saanut mitä tarvinnut. Joskin hyvin pienimuotoista on ollut tarvekin.
Vastauksista jo näkee miksi
Kaikki asiat ovat toimineet hyvin.
3tähtee
Asiantuntevaa palvelua kohtuullisin palvelumaksuin.
Kaiken tarvittavan tiedon ja avun olen saanut ja suhteellisen nopeasti joka kerta
Kaikki hoituu mallikkaasti
Palvelu toimii
Erittäin hyvää ja ammattitaitoista palvelua.
Hyvä toimivuus.
Moitteetonta ja nopeaa toimintaa
A good professional service
4