

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun ulkoisen laskentatoimen peruskurssin vaikutus opiskelijoiden laskentatoimen mielikuviin

Jenica Joutsen



Liiketalouden koulutusohjelma

<p>Tekijä tai tekijät Jenica Joutsen</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi 2008</p>
<p>Opinnäytetyön nimi HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun ulkoisen laskentatoimen peruskurssin vaikutus opiskelijoiden laskentatoimen mielikuviiin</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 69 + 12</p>
<p>Ohjaaja tai ohjaajat Monica Åberg</p>	
<p>Tämä opinnäytetyö on laadittu toimeksiantona HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululle. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millainen vaikutus ulkoisen laskentatoimen peruskurssilla on opiskelijoiden mielikuviiin laskentatoimesta ja millä tavalla mielikuviiin voitaisiin vaikuttaa.</p> <p>Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millä tavalla ulkoisen laskentatoimen kurssia voitaisiin tulevaisuudessa kehittää niin, että se innostaisi opiskelijoita suuntautumaan opinnoissaan juuri laskentatoimeen. Tutkimus perustui kahteen tutkimusongelmaan. Ensimmäisenä tutkimusongelmana oli selvittää, millaisia mielikuvia opiskelijoilla oli laskentatoimesta ennen peruskurssin käymistä ja millä tavalla ne muuttuivat kurssin käymisen jälkeen. Toisena tutkimusongelmana oli kartoittaa mielikuvien muodostumiseen vaikuttavat tekijät.</p> <p>Opinnäytetyön rakenne koostuu teoreettisesta viitekehuksesta sekä empiirisestä tutkimusosiosta. Työn teoriapohja muodostuu taloushallinnon, palvelujen ja mielikuvien teorioista. Empiirinen tutkimus toteutetaan teoreettiseen viitekehukseen pohjalta.</p> <p>Empiirinen aineisto kerättiin pääasiassa kvantitatiivisella kyselylomakkeella kahdelta eri perusjoukolta. Toinen perusjoukko muodostui opiskelijoista, jotka eivät olleet käyneet laskentatoimen peruskurssia ja toinen opiskelijoista, jotka olivat käyneet kurssin.</p> <p>Tutkimustulokset osoittavat, että laskentatoimen peruskurssilla ei ole merkittävää vaikutusta opiskelijoiden mielikuviiin. Tutkimusaineiston avulla opinnäytetyössä kuitenkin esitetään kehitysideoita, joiden avulla kurssin merkitystä mielikuvien muodostumiseen voitaisiin lisätä.</p>	
<p>Asiasanat Ulkoinen laskentatoimi, mielikuvatutkimus, palvelut</p>	

Degree Programme in Business

<p>Author(s) Jenica Joutsen</p>	<p>Group or year of entry 2008</p>
<p>The title of thesis Effects of the basic course in financial accounting at HAAGA-HELIA University of Applied Sciences on the students' mental images of accounting</p>	<p>Number of report pages and attachment pages 69 + 12</p>
<p>Advisor(s) Monica Åberg</p>	
<p>This bachelor's thesis was commissioned by HAAGA-HELIA University of Applied Sciences. The objective of this thesis was to examine what kind of effect the basic course in financial accounting has on the students' images of accounting and how those images could be affected.</p> <p>The purpose of the study was to find out how the basic course in financial accounting could be developed in the future in order to encourage the students to major in accounting. The study was based on two research problems. The first research problem was to look into what kind of preconceptions the students had about accounting before taking the basic course and how they changed after taking the course. The second was to survey the factors that affect the formation of the images.</p> <p>The thesis consists of a theory section and an empirical section. The theory section discusses the characteristics of accounting, services and images. The empirical section of the study is built upon the theoretical framework.</p> <p>Empirical data was gathered primarily with a quantitative questionnaire from two different populations. One population consisted of students who had not taken the basic course in accounting and the other of students who had taken the course.</p> <p>The results of the study indicate that the course does not have a significant effect on the conceptions of the students who take it. However, this thesis presents some action points with which the course could be modified to have more of an effect.</p>	
<p>Key words Financial accounting, image research, services</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön taustaa.....	1
1.2	Työn tavoitteiden ja tutkimusongelman määrittäminen	1
1.3	Tutkimusmenetelmät ja työn rakenne.....	2
1.4	Toimeksiantajan esittely: HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu.....	3
2	Tutkimuksen teoreettinen viitekehys.....	4
2.1	Taloushallinto.....	5
2.1.1	Liiketalouden ammattikorkeakoulututkinto	6
2.1.2	Kirjanpito, tilinpäätös ja verotus -kurssi	7
2.1.3	Työ taloushallinnossa.....	8
2.1.4	Työllistyminen ja alan tulevaisuus	9
2.1.5	Yhteenveto taloushallinnosta.....	11
2.2	Palvelut.....	12
2.2.1	Palvelun määritelmä	12
2.2.2	Palveluodotukset ja palvelun laatu	14
2.2.3	Koulutuspalvelun kokonaislaatu	16
2.2.4	Laadun johtaminen	17
2.2.5	Yhteenveto palveluista.....	19
2.3	Mielikuvat.....	20
2.3.1	Mielikuvan määritelmä.....	20
2.3.2	Mielikuvien muodostuminen ja niihin vaikuttaminen	21
2.3.3	Mielikuvien tutkiminen.....	23
2.3.4	Yhteenveto mielikuvista	24
2.4	Yhteenveto tutkimuksen teoreettisesta viitekehyksestä.....	25
3	Tutkimuksen toteutus.....	27
3.1	Tutkimuksen tavoitteet, rajaus ja kohdejoukko	27
3.2	Tutkimusmenetelmät.....	28
3.3	Kyselylomakkeiden runko ja aineiston kerääminen	29
3.4	Aineiston tallentaminen ja analysointi.....	32
3.5	Tutkimuksen luotettavuus ja uskottavuus	33
4	Tutkimustulokset.....	34

4.1	Mielikuvakysely 1: laskentatoimen peruskurssin aloittavat opiskelijat.....	34
4.1.1	Vastaajien profiili.....	34
4.1.2	Vastaajien laskentatoimen kokemukset ja tiedonlähteet.....	36
4.1.3	Vastaajien mielikuvat laskentatoimesta.....	40
4.1.4	Avoimet kysymykset laskentatoimen mielikuvista.....	46
4.1.5	Palveluodotukset.....	47
4.2	Mielikuvakysely 2: laskentatoimen peruskurssin käyneet opiskelijat.....	49
4.2.1	Vastaajien profiili.....	49
4.2.2	Vastaajien laskentatoimen kokemukset ja tiedonlähteet.....	51
4.2.3	Vastaajien mielikuvat laskentatoimesta.....	53
4.2.4	Avoimet kysymykset laskentatoimen mielikuvista.....	57
4.2.5	Palveluodotukset ja -kokemukset.....	58
4.2.6	Avoin palaute laskentatoimen peruskurssista.....	61
5	Pohdinta.....	62
5.1	Tutkimustulokset.....	62
5.2	Kehitysehdotukset.....	64
5.3	Pohdinta.....	65
	Lähteet.....	67
	Liitteet.....	70
	Liite 1. Kurssikuvaus.....	70
	Liite 2. Mielikuvakysely 1.....	72
	Liite 3. Mielikuvakysely 2.....	76
	Liite 4. Avoin palaute laskentatoimen peruskurssista.....	81

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Opinnäytetyön idea kehkeytyi alun perin usein kuulemastani lausahduksesta ”taloushallinnon ammattilaisista on aina pulaa”. Esimerkiksi markkinoinnin alalla työntekijämarkkinat ovat runsaat, kun taas taloushallinnon osaajia on vaikea löytää. Taloushallinnon kiinnostusta täytyisi jollain tavalla saada korkeammaksi, jotta työvoimaa riittää vielä suuren ikäluokan jäädessä eläkkeelle.

Minua kiinnosti selvittää, millaisia mielikuvia nuorilla on taloushallinnosta ylipäätään. Taloushallinnon työntekijänä halusin myös ymmärtää, mitkä tekijät näihin mielikuviiin ovat vaikuttaneet, sillä omakohtaisten kokemusten perusteella ihmiset tuntuvat suhtautuvan taloushallintoon keskimäärin varsin kielteisesti. Syiksi tähän pohdin esimerkiksi ihmisten omakohtaisia negatiivisia kokemuksia alasta tai vastaavasti kuulopuheita, joiden mukaan ala on leimattu esimerkiksi tylsäksi ja kuivaksi.

Esitelyäni aiheen opinnäytetyön ohjaajalleni hän kiinnostui asiasta ja alkoi pohtia, voisiko tutkimuksesta tehdä sellaisen, että se hyödyttäisi samalla HAAGA-HELIA ammatikorkeakoulua. Tutkimus päätettiin toteuttaa rajaamalla nuorisokokemaan HAAGA-HELIA:n opiskelijoita ja vaihtamalla tutkittavaksi asiaksi laskentatoimen peruskurssin vaikutus mielikuvien muodostumiseen. Tällä tavalla työ voitiin toteuttaa toimeksiantona HAAGA-HELIALle, mikä helpotti samalla huomattavasti tutkimuksen käytännön toteuttamista.

1.2 Työn tavoitteiden ja tutkimusongelman määrittäminen

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda HAAGA-HELIALle tarvittavat keinot laskentatoimen kurssien kehittämiseen tulevaisuudessa. Tutkimustulosten avulla HAAGA-HELIALla tulisi olla mahdollisuus muokata kurssia enemmän opiskelijoiden toivomaan suuntaan ja näin ollen innostaa heitä jatkamaan laskentatoimen opiskelua myös peruskurssien jälkeen. Tämä onnistuu tunnistamalla ne lähtökohdat, joista opiskelijat aloittavat laskentatoimen opintonsa, sekä ne vaikutukset, jotka kurssien käymisellä on opiskelijoiden mielikuviiin.

Opinnäytetyön empiirisen tutkimuksen ensimmäinen tutkimusongelma on selvittää, millaisia mielikuvia HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun opiskelijoilla on taloushallinnon alasta, tehtävistä ja työllisyydestä ennen ulkoisen laskentatoimen peruskurssin käymistä, ja millä tavalla nämä mielikuvat muuttuvat peruskurssin käymisen jälkeen. Toisena tutkimusongelmana on selvittää, millä tavalla nämä mielikuvat muodostuvat ja miten HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu voisi näihin vaikuttaa.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja työn rakenne

Tässä mielikuvatutkimuksessa käytetään pääasiassa määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusotetta. Empiirinen aineisto kerätään Webropol-ohjelmalla tehdyillä kyselylomakkeilla HAAGA-HELIA:n laskentatoimen opiskelijoilta. Tutkimus edellyttää kahden eri ryhmän vertailemista toisiinsa, minkä takia tutkimuksen toteuttamista varten luodaan kaksi kyselylomaketta. Vastaukset kerätään paperisilla lomakkeilla laskentatoimen kursien aikana.

Opinnäytetyön runko koostuu johdannosta, teoriaosuudesta sekä empiirisestä osasta. Tässä johdannossa selostetaan lyhyesti tutkimuksen tavoitteet, tutkimusongelmat sekä tutkimusmenetelmät. Lisäksi esitellään työn toimeksiantajana toimiva osapuoli, HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Teoriaosuudessa tutustutaan monipuolisia lähteitä käyttäen tutkimuksen kannalta oleelliseen teoriaan, jonka perusteella empiirinen tutkimus toteutetaan. Teoriaosuus on jaettu kolmeen aihealueeseen, taloushallintoon, palveluihin ja mielikuviiin, joita käsitellään luvussa kaksi.

Luvussa kolme perehdytään varsinaisen tutkimuksen toteutukseen. Ensimmäiseksi selvitetään tutkimusongelma ja tutkimuksessa tehdyt rajaukset, minkä jälkeen tutustutaan yksityiskohtaisemmin tutkimuksessa käytettyihin tutkimus- ja analysointimenetelmiin. Luvun lopussa pohditaan vielä tutkimuksen validiteettia eli luotettavuutta sekä reliabiliteettia eli uskottavuutta.

Neljännessä luvussa esitetään empiirisestä aineistosta saatuja tutkimustuloksia erilaisia havainnollistavia taulukoita ja kuvioita hyödyntäen. Luvussa peilataan tutkimustuloksia teorian perusteella muodostettuihin hypoteeseihin. Viidennessä luvussa puolestaan tuodaan esille tutkimustulosten perusteella muodostettuja johtopäätöksiä sekä kehitys-

ideoita. Luvussa kuusi arvioidaan vielä lopuksi opinnäytetyön tekijän omaa oppimista opinnäytetyöprosessin aikana.

1.4 Toimeksiantajan esittely: HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

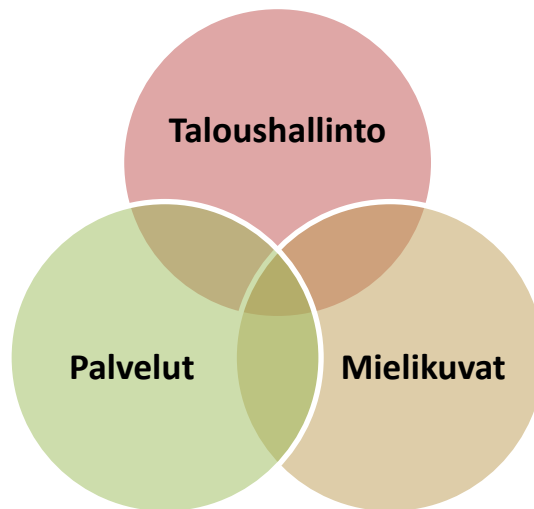
HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu on vuonna 2007 toimintansa aloittanut ammattikorkeakoulu, joka muodostettiin liittämällä Haaga Instituutin ammattikorkeakoulun ja Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulun toiminnat yhteen. HAAGA-HELIAN missiona on kouluttaa palvelu-, myynti- ja yrittäjähenkisiä asiantuntijoita sekä tutkia ja kehittää näihin aloihin liittyvää osaamista ja toimintaa. Visiona on puolestaan olla osaamiseltaan ja laadultaan johtava, opiskelijoiden ja työyhteisöjen menestystä palveleva, kansainvälisesti kasvava ammattikorkeakoulu. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012 a & b.)

HAAGA-HELIAssa on noin 10 500 opiskelijaa ja 700 työntekijää. Ulkomaisia tutkinto-opiskelijoita oppilaitoksessa on noin tuhat ja he tulevat yli 90 eri maasta. Monikulttuurisuus onkin vahvasti läsnä koulun arjessa. Opiskelijoiden kansainvälisyyttä tuetaan myös yli 180 yhteistyökorkeakoulun avulla. Nämä eri puolella maailmaa sijaitsevat yhteistyökorkeakoulut tarjoavat opiskelijoille monipuoliset kansainvälistymismahdollisuudet esimerkiksi opiskelijavaihdon muodossa. Lähteviä vaihto-opiskelijoita onkin vuosittain noin 350 ja tulevia noin 330. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012c.)

Ammattikorkeakoulututkinnon lisäksi HAAGA-HELIAssa voi suorittaa myös ylempiä ammattikorkeakoulututkintoja, MBA-ohjelmia ja erikoistumisopintoja, sekä osallistua opettajankoulutukseen ja tutkimus- ja kehitystoimintaan. Koulutusaloja ovat puolestaan liiketalous, tietotekniikka, hotelli-, ravintola- ja matkailuala, johdon assistenttityö, toimittajakoulutus, liikunta-ala sekä ammatillinen opettajankoulutus. Helsingin toimipisteistä liiketaloutta on mahdollista opiskella joko Malmilla, Pasilassa tai Vallilassa. Muita HAAGA-HELIAN toimipisteitä ovat Haaga, Porvoo ja Vierumäki. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012c.)

2 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

Tämän opinnäytetyön keskeinen teoria perustuu kolmeen aihe-alueeseen: taloushallinto, palvelut ja mielikuvat. Yhdessä nämä kolme muodostavat opinnäytetyön teoreettisen viitekehysten. Tämän luvun tarkoituksena on auttaa lukijaa ymmärtämään kunkin aihealueen teorian yhteyden empiirisen aineiston keräämiseen ja analysoimiseen. Kuviossa 1 on havainnollistettu, kuinka opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu ja kuinka nämä eri aihealueet linkittyvät tutkimuksessa toisiinsa.



Kuvio 1. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

Tämän luvun ensimmäinen alaluku 2.1 käsittelee taloushallintoa. Osiossa tutustutaan sekä taloushallinnon alaan liittyvään teoriaa että opinnäytetyön tutkimuskohteena olevaan laskentatoimen peruskurssiin. Teoriaosuuden tarkoituksena on luoda vertailupohja empiirisessä aineistossa kerätyille vastauksille. Teoriaa hyödynnetään myös tutkimusmenetelmiä ja kyselylomakkeita suunniteltaessa.

Alaluvussa 2.2 siirrytään käsittelemään palveluja, joita myös HAAGA-HELIAN tarjoamat koulutuspalvelut ovat. Teoriaosuuden tarkoituksena on havainnollistaa, kuinka palvelun, tässä tapauksessa laskentatoimen peruskurssin, laatu muodostuu ja millaisia palvelun laatua heikentäviä kuiluja palvelun tarjontaprosessissa voi syntyä. Teorian avulla pyritään selvittämään kurssin aloittavien opiskelijoiden palveluodotukset sekä jo laskentatoimen peruskurssin käyneiden opiskelijoiden mielikuvia kurssin laadusta palvelutuotteena.

Alaluvussa 2.3 tutustutaan opinnäytetyössä tutkittavaan aiheeseen eli mielikuviin. Osi-
ossa selvitetään, millä tavalla mielikuvat muodostuvat, kuinka niihin voidaan vaikuttaa
ja millä tavalla niitä voidaan tutkia. Tässä mielikuvatutkimuksessa ollaan kiinnostuneita
niin taloushallintoon yleisesti kuin myös laskentatoimen kurssiin liitetyistä mielikuvista,
minkä takia mielikuviin liittyvä teoria on vahvasti yhteydessä myös taloushallinnon ja
palvelujen teoriaan. Luvun viimeisessä alaluvussa 2.4 kootaan vielä teoriat yhteen ja
kuvataan niiden välistä yhteyttä.

2.1 Taloushallinto

Taloushallinnolla on keskeinen rooli jokaisen yrityksen toiminnassa. Se palvelee yrityk-
sen jokapäiväisiä toimintoja hoitamalla erilaisia rahan liittyviä toimintoja sekä tuotta-
malla yrityksen johdolle talouteen liittyvää tietoa päätöksenteon ja toiminnan ohjauksen
tueksi. Taloushallinto vastaa myös osaltaan lakisääteisistä velvoitteista, kuten kirjanpi-
dosta ja tilinpäätöksestä. (Ammattinetti 2013.)

Tilastokeskuksen toimialaluokituksen TOL 2008 mukaan taloushallintoala kuuluu toi-
mialaluokkaan 6920: laskentatoimi, kirjanpito, tilintarkastus ja veroneuvonta. Toimiala
voidaan jakaa kolmeen alaluokkaan, joista ensimmäinen on kirjanpito ja tilinpäätöspal-
velut. Kirjanpidon ja tilinpäätöksen laatiminen kuuluu tähän luokkaan, mutta palvelu-
sopimuksesta riippuen myös palkkojen laskeminen, liikevaihtoverolaskelmien sekä res-
kontrien laatiminen voivat kuulua tähän. (TEM 2012.)

Tilintarkastuspalvelut muodostavat taloushallintoalan toisen alaluokan. Alaluokka sisäl-
tää tilinpäätöksen, kirjanpidon ja hallinnon tarkastamisen sekä pakollisten raporttien,
kuten tilintarkastuskertomuksen laatimisen asiakkaan laskuun. Kolmas alaluokka on
muut laskentatoimen palvelut, johon kuuluvat muun muassa tulo- ja varallisuusilmoi-
tusten laadinta sekä verotukseen liittyvä neuvonta asiakkaan laskuun. Laskujen perintä
ja luottotietopalvelut eivät sisälly tähän luokkaan. (TEM 2012.)

Taloushallinnon alalle voi kouluttautua suorittamalla esimerkiksi ammatillisen tai kor-
keakoulututkinnon. Liiketalouden perustutkinnon, merkonomien tutkinnon, voi suorit-
taa toisen asteen ammatillisissa oppilaitoksissa, kun taas liiketalouden ammattikorkea-
koulututkinnon, tradenomitutkinnon, voi suorittaa ammattikorkeakouluissa. Yliopisto-

jen kauppatieteellisissä on mahdollista kouluttautua joko kauppatieteiden kandidaatiksi tai maisteriksi taloushallintoa opiskellen. (Ammattinetti 2013.)

Tämän opinnäytetyön kohdejoukko koostuu yksinomaan HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijoista, minkä takia tämän tutkimuksen koulutusta käsittelevä teoriaosuus on rajattu käsittelemään ainoastaan liiketalouden ammattikorkeakoulututkintoa. Tässä luvussa perehdytään myös tarkemmin HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun perusopintoihin kuuluvan kirjanpito, tilinpäätös ja verotus -kurssin sisältöön sekä tavoitteisiin. Luvussa selvitetään myös se, millaista työskenteleminen taloushallinnon alalla on ja luodaan yleiskuva alan tulevaisuudesta.

2.1.1 Liiketalouden ammattikorkeakoulututkinto

Ammattikorkeakoulututkinto on ammattikorkeakoulussa suoritettava perustutkinto, joka johtaa korkeakoulututkintoon. Tutkinnon tarkoituksena on antaa opiskelijalle käytännön ammattitaitoa ja näin ollen valmiuden työskennellä työelämän asiantuntija-, suunnittelu-, kehittämis- ja esimiestehtävissä. Tutkintoon johtavat opinnot järjestetään koulutusohjelmina, joiden sisällön ja opetussuunnitelman ammattikorkeakoulut saavat itse määritellä. Opetus- ja kulttuuriministeriön tehtävänä on määritellä koulutusohjelman nimi, tutkinto ja tutkintonimike sekä koulutusohjelman ja harjoittelun laajuus opintopisteinä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö a & b.)

Liiketalouden koulutusohjelma on 210 opintopisteen laajuinen ammattikorkeakoulututkinto. Tutkinnon suorittaneet voivat käyttää itsestään joko suomenkielistä tradenomi- tai kansainvälistä Bachelor of Business Administration -nimikettä. Tutkinnon kesto-aika on kolme ja puoli vuotta, jonka aikana opiskelijalle muodostuu ammatillinen identiteetti. Koulutusohjelmassa on määritelty teemoittain, millä tavalla opiskelijan ammatillinen kehittyminen rakentuu näiden kolmen ja puolen vuoden aikana. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012f.)

Ensimmäisen vuoden opintojen aikana opiskelija oppii ymmärtämään ja analysoimaan liiketoiminnan perusteita. Toisen vuoden teemana on liiketoiminnan kehittäminen ja kansainvälistyminen. Tällöin opiskelijan ammatti-identiteetti alkaa rakentua. Kolmannen vuoden aikana opiskelija haalii erityisosaamista joltain valitulta alueelta ja kehittää

valmiuttaan asiantuntijuus- ja esimiestehtäviin. Viimeisen puolen vuoden aikana opiskelija syventää liiketoimintaosaamistaan ja vahvistaa ammattitaitoaan. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012f.)

Liiketalouden koulutusohjelmaan koostuu perusopinnoista (60 opintopistettä), pakollisista ammattiopinnoista (45 op), vaihtoehtoisista ammattiopinnoista (45 op), vapaasti valittavista opinnoista (15 op), työharjoittelusta (30 op) sekä opinnäytetyöstä (15 op) (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012e). Perusopintojen aikana opiskelija saa yleiskatsauksen liiketalouden eri osa-alueista ja muodostaa näistä oman mielikuvansa. Opiskelijalla saattaa olla hieman tai ei ollenkaan aiempaa kokemusta tai tietoa kunkin opintojakson aihealueesta, jolloin opintojakson toteutuksella on mahdollista vaikuttaa opiskelijan mielikuviin positiivisesti ja näin ollen mahdollisesti samalla kannustaa opiskelijaa suuntautumaan juuri kyseiselle alalle.

2.1.2 Kirjanpito, tilinpäätös ja verotus -kurssi

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun kirjanpito, tilinpäätös ja verotus -kurssi kuuluu liiketalouden koulutusohjelman pakollisiin opintoihin. Kyseessä on kuuden opintopisteen, eli 162 työtunnin, suuruinen ulkoisen laskentatoimen peruskurssi. Kurssille ei ole lähtötasovaatimuksia, mutta kurssi suositellaan käytäväksi toisen lukukauden aikana. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012d.)

Opintojaksokuvauksessa (liite 1) kurssin tavoitteeksi on asetettu kirjanpidon merkityksen ymmärtäminen sekä ulkoisen laskentatoimen kokonaisvaltaisen ajattelun kehittäminen. Opintojakson aihealueet käsittävät kirjanpidon peruskäsitteet ja periaatteet, liiketapahtumien tositteiden kirjaamisen arvonlisäverotus huomioiden, tilinpäätöksen laatimisen, kirjanpidon raportit ja niiden tulkinnan, Econet-taloushallinto-ohjelmiston käytön sekä yritystoiminnan verotuksen. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012d.)

Opintojakso koostuu lähiopetuksesta, kirjallisesta tentistä, itsenäisestä työskentelystä sekä oman oppimisen arvioinnista. Lähiopetuksen ja kirjallisen tentin osuudeksi on määritetty 64 työtuntia, itsenäisen opiskelun osuudeksi 97 tuntia ja oman oppimisen arviointiin yksi tunti. Opintojakso on myös mahdollista suorittaa näyttökokeella, jos opiskelija on jo aiemmin hankkinut kurssin suorittamiseen vaaditun osaamisen. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012d.)

Lopullinen kurssiarvosana muodostuu kirjallisen tentin sekä palautettavien etätehtävien ja harjoitusten perusteella. Tentin painoarvo on 70 prosenttia, kun taas etätehtävien ja harjoitusten painoarvo on 30 prosenttia. Arvosana-asteikko on yhdestä viiteen, jossa numero viisi (5) tarkoittaa kiitettävää ja numero yksi (1) välttävää. Kiitettävän arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija osaa soveltaa oppimiaan asioita käytännön laskentatilanteisiin erittäin hyvin, kun taas välttävän arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija osaa jossain määrin soveltaa oppimiaan asioita käytäntöön. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012 d & g.)

2.1.3 Työ taloushallinnossa

Taloushallinnon työpaikkoja on niin tilitoimistoissa kuin myös esimerkiksi yritysten ja virastojen omilla talousosastoilla. Työtehtävien luonne vaihtelee voimakkaasti yrityksen koosta riippuen. Pienemmissä yrityksissä yksittäisen työntekijän tehtäväalueet voivat olla laajempia ja monipuolisempia, sillä yhden tehtäväalueen vaatimat resurssit ovat pienempiä. Liiketoiminnan kasvaessa myös yksittäisen tehtäväalueen edellyttämät työresurssit nousevat, jolloin työntekijöiltä vaaditaan useammin tiettyyn tehtäväalueeseen erikoistumista. (Ammattinetti 2013.)

Taloushallinnon tehtävänimikkeenä voi olla esimerkiksi talousassistentti, kirjanpitäjä, controller, kassanhoitaja, laskenta-assistentti, laskentapäällikkö, palkanlaskennan assistentti, palkanlaskija, taloussihteeri, talousjohtaja tai tilintarkastaja (Ammattinetti 2013). Se, mitä tehtävänimike missäkin yrityksessä pitää sisällään, riippuu täysin yrityksen nimityspolitiikasta. Joissakin yrityksissä kaikki työntekijät voivat kulkea kirjanpitäjän nimikkeellä, vaikka heidän työtehtäviinsä ei kuuluisi ollenkaan kirjanpitoa, kun taas toisessa yrityksessä kaikki työntekijät voivat olla talousassistentteja, vaikka heidän työtehtäviinsä kuuluisi myös kirjanpitoa.

Suomen Taloushallinto ry (Taloushallintoliitto 2013a) on tehnyt seitsemän kohdan listan alalla tarvittavista taidoista ja ominaisuuksista:

- taloushallinnon opinnot ja työkokemus
- yleinen liiketoiminnan lainalaisuuksien ymmärrys

- asiakkaan liiketoiminnan ymmärrys
- markkinointi- ja myyntiosaaminen sekä asiakaspalvelutaidot
- tietotekniikan osaaminen taloushallinnon hoidossa
- kansainvälisyyteen liittyvä osaaminen: kielitaito, kulttuurierojen ymmärrys
- henkilökohtaiset ominaisuudet: tilannetaju, innostavuus, oppimiskyky, viestintätaidot, asenteet.

Taloushallintoliiton jäsenyrityksiä ovat auktorisoidut tilitoimistot ja konsulttiyritykset (Taloushallintoliitto 2013b), mutta edellä mainittu lista kuvastaa yleisesti myös muiden yritysten ja organisaatioiden taloushallinnon työntekijöiltä vaadittavia taitoja ja ominaisuuksia. Työntekijöiltä vaaditaan ammattiosaamista, jotta työtehtävät tulevat hoidetuksi lain edellyttämällä tavalla. Lainsäädännön muutoksiin sopeutuminen edellyttää jatkuvaa opiskelua ja näin ollen kiinnostusta alan muutosten seuraamiseen. Tietotekniikka on myös vahvasti läsnä taloudellisten tietojen käsittelyssä, esittämisessä ja siirtämisessä, joten työntekijällä tulee olla hyvät edellytykset taloushallinnon ohjelmien ja järjestelmien ymmärtämiseen. Erityisesti tilitoimistoissa, mutta myös muissa yrityksissä, asiakaspalvelu on tärkeä osa työtä, joten työntekijällä tulisi olla myös hyvät sosiaaliset taidot.

2.1.4 Työllistyminen ja alan tulevaisuus

ManpowerGroupin vuonna 2013 tekemän tutkimuksen mukaan taloushallinnon työtehtävät ovat Suomessa neljänneksi vaikeimmin täytettävissä (Talouselämä 2013). Tutkimustulos kielii siitä, että taloushallintoalan ammattilaisille on kysyntää. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemassa vuoden 2011 taloushallinnon palvelujen toimialaraportissa (TEM 2012) ennustetaan, että vuoteen 2015 mennessä reilu viidennes raportin aikaisesta työvoimasta on siirtynyt eläkkeelle. Lisätyövoimaa tarvitaan siis täyttämään eläkkeelle jääneiden työntekijöiden paikat.

Tilitoimistoissa taloushallinnon tehtävissä työskentelee noin 11 000 henkeä. Alalla työskentelevien kokonaismäärää on vaikea arvioida, sillä työntekijät sijoittuvat tilitoimistojen ulkopuolella eri sektoreille, eivätkä heidän työtehtävänsä välttämättä aina koostu pelkästään taloushallinnon tehtävistä. Taloushallinnon tehtävien lisäksi työntekijät saattavat hoitaa myös muiden toimialojen, kuten henkilöstöhallinnon, tehtäviä. Pa-

kottava lainsäädäntö sekä taloushallinnon tehtävien välttämättömyys yritysten toiminnalle huolehtivat kuitenkin siitä, että taloushallintoalan työllisyys pysyy suhteellisen vakana. (Ammattinetti 2013.)

Tulevaisuudessa yritysten lisäksi myös julkisen sektorin odotetaan ulkoistavan yhä enemmän taloushallinnon toimintojaan tilitoimistoille (Ammattinetti 2013). Tilitoimistoala ei ole tähän mennessä kansainvälistynyt samalla tavalla kuin muut toimialat, sillä taloushallintopalvelujen vienti on olematonta. Kansainvälisyys on käytännössä tarkoittanut sitä, että suomalainen tilitoimisto hoitaa kansainvälisen tytäryhtiönsä kirjanpitoa. Tulevaisuudessa kansainvälistymisen odotetaan kuitenkin lisääntyvän, mikä tuo lisähaastetta taloushallinnon työntekijöille, joiden tulisi yhä enemmän ymmärtää myös muiden maiden säädöksiä. (TEM 2012.)

Taloushallinnossa on nyt jo pyritty siirtymään mahdollisimman pitkälti paperittomaan kirjanpitoon ja sama suunta tulee myös tulevaisuudessa jatkumaan (TEM 2012). Verkkolaskujen lähettäminen nopeuttaa laskutusprosessia, kun laskuttajan ei enää tarvitse erikseen tulostaa, kuorittaa, postittaa ja mapittaa laskuja, vaan lähetys voidaan hoitaa suoraan taloushallinto-ohjelmiston kautta. Laskun vastaanottaja puolestaan säästää aikaa, kun laskut saapuvat suoraan heidän omaan taloushallinto-ohjelmistoonsa tiedot valmiiksi syötettyinä, jolloin vältetään laskujen hitaalta skannaus- ja kirjaustoiminnoilta. Sähköinen arkistointi myös pitää huolen, ettei toimisto täyty mapeista. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa myös etätyöskentelyn.

Tilitoimistojen työtehtävät tulevat tulevaisuudessa monipuolistumaan, kun tilitoimistot siirtyvät enemmän lakisääteisen kirjanpidon hoitamisesta johdon laskentatoimen kehittämiseen. Suuret tilitoimistot ovat jo toiminnoiltaan lähellä tilintarkastajien toimintoja, minkä takia tulevaisuudessa nämä kaksi toimintoa tulevat yhä enemmän kilpailemaan keskenään. Taloushallinnon jatkuva ulkoistaminen luo tilitoimistoille tilintarkastajia suuremmat markkinat, minkä takia onkin mahdollista, että tulevaisuudessa myös suuret tilintarkastusketjut tulevat ulottamaan toimintaansa tilitoimistoalalle. (TEM 2012.)

2.1.5 Yhteenveto taloushallinnosta

Edellä käytiin läpi taloushallintoon liittyvää teoriaa. Yhteenvetona voidaan todeta, että taloushallinto on tärkeä osa jokaisen yrityksen toimintaa, sillä se hoitaa erinäisten lakisääteisten velvoitteiden lisäksi myös yrityksen erilaisia rahan liittyviä toimintoja sekä tuottaa yritysjohdolle tärkeää talouteen liittyvää informaatiota. Ala koostuu Tilastokeskuksen toimialaluokituksen mukaan laskentatoimen, kirjanpidon, tilintarkastuksen ja veroneuvonnan tehtävistä. Tehtävänimikkeitä ovat esimerkiksi kirjanpitäjä, palkanlaskija, controller ja tilintarkastaja.

Teoriaosuudessa luotiin kuva taloushallinnon alasta nyt ja tulevaisuudessa. Tällä hetkellä taloushallinnon työntekijät ovat hajaantuneet tilitoimistoihin sekä erilaisten yritysten ja virastojen talousosastoille. Tulevaisuudessa yritysten ja julkisen sektorin odotetaan kuitenkin ulkoistavan taloushallinnon toimintojaan yhä enemmän tilitoimistoille. Alan työntekijöille on jo tällä hetkellä suuri tarve, mutta tulevaisuudessa tarve tulee kasvamaan entisestään suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle. Erityisesti tilitoimistoala tulee kokemaan myös suuria muutoksia, kun tilitoimistot kansainvälistyvät ja keskittyvät toiminnoissaan enemmän johdon laskentatoimen kehittämiseen.

Tutkimuksen empiirisessä osassa pyritään selvittämään, onko opiskelijoilla oikeanlainen kuva alan työtehtävistä, vaatimuksista, työllisyydestä ja tulevaisuuden näkymistä. Esimerkiksi huono kuva alan työllisyystilanteesta saattaa kannustaa muutoin potentiaalisia laskentatoimen opiskelijoita valitsemaan jonkin kokonaan toisen opintopolun. Tämän teoriaosuuden sisältöä verrataan empiirisessä tutkimuksessa saatuihin vastauksiin, jolloin voidaan selvittää, kuinka hyvin opiskelijat tuntevat taloushallinnon alaa. HAAGA-HELIAlla on tämän jälkeen mahdollisuus esimerkiksi korjata opiskelijoiden virheellisiä käsityksiä kehittämällä laskentatoimen kursejaan.

Tämän työn kiinnostuksenkohteena on toimeksiantajana toimivan HAAGA-HELIAn liiketalouden koulutusohjelma sekä erityisesti siihen sisältyvä kirjanpidon, tilinpäätöksen ja verotuksen pakollinen peruskurssi. Kirjanpito, tilinpäätös ja verotus -kurssin tavoitteena on kirjanpidon merkityksen ymmärtäminen sekä ulkoisen laskentatoimen kokonaisvaltaisen ajattelun kehittäminen. Kurssilla tutustutaan muun muassa kirjanpidon peruskäsitteisiin, tilinpäätöksen laatimiseen, kirjanpidon raporttien tulkitsemiseen ja

taloushallinto-ohjelman käyttämiseen. Seuraavassa alaluvussa perehdytään tarkemmin siihen, kuinka kurssin tavoitteiden ja sen yleistä laatua voidaan arvioida palvelunäkökulmasta.

2.2 Palvelut

Opinnäytetyön empiirisen tutkimuksen kohteena on edellisessä teoriaosiossa esitelty HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun laskentatoimen peruskurssi. Kyseessä on koulutuspalvelu, jonka laadun arvioiminen edellyttää palvelun teorian ymmärtämistä. Tässä alaluvussa selvitetään, mitä palvelulla tarkoitetaan, kuinka palvelun kokonaislaatu muodostuu ja kuinka palvelun laatua voidaan johtaa kuiluanalyysin avulla.

2.2.1 Palvelun määritelmä

Kotlerin ja Kellerin (2011, 356) mukaan palvelulla voidaan tarkoittaa mitä tahansa tekoa tai toimintaa, joka on pohjimmiltaan aineeton ja jonka yksi osapuoli voi tarjota toiselle osapuolelle ilman omistusoikeuden vaihtumista. Palvelulla ja fyysisellä tuotteella voi kuitenkin olla osittain keskenään samanlaisia piirteitä, minkä takia täysin aukotonta eroa näiden välillä on vaikea määritellä. Grönroosin (2000, 52) mukaan määritelmää kannattavampaa olisikin tarkastella useimmille palveluille ominaisia piirteitä.

Grönroos (2000, 53) katsoo, että useimmille palveluille voidaan löytää neljä peruspiirrettä:

- Palvelut ovat enemmän tai vähemmän aineettomia.
- Palvelut eivät ole asioita, vaan tekoja tai tekojen sarjoja.
- Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti.
- Asiakas osallistuu tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin.

Näistä kaikkein oleellisin kriteeri on palvelun aineettomuus, joka useimmiten mainitaan ensimmäisenä palvelun ominaisuutena (Grönroos 2000, 53–54). Myös Kotler ja Keller (2011, 358) korostavat palvelujen aineettomuutta luetellessaan neljä palvelujen ominaispiirrettä: intangibility (aineettomuus), inseparability (palvelun tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus), variability (palvelun laadun vaihtelevuus) ja perishability (palvelun varastoimattomuus).

Pohjimmiltaan palvelut ovat aineettomia, eikä niitä näin ollen voida nähdä, maistaa, tuntea, kuulla tai haistaa ennen kuin palvelu on myyty ja koettu. Aineettomuuden takia palvelun teknistä laatua on kuitenkin tyypillisesti vaikea arvioida senkään jälkeen, kun palvelu on jo koettu, sillä arvio perustuu palvelun uskottavuudelle, jota on taas vaikea mitata. Esimerkiksi lääkäriltä saatua diagnoosia arvioidaan sen mukaan, kuinka uskottavana sitä pidetään. Uskottavuuteen taas vaikuttavat niin palvelun hinta, muilta tahoilta kuullut mielipiteet kuin myös palveluntarjoajaan liitetty mielikuva. (Kotler & Keller 2011, 356–358.)

Hieronta ja psykoterapia ovat esimerkkejä pääasiassa kokonaan aineettomista palveluista. Palvelu ei ole kuitenkaan esiinny aina täysin aineettomana, vaan se voidaan myös liittää jonkin konkreettisen aineksen kanssa yhteen muodostaen palvelupaketin. Lentoyhtiön tarjoama matka ei onnistuisi ilman lentokonetta, eikä puhelimesta tai tietokoneesta olisi paljoa iloa ilman siihen liitettyjä palveluja. (Kotler & Keller 2011, 356–358.)

Palvelu tuotetaan ja kulutetaan useimmiten samanaikaisesti, minkä takia palvelun tarjoaja ja asiakkaan saama palvelu ei voida erottaa toisistaan. Esimerkiksi viihdepalvelua ostaessa asiakas on hyvin tarkka siitä, keneltä hän palvelun haluaa. Ostaessaan lipun Apulanta-yhtyeen keikalle asiakas ei ole tyytyväinen palveluun, jos Apulannan kappaleita keikalla soittaisikin jokin toinen taho. Asiakas odottaa tässä tapauksessa siis saavansa ostamansa palvelun juuri tietyltä palvelun tarjoajalta. (Kotler & Keller 2011, 359.)

Palvelu koetaan aina subjektiivisesti, minkä takia palvelun laatu riippuu aina niin palvelun tarjoajasta kuin palvelun ostajastakin. Yhden asiakkaan saama palvelu ei koskaan voi olla sama kuin toisen henkilön saama palvelu, sillä asiakkaan omat yksilölliset piirteet vaikuttavat siihen, millaisena asiakas näkee saamansa palvelun. Tämä korostuu erityisesti, jos palvelun tarjoajana on toinen ihminen, mutta vaikka palvelun tarjoaja olisi asiakkaan näkökulmasta kone, esimerkiksi pankkiautomaatti, niin asiakkaan omat tiedot ja taidot vaikuttavat siihen, kuinka onnistunutta palvelu on ollut. Jollei asiakas esimerkiksi ymmärrä, mitä pankkiautomaatin ruudulla sanotaan, niin palvelu voi asiakkaan näkökulmasta olla heikkoa. (Grönroos 2000, 53 & 55; Kotler & Keller 2011, 359–360.)

Asiakas on osa palvelutuotantoa, minkä takia palvelujen varastointi ei onnistu samalla tavalla kuin useimpien fyysisten tuotteiden kanssa. Tämä tuottaa haasteita palveluyrityksille, jotka kärsivät kysynnän vaihteluista. Esimerkiksi puolityhjänä lähtevän lentokoneen täyttämättömiä paikkoja ei voida varastoida ja jälkikäteen myydä, vaan paikkojen saatavuus loppuu silloin, kun lipunmyynti lennolle päättyy. Vastaavasti lääkärit pystyvät ottamaan vain yhden asiakkaan kerralla, jolloin asiakkaalla ei välttämättä ruuhka-aikaan ole mahdollista saada haluamaansa palvelua. Asiakkaita voidaan tässä tapauksessa kuitenkin yrittää pitää varastossa pyytämällä heitä odottamaan, kunnes lääkäri on jälleen vapaana. (Grönroos 2000, 54; Kotler & Keller 2011, 361.)

Edellä mainitut palvelujen ominaispiirteet kuvailevat myös koulutuspalvelua. Koulutuspalvelussa on kyse tiedon välittämisestä palvelua tarjoavan ja ostavan tahon välillä. Kouluissa palveluntarjoajina ovat useimmiten opettajat ja luennoitsijat, ja palvelun vastaanottajana taas oppilaat ja opiskelijat. Koulutuspalvelu on itsessään täysin aineeton palvelu, jota ei voida varastoida, mutta sen tukitoimintoina käytetään usein myös konkreettisia asioita; opettajat jakavat opiskelijoille luentomateriaalia, jonka opiskelijat voivat säilyttää itsellään.

Koulutuspalvelulle on yleistä, että palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Lisäksi opiskelijoilla on useimmiten myös oleellinen rooli palveluprosessissa. Opettaja ja opiskelija ovat luennoilla toistensa kanssa vuorovaikutuksessa, minkä takia eri opiskelijat kokevat palvelun laadun aina eri tavalla, vaikka kävisivätkin samalla kurssiluennoilla. Nykyään erityisesti korkeamman asteen oppilaitokset tarjoavat usein myös verkkokursseja, jotka mahdollistavat palvelun varastoimisen tietojärjestelmiin ja näin ollen tuotanto- ja kulutusprosessin erottamisen toisistaan.

2.2.2 Palveluodotukset ja palvelun laatu

Asiakkaan odotukset palvelua kohtaan muodostuvat niin omista, subjektiivisista asenteista, kokemuksista ja tarpeista, kuin myös ulkopuolisten lähteiden kautta kerätystä informaatiosta. Ulkopuolisia lähteitä voivat olla muun muassa perhe, kaverit ja media. Palvelun lopullinen laatu määräytyy sen mukaan, kuinka hyvin asiakkaan kokema palvelu täyttää asiakkaan ennako-odotukset. (Kotler & Keller 2011, 373.)

Palvelun laatua arvioidessaan asiakkaille on tärkeää se, mitä he saavat vuorovaikutuksessa palvelun tarjoajan kanssa. Tätä kutsutaan palvelun tekniseksi ulottuvuudeksi. Asiakkaat pystyvät usein arvioimaan palvelun teknistä ulottuvuutta melko objektiivisesti, sillä kyseessä on prosessin lopputulos, joka asiakkaalle jää vuorovaikutustilanteen jälkeen. Joko asiakas on saanut ratkaisun ongelmaansa tai sitten ei. Esimerkiksi pankin myöntäessä asiakkaalle tämän haluaman lainan tai asiakkaan saadessa korvausvaatimuksensa läpi on palveluprosessin tulos teknisesti laadukas. (Grönroos 2000, 63 & 65.)

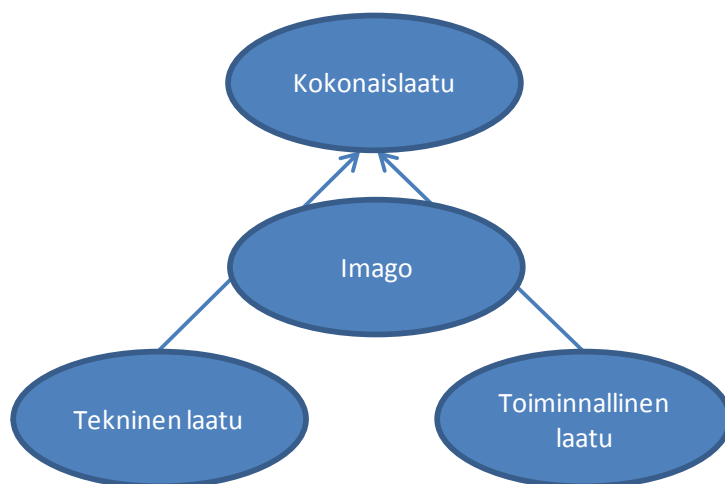
Palveluprosessin teknisen ulottuvuuden lisäksi asiakkaiden laatukokemukseen vaikuttaa myös palvelun toiminnallinen ulottuvuus, eli se, millä tavalla palvelun tekninen laatu hänelle välitetään. Pankista lainaa hakevalle asiakkaalle tämä tarkoittaa esimerkiksi pankkikonttorin saavutettavuutta, pankkivirkailijan ulkoista olemusta ja käyttäytymistä sekä tapaa, jolla pankkivirkailija työnsä hoitaa. Myös muut asiakkaat saattavat vaikuttaa tietyn asiakkaan kokemaan palveluun. Esimerkiksi pitkät jonot ja muiden asiakkaiden kovaäänisyys voivat olla palvelun toiminnalliselle laadulle haitaksi, kun taas esimerkiksi rauhallinen ja positiivinen ympäristö voi parantaa palvelun laatua. (Grönroos 2000, 63–64.)

Palvelun toiminnallista laatua on yleensä vaikeampi arvostella yhtä objektiivisesti kuin palvelun teknistä laatua (Grönroos 2000, 64). Lainaa hakevalla asiakkaalla on jo ennen pankkiin menemistä selkeä kuva siitä, mitä hän haluaa: lainaa. Tämä tarve joko tyydyttää tai sitten ei. Se, millä tavalla asiakas haluaa palvelutapahtuman toteutuvan, on kuitenkin asiakaskohtaista ja siihen vaikuttavat vahvasti aiemmin mainitut palveluodotukset. Esimerkiksi ensikertalaiselle voi olla tärkeää, että pankkivirkailija selittää asiat mahdollisimman yksinkertaisesti ja kiirehtimättä, kun taas jo aiemmin lainaa hakenut saattaa arvostaa asian nopeampaa käsittelyä.

Sekä tekninen että toiminnallinen ulottuvuus vaikuttavat asiakkaan kokemaan kokonaislaatuun. Mitä parempana asiakas nämä laadun ulottuvuudet kokee, sitä parempi asiakkaan kokema kokonaislaatu on. Teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi kuitenkin myös palvelun tarjoajan imago vaikuttaa koettuun kokonaislaatuun. Mitä parempi imago palvelun tarjoajalla on, sitä todennäköisemmin asiakas on valmis antamaan pienet virheet anteeksi. Kielteinen mielikuva palvelun tarjoajasta puolestaan vahvistaa virhei-

den painoarvoa asiakkaan mielessä. Imagon voidaankin sanoa toimivan laadun kokemuksen suodattimena. (Grönroos 2000, 64–65.)

Alla olevassa kuviossa (kuvio 2) selvennetään, kuinka imago toimii teknisen ja toiminnallisen laadun suodattimena ja näin ollen vaikuttaa kokonaislaatuun.



Kuvio 2. Palvelun kokonaislaadun muodostuminen (Grönroos 2000, 65)

2.2.3 Koulutuspalvelun kokonaislaatu

Myös koulutuspalvelun kohdalla asiakkaan kokema kokonaislaatu palvelusta muodostuu sen mukaan, kuinka laadukkaaksi palvelun tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus koetaan ja kuinka palveluntarjoajan imago näitä käsityksiä tukee. Opiskelijoilla on aina jonkinlaiset ennakko-odotukset siitä, mitä ja miten kurssin tai luennon kuuluisi sujua. Mitä enemmän opiskelijat ovat jo ennen kurssin alkamista altistuneet kurssia tai sen järjestäjää koskeviin uutisiin tai juoruihin, sitä vahvemmat ennakko-odotukset opiskelijalle ehtii muodostua.

Koulutuspalvelun tekninen ulottuvuus käsittää sen, mitä opiskelijalle jää käteen käymänsä luennon tai kurssin jälkeen. Jos opiskelijan ainoana kurssitavoitteena on ollut kurssin läpi pääseminen, niin tavoitteen toteuduttua palvelun tekninen laatu on opiskelijan näkökulmasta ollut hyvä. Vastaavasti, jos opiskelijalla on ollut korkeat odotukset kurssin aihealueen laajaan ymmärtämiseen, niin pelkästään kurssilla menestyminen ei takaa palvelulle korkeaa teknistä laatua. Jollei kurssilla käsitellä aihetta yhtä monipuoli-

sesti kuin opiskelija ennen kurssia olisi toivonut, opiskelijan ennakko-odotukset eivät täyty ja palvelun tekninen laatu heikkenee.

Koulutuspalvelun toiminnallinen laatu muodostuu tavasta, jolla kurssi tai luento opiskelijalle välitetään. Luokkahuoneessa vallitseva kova meteli vaikeuttaa opiskelijoiden keskittymistä opiskeluun. Ujo opiskelija saattaa arvostaa itsenäistä opiskelua, jolloin ryhmätyöt tai koko luokan kanssa käytävät avoimet keskustelut käsiteltävästä aiheesta voivat laskea opiskelijan kokemaa palvelun laatua. Vastaavasti mahdollisuus suorittaa kyseinen kurssi itsenäisesti verkossa saattaa nostaa palvelun laatua. Opiskelijoiden henkilökohtaiset ominaisuudet ja palveluodotukset vaikuttavat siihen, minkälaista palvelua he odottavat. Tämä tulisi huomioida myös kursseja suunnitellessa, sillä esimerkiksi pakottamalla aamuvirkku opiskelija suorittamaan itselleen haastava kurssi iltapäiväluentoina ei edesauta opiskelijan suoriutumiskykyä. Parhaan mahdollisen laadun takaamiseksi opiskelijoille tulisikin järjestää mahdollisimman paljon valinnanvaraa siitä, millä tavalla ja mihin aikaan he kunkin kurssin suorittavat.

2.2.4 Laadun johtaminen

Palvelun kokonaislaatu on hyvä, jos koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia. Aina näin ei kuitenkaan tapahdu. Asiakkaalla saattaa olla esimerkiksi epärealistiset odotukset palvelua kohtaan, jolloin koettu kokonaislaatu voi jäädä alhaiseksi, vaikka objektiivisesti katsottuna palvelu olisikin hyvää. Palvelun teknisen ja toiminnallisen ulottuvuuden lisäksi myös edellä mainittu odotetun ja koetun laadun välinen kuilu vaikuttaa koettuun kokonaislaatuun. (Grönroos 2000, 67–68.)

Berry, Parasurama ja Zeithaml ovat kehittäneet niin sanotun kuiluanalyysimallin, jonka avulla voidaan analysoida laatuongelmien lähteitä ja etsiä keinoja palvelun laadun parantamiseen (Grönroos 2000, 101). Kuiluanalyysimallissa esitellään viisi laadunjohtamisprosessin epäjohtonmukaisuuksista johtuvaa laatukuilua: johdon näkemyksen kuilu, laatuvaatimusten kuilu, palvelun toimituksen kuilu, markkinaviestinnän kuilu ja koetun palvelun laadun kuilu (Grönroos 2000, 102–108). Seuraavissa kappaleissa käsitellään lyhyesti kutakin kuilua.

Johdon näkemyksen kuilulla tarkoitetaan tilannetta, jossa johdolla ei ole oikeaa tietoa siitä, mitkä asiakkaan laatuodotukset ovat (Grönroos 2000, 102). Esimerkiksi koulun johtoportaan voidaan olettaa, että opiskelijat arvostavat modernia luokkahuonetta, kun taas opiskelijat saattavat ensisijaisesti arvostaa hiljaista oppimisympäristöä. Kuilun syynä voi olla johdon saamat virheelliset tai virheellisesti tulkitut tiedot, kysyntäanalyysin tekemättä jättäminen tai kokonaan estynyt tiedonkulku henkilökunnalta johtoportaaseen (Grönroos 2000, 102–103).

Laatuvaatimusten kuilu merkitsee, että palvelun laatuvaatimukset eivät vastaa johdon laatuodotusnäkemysten kanssa (Grönroos 2000, 103). Tällä tarkoitetaan sitä, että johto saattaa olla tietoinen asiakkaan odotuksista, mutta palvelun toteuttajille annettavat laatuvaatimukset ovat liian epämääräisiä toteutettaviksi (Kotler & Keller 2011, 373). Koulun johtoportaan voidaan olla tietoisia, että opiskelijat arvostavat ryhmätöitä, mutta ilman tarkemmin määriteltyjä laatustandardeja opettajat eivät ole tietoisia, mikä on sopiva määrä ryhmätöitä. Tämän takia johdon tulisi yhdessä palvelun toteuttajien kanssa sitoutua laatuvaatimusten suunnitteluun ja asettaa joko määrälliset tai laadulliset laatustandardit.

Palvelun toimituksen kuilusta puhutaan silloin, kun asetettuja laatuvaatimuksia ei noudateta palvelun tuotanto- ja toimitusprosessissa. Syitä tähän voivat olla esimerkiksi liian monimutkaiset tai jäykät vaatimukset, huonosti johdettu palveluoperaatio, huonosti koulutettu henkilöstö, tekniikan ja järjestelmien kyvyttömyys tukea vaatimusten mukaista toimintaa ja vaatimusten ristiriitaisuus voimassa olevan yrityskulttuurin kanssa. Osa palvelun toimituksen kuilun ongelmista voitaisiin ehkäistä, jos valvonta- ja palkkiojärjestelmä laadittaisiin yhdessä laatuvaatimusten kanssa. Jos palkkiojärjestelmä kannustaa nopeaan palveluun, mutta laatuvaatimukset edellyttävät asiakkaan kuuntelemista, niin työntekijä joutuu ristiriitaiseen tilanteeseen. Henkilöstön koulutukseen tulisi myös panostaa, jotta kaikki ymmärtävät, mitä heiltä odotetaan. (Grönroos 2000, 105–106.)

Markkinaviestinnässä annettujen lupauksen tulisi olla johdonmukaisia toimitetun palvelun kanssa, jotta välttyttäisiin markkinaviestinnän kuilulta. Syitä kuilun syntymiseen voivat olla markkinaviestinnässä käytetty liioittelu ja liikojen lupaaminen, palvelun toimittajan kyvyttömyys tai haluttomuus noudattaa laatuvaatimuksia ja huono kommunikointi

palvelun toimituksen ja markkinaviestinnän suunnittelussa. Suurimmat kampanjat tulisivatkin suunnitella yhdessä palvelun tuotantoon ja toimitukseen osallistuvien kanssa, jotta markkinaviestinnän kuilulta vältyttäisiin. (Grönroos 2000, 107.)

Koetun palvelun laadun kuilu tarkoittaa, että koettu palvelu ei ole yhdenmukainen odotetun palvelun kanssa. Tämä kuilu voi syntyä joko yhden tai useamman edellä mainitun kuilun seurauksena. Koettu laatu voi olla myös odotuksia korkeampi, minkä takia kuilu voi johtaa myös hyvään tai liian hyvään palveluun. Hyvällä palvelulla on positiivinen merkitys yrityksen tai sen osan imagoon. Se myös vaikuttaa positiivisesti asiakkaan välittämään suusanalliseen viestintään, joka puolestaan vaikuttaa asiakkaan sidosryhmän ennakko-odotuksiin palvelusta. Huono laatu vastaavasti vaikuttaa kielteisesti imagoon ja lisää kielteistä suusanallista viestintää. (Grönroos 2000, 108.)

2.2.5 Yhteenveto palveluista

Edellä käsiteltiin palveluihin liittyvää teoriaa, jota tullaan hyödyntämään tutkimuskohteenä olevan laskentatoimen peruskurssin laatua arvioidessa. Teorian avulla tullaan selvittämään, millä tavalla opiskelijoiden kokema palvelun laatu on muodostunut ja mistä tekijöistä mahdolliset koetun ja odotetun palvelun laadun erot aiheutuvat. Teoriaosuudessa nousi esiin kaksi tärkeää näkökulmaa: palvelun kokonaislaadun muodostuminen sekä kuiluanalyysi. Näitä käsitellään lyhyesti tässä yhteenvedossa.

Palvelun kokonaislaatu muodostuu teknisen ja toiminnallisen laadun sekä imagon yhteisvaikutuksena. Palvelun teknisellä laadulla tarkoitetaan sitä, mitä asiakas saa lopputuloksena palvelun tarjoajalta. Kyseessä on siis prosessin lopputulos. Toiminnallinen laatu on puolestaan se tapa, jolla palvelun tekninen laatu asiakkaalle välitetään. Koulutuspalvelun tekninen laatu voi olla esimerkiksi kurssilta saatu suoritusmerkintä, kun taas toiminnallinen laatu sisältää kaikki suoritusmerkintää edeltäneet palvelutilanteet. Esimerkiksi liian meluisa luentosalit saattaa vaikuttaa palvelun toiminnalliseen laatuun kielteisesti.

Teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi myös palvelun tarjoajan imago vaikuttaa koettuun kokonaislaatuun. Imagon voidaan sanoa toimivan teknisen ja toiminnallisen laadun suodattimena, sillä se vaikuttaa siihen, millä tavalla palveluprosessin positiivisiin ja

kielteisiin kokemuksiin suhtaudutaan. Kielteinen mielikuva palvelun tarjoajasta vahvistaa virheiden painoarvoa asiakkaan mielessä, kun taas positiivinen mielikuva mahdollistaa pienten virheiden anteeksiantamisen. Imagon vaikutusta kokonaislaadun muodostumiseen on havainnollistettu luvun 2.2.2 kuviossa 2.

Palvelun koettu kokonaislaatu ei aina vastaa asiakkaan palveluodotuksia. Palvelun kuiluanalyysimallin avulla palvelun tarjoajan on mahdollista paikantaa erilaisten laatuongelmien lähteet sekä selvittää palvelun laadun parantamiseen sopivat keinot. Kuiluanalyysissä esitellään viisi epäonnistuneeseen palvelukokemukseen johtavaa laatukuilua: johdon näkemyksen kuilu, laatuvaatimusten kuilu, palvelun toimituksen kuilu, markkinaviestinnän kuilu ja koetun palvelun laadun kuilu. Kuilut syntyvät useimmiten joko virheellisistä tai väärin tulkituista tutkimustuloksista, huonosta tiedottamisesta tai kommunikointikatkoksisista eri palvelua tuottavien ja siitä tiedottavien osastojen välillä.

2.3 Mielikuvat

Edellä on tutustuttu taloushallintoa ja palveluja koskevaan teoriaan. Palvelujen teoriaosuudessa on jo kuvailtu, kuinka mielikuvat vaikuttavat palvelun kokonaislaadun muodostumiseen. Tässä alaluvussa perehdytään syvemmin siihen, mitä mielikuvilla tarkoitetaan ja mitkä tekijät vaikuttavat niiden muodostumiseen. Teoriaosuudessa selvitetään myös, millä tavalla mielikuvia voidaan tutkia ja kuinka niihin voidaan vaikuttaa.

2.3.1 Mielikuvan määritelmä

Mielikuvalla tarkoitetaan pelkistetysti ihmisen mielessä olevaa kuvaa, käsitystä, jostakin asiasta. Se on aina subjektiivinen näkemys, sillä mielikuva muodostuu ihmisen kokemusten, tietojen, asenteiden, tuntemusten ja uskomusten perusteella. Kyseessä on siis asenne- ja arvoperusteinen näkemys, joka kuvastaa ainoastaan kyseisen henkilön totuutta, eikä mitään objektiivista totuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kaksi henkilöä voi olla samasta asiasta täysin vastakkaista mieltä, mutta molemmat voivat kuitenkin uskoa, että oma mielikuva on se oikea. (Rope & Methner 2001, 13–16.)

Mielikuva ja imago ovat toistensa synonyymeja. Mielikuvia ovat myös tiettyyn kohteeseen liitetyt kuvat, kuten yrityksen kohdalla yrityskuva, tuotteen kohdalla tuotekuva ja

henkilön kohdalla henkilökuva. Joskus mielikuvakäsitteistöön sekoitetaan myös termi maine. Maineella ja mielikuvalla tarkoitetaan kuitenkin eri asioita. Siinä missä mielikuva on aina ihmisen henkilökohtainen näkemys jostakin, maine on aina suuremman joukon kollektiivinen näkemys aiheesta. Maine on siis yleinen näkemys jostakin asiasta. Esimerkiksi kiinalaiset tuotteet mielletään usein edullisiksi ja huonolaatuisiksi niiden maineen takia. Yksittäisten ihmisten mielikuvat voivat kuitenkin radikaalisti erota tästä näkemyksestä. (Rope 2011, 52–53.)

Aula ja Heinonen (2002, 33 & 61) korostavat Ropen tavoin mielikuvien terminologian ymmärtämisen tärkeyttä. He määrittelevät imagon visuaalisuuteen perustuvaksi mielikuvaksi, joka muodostuu mielikuvista ja uskomuksista. Se on asia, jota yritys haluaa sidosryhmän itsestään ajattelevan. Maineeseen he puolestaan määrittelevät sidosryhmien kohteesta tekemäksi arvioinniksi, joka muodostuu mielikuvien lisäksi myös kokemuksesta. Brandi on vastaavasti tuotemerkkiin perustuva ja ensi sijassa markkinointiviestinnän avulla rakennettu mielikuva, joka kuluttajilla on tuotteesta. Aula ja Heinonen tiivistävät eri termien eroavaisuudet toteamalla, että brandi tehdään, imago rakennetaan ja maine ansaitaan.

2.3.2 Mielikuvien muodostuminen ja niihin vaikuttaminen

Mielikuva muodostuu kokemusten, tietojen, asenteiden, tunteiden ja uskomusten summasta. Näistä ainoastaan kokemukset ja tiedot perustuvat tosiasioihin, eivätkä nekään edusta objektiivista totuutta. Kokemukset muokkaantuvat henkilökohtaisten mieltymysten pohjalta ja tiedot taas voivat olla myös vain kuvitelmia totuudesta. Mielikuvat ovatkin käytännössä tuntemuksellisia asioita, joihin henkilökohtaiset mieltymykset ja arvoperustat vaikuttavat. (Rope & Mether 2001, 31.)

Mielikuvat voidaan jakaa kolmeen eri portaittain rakentuvaan tasoon. Näistä ensimmäinen on puhdas mielikuva, joka muodostuu, kun mielikuvan perustana olevat ajatukset, näkemykset ja käsitykset eivät sisällä positiivista tai negatiivista tunne-elementtiä. Käytännössä tämä tarkoittaa tilannetta, jossa henkilö ei vielä tunne mielikuvan kohdetta, eikä näin ollen ole ehtinyt muodostaa asenteellista suhtautumista kohteeseen. Asenteellisen suhtautumisen muodostuttua voidaankin puhua jo pysyvästä mielikuvasta. Kun

pysyvään mielikuvaan lisätään vielä henkilön usko mielikuvan oikeellisuuteen, syntyy sisäinen totuus. (Rope & Methers 2001, 67–69.)

Pelkkä mielikuvan muodostumisprosessin ymmärtäminen ei kuitenkaan vielä riitä. Mielikuviin vaikuttaminen edellyttää lisäksi psykologisten tekijöiden tunnistamista. Kuviossa 3 on eritelty mielikuviin vaikuttavat psykologiset tekijät sekä näiden keskinäiset suhteet.



Kuvio 3. Mielikuvien psykologiset vaikuttajat (Rope & Methers 2001, 87)

Psykologisista tekijöistä havainnot, uskomukset, arvot ja ennakkoluulot ovat asioita, joihin yritys voi vaikuttaa ainoastaan epäsuorasti. Sen sijaan tunteisiin, asenteisiin, informaatioon ja kokemuksiin yritys voi vaikuttaa suoraan markkinoinnillisin keinoin. Tunteisiin voidaan vaikuttaa lisäämällä mainontaan ihmisen käyttäytymistä ohjaavia emotionaalisia tekijöitä. Tämä edellyttää kuitenkin tuntemusta ihmisen piilevistä tarpeista. Myös pysyvän mielikuvan muodostaviin asenteisiin voidaan vaikuttaa viestinnällisin keinoin, mutta tunne-elementtien ohella tarpeelliseksi saattavat nousta myös rationaalisuustekijät. Rationaalinen peruste auttaa ihmistä omaksumaan myönteisen asenteen palvelun käyttämistä kohtaan. (Rope & Methers 2001, 87–88.)

Informaatio käsittää kaiken kohdeasiakkaan saaman tiedon. Se on yksi puhtaan mielikuvan syntymisen perusteista, minkä takia sen hallitseminen on yritykselle tärkeää. In-

formaatioon voidaan vaikuttaa maksetun viestinnän avulla, mutta myös tiedotusvälineiden tuottama informaatio vaikuttaa mielikuviin. Psykologisista tekijöistä ainoastaan kokemuksiin ei voida vaikuttaa ilman, että asiakas on jonkinlaisessa yhteydessä tarjottavaan tuotteeseen tai palveluun. Kokemusvaiheessa asiakkaalle on jo muodostunut pysyvä mielikuva tuotteesta tai palvelusta, minkä takia yrityksen sisäisten toimintojen tulee varmistaa, että asiakkaan kokemus on positiivinen. (Rope & Methers 2001, 88 & 112.)

2.3.3 Mielikuvien tutkiminen

Mielikuvien tutkiminen voidaan jakaa kahteen erilaiseen mielikuvasisältöön: spontaanit mielikuvat ja strukturoitavissa oleva imagosisältö. Spontaaneja mielikuvia tutkitaan yleensä kvalitatiivisilla ja strukturoitavissa olevaa imagosisältöä kvantitatiivisilla tutkimusmenetelmillä. Kvalitatiivisilla ja kvantitatiivisilla tutkimusmenetelmillä on hieman toisistaan poikkeavat tutkimustavoitteet, jotka vaikuttavat siihen, kumpaa menetelmää mielikuvia tutkiessa kannattaa käyttää. (Rope & Methers 2001, 144.)

Onnistuneen mielikuvatutkimuksen avaintekijöiksi voidaan luokitella kuusi kohtaa: kysyttävät ominaisuudet, vertailukohteet, kysymysasteikko, tulostus, tulkinta ja johtopäätökset. Kysyttävillä ominaisuuksilla viitataan siihen, että kysymysten tulisi mitata juuri tutkimuksen kohderyhmälle merkittäviä tekijöitä. Tutkimuksen validiteetin tulee myös olla kunnossa, eli kysyttävien ominaisuuksien tulee mitata juuri niitä asioita, joita niiden halutaankin mittaavan. Kysymysten avulla tulee selvittää rationaalisten ominaisuuksien lisäksi myös kohderyhmän emotionaalisia tekijöitä. Tämä voi tapahtua esimerkiksi pyytämällä kohdejoukkoa kuvailemaan tutkimuksen kohdetta adjektiiveilla.. (Rope & Methers 2001, 157–158.)

Vertailukohteiden selvittämistä vaaditaan, jos tutkimuksen tarkoituksena on esimerkiksi vertailla eri yritysten mielikuvia toisiinsa. Tällöin vertailukohteiden tulisi toimia samalla markkinasegmentillä, jotta tutkimusjoukko koostuisi juurikin yrityksen kilpailijoista. Ilman vertailukohteen tarkkaa määrittämistä yritys voi joutua tilanteeseen, jossa se vertailee omaa mielikuvaansa yrityksiin, jotka eivät edes ole sen kilpailijoita. Tällöin mielikuvatutkimuksen johtopäätökset voivat olla virheellisiä. (Rope & Methers 2001, 158.)

Kysymysasteikolla ja kysymysten asettelulla on merkittävä vaikutus tulosten tulkintaan. Jotta kysymykset ja kysymysasteikko palvelevat tutkimuksen tavoitteita maksimaalisesti, tulisi näiden muotoiluun kiinnittää erityistä huomiota. (Rope & Methers 2001, 158–159.) Jos kyselyssä esimerkiksi pyydetään vastaajia valitsemaan annetuista vaihtoehdoista yksi taloushallinnon alaa kuvaava adjektiivi, niin eniten valintoja saaneet vaihtoehdot eivät välttämättä ole ainoita taloushallintoon liitettäviä adjektiiveja. Selvemmän kuvan siitä, mitä adjektiiveja taloushallintoon liitetään, saadaan muodostamalla asteikkotasoinen kysymys, jossa pyydetään vastaajia valitsemaan, kuinka hyvin mikäkin adjektiivi kuva-
taa taloushallinnon alaa.

Tulostuksella tarkoitetaan tutkimustulosten esittämistä. Tulostus tulisi tehdä niin, että kohdejoukkojen tulokset ovat keskenään vertailukelpoisia. Tämän jälkeen voidaan siirtyä tulkintaan. Oikeanlainen tulkinta edellyttää, että tiedetään, mitä kysymykset ovat tarkkaan ottaen mitanneet. Väärä tulkinta puolestaan johtaa virheellisiin johtopäätöksiin. Hyödyntämiskelpoiset johtopäätökset edellyttävät niin oikeanlaista tulostustapaa kuin myös tutkimustulosten tulkinnan kokonaisvaltaista hallintaa. (Rope & Methers 2001, 159 & 165.)

2.3.4 Yhteenveto mielikuvista

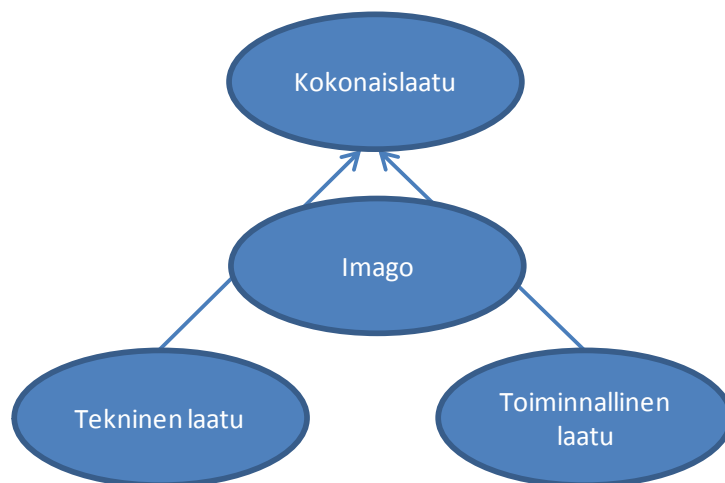
Mielikuvat ovat aina subjektiivisia käsityksiä jostakin tietystä asiasta. Ne muodostuvat kokemusten, tietojen, asenteiden, tuntemusten ja uskomusten perusteella. Mielikuvat voidaan jakaa kolmeen osaan: puhdas mielikuva, pysyvä mielikuva ja sisäinen totuus. Puhdas mielikuva muodostuu, kun mielikuvaan ei vielä sisälly positiivisia tai negatiivisia tunne-elementtejä. Pysyvässä mielikuvassa henkilö on jo muodostanut asenteellisen suhtautumisen kohteeseen. Sisäinen totuus puolestaan muodostuu, kun henkilö uskoo mielikuvan oikeellisuuteen.

Mielikuviin vaikuttavia psykologisia tekijöitä ovat kokemukset, arvot, tunteet, ennakkoluulot, asenteet, havainnot, uskomukset ja informaatio. Näistä havaintoihin, arvoihin, uskomuksiin ja ennakkoluuloihin yritykset voivat vaikuttaa ainoastaan epäsuorasti. Tämän takia tämän mielikuvatutkimuksen empiirisessä osassa keskitytään pääasiassa selvittämään, millaisia asenteita ja kokemuksia opiskelijoilla alasta on ja mitä kautta he

ovat alaa koskevan informaation keränneet. Nämä tutkimuskohteet sopivat myös hyvin kvantitatiiviseen tutkimukseen.

2.4 Yhteenveto tutkimuksen teoreettisesta viitekehyksestä

Tässä luvussa on käsitelty tutkimuksen viitekehyksen muodostavien taloushallinnon, palveluiden ja mielikuvien teoriaa monipuolisia lähdeaineistoja hyödyntäen. Jokaista aihealuetta on lähdetty avaamaan lukijalle määritelmien avulla, minkä jälkeen on voitu keskittyä kunkin aihealueen kannalta oleelliseen teoriaan. Taloushallinto, palvelut ja mielikuvat ovat tässä tutkimuksessa vahvasti yhteydessä toisiinsa. Seuraavassa havainnollistetaan vielä aiemmin esitetyn palvelun kokonaislaadun muodostuminen -kuvion (kuvio 2) avulla, kuinka nämä kolme aihealuetta linkittyvät toisiinsa.



Kuvio 2. Palvelun kokonaislaadun muodostuminen

Kuvion alimmalla tasolla on esitetty palvelun laadun kaksi eri tasoa: tekninen ja toiminnallinen laatu. Teknisellä laadulla tarkoitetaan palveluprosessin lopputulosta ja toiminnallisella laadulla sitä, millä tavalla tekninen laatu asiakkaalle toimitetaan. Näihin kahteen tekijään voidaan vaikuttaa palveluprosessia kehittämällä esimerkiksi kuiluanalyysimallin avulla. Mallin avulla voidaan selvittää, mistä koetun ja odotetun palvelun laadun mahdolliset eroavaisuudet johtuvat ja millä tavalla virheet voidaan korjata.

Kuviossa palvelun tekninen ja toiminnallinen laatu kulkevat kuvion keskellä esitetyn imago-laatikon läpi kohti kokonaislaatua. Tällä havainnollistetaan imagon, eli mielikuvien, roolia palvelun laadun kokemisen suodattimena. Mielikuvilla voi olla joko myönte-

nen tai kielteinen vaikutus palvelun kokonaislaatuun. Mielikuviin perehdyttiin tarkemmin luvussa 2.3, jossa selvitettiin muun muassa se, että kokemukset muokkaantuvat aina henkilökohtaisten mieltymysten pohjalta. Näin ollen palvelun kokonaislaatuun vaikuttaminen edellyttää myös imagon hallintaa, joka voidaan toteuttaa mielikuvatutkimuksella. Myös tässä opinnäytetyössä toteutetaan mielikuvatutkimus.

Palveluprosessia ja imagoa johtamalla voidaan siis vaikuttaa kuvion ylhäällä esitettyyn palvelun kokonaislaatuun. Tämän tutkimuksen mielenkiinnonkohteena on koulutuspalvelu. Palvelun kokonaislaadun selvittäminen edellyttää kuitenkin myös itse tutkittavaan kohteeseen ja sen aihealueeseen tutustumista. Luvussa 2.1 on tämän takia aluksi perehdytty taloushallintoon, johon liitetyistä mielikuvista tässä opinnäytetyössä ollaan kiinnostuneita. Tämän jälkeen on vielä esitelty tutkittavan palvelun, eli laskentatoimen peruskurssin, rakennetta ja tavoitteita. Näitä tietoja on puolestaan hyödynnetty empiirisessä tutkimuksessa palvelun laatua ja mielikuvia tutkiessa.

3 Tutkimuksen toteutus

Tämän opinnäytetyön tutkimus toteutettiin syksyn 2013 aikana toimeksiantona HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululle. Kysely suoritettiin ammattikorkean laskentatoimen kurssien luennoilla paperisilla kyselylomakkeilla. Tässä luvussa esitellään tarkemmin tutkimuksen kohde, tavoitteet ja rajaus, otantamenetelmän valinta, tutkimuksen käytännön toteutus sekä aineiston keräämiseen ja analysoimiseen liittyvät tekijät. Lisäksi luvussa esitetään, millä tavalla kyselylomakkeen runko rakentui.

3.1 Tutkimuksen tavoitteet, rajaus ja kohdejoukko

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisia mielikuvia HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijoilla on taloushallinnon alasta, ja millä tavalla mielikuvat muuttuvat sen jälkeen, kun opiskelijat ovat käyneet koulun tarjoaman ulkoisen laskentatoimen peruskurssin. Tutkimuksen toisena tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat opiskelijoiden mielikuvien syntymiseen ja millä tavalla HAAGA-HELIA voisi näihin vaikuttaa.

Tutkimuksen perusjoukko muodostui kahdesta eri ryhmästä. Ensimmäisen joukon muodostivat HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun opiskelijat, jotka eivät olleet vielä käyneet pakollisiin opintoihin kuuluvaa laskentatoimen peruskurssia. Tältä joukolta haluttiin selvittää, millaisia mielikuvia heille on jo ehtinyt muodostua taloushallinnosta ja mitkä tekijät ovat näihin mielikuviiin vaikuttaneet. Tutkimuksen oletuksena oli, että suurimmalla osalla tämän joukon vastaajista ei ollut vielä kertynyt omakohtaista kokemusta laskentatoimesta, jolloin mielikuviiin oli vielä mahdollista vaikuttaa psykologisten tekijöiden ymmärtämisen avulla.

Toinen perusjoukko muodostui opiskelijoista, jotka ovat jo käyneet ulkoisen laskentatoimen peruskurssin ja näin ollen saaneet perustiedot siitä, mitä ulkoinen laskentatoimi oikeasti on. Peruskurssi on antanut opiskelijoille omakohtaista kokemusta taloushallinnosta, minkä takia heidän mielikuvansa ovat voineet muuttua kurssin käymisen jälkeen merkittävästi. Kohderyhmältä haluttiinkin selvittää, millä tavalla kurssin käyminen on vaikuttanut heidän mielikuviiinsa ja kuinka vaikutus voitaisiin tarvittaessa muuttaa posi-

tiivisemmäksi. Toimeksiantajan tavoitteena oli saada tutkimuksen avulla tarvittavat työkalut laskentatoimen kurssien kehittämiseen tulevaisuudessa.

Tutkimuksen kohdejoukot koostuivat HAAGA-HELIAn kolmesta eri toimipisteestä: Pasila, Vallila ja Malmi. Toimeksiantajan toiveesta tutkimuksessa ei kuitenkaan haluttu eritellä vastauksia toimipisteiden mukaan, vaan kaikki vastaukset koottiin yhteen ilman toimipiste-erittelyä. Tutkimustulosten tuli siis olla yleistettävissä kaikkiin kolmeen toimipisteeseen. Tämä tuli huomioida myös tutkimuksen otantajoukkoa määrittäessä, sillä tutkimustulosten yleistettävyys edellytti, että otantajoukossa oli kaikkien toimipisteiden opiskelijoita edustettuna. Lisää otantajoukon määräytymisestä luvussa 3.3.

3.2 Tutkimusmenetelmät

Tämän opinnäytetyön mielikuvatutkimus toteutettiin pääasiassa kvantitatiivisella tutkimusotteella, mutta siinä oli myös kvalitatiivisia piirteitä. Kvantitatiivisessa kyselyssä vastaajia pyydetään yleensä arvioimaan tarkasteltavaa asiaa valmiiksi annettujen vaihtoehtojen ja asteikkojen avulla, kun taas kvalitatiivisessa kyselyssä vastaajille esitetään avoimia kysymyksiä (Rope & Methner 2001, 151). Kyselylomakkeen kysymyksistä suurin osa sisälsi jo valmiit vastausvaihtoehdot tai mielipideasteikon, mutta mukana oli myös muutama avoin kysymys. Avointen kysymysten tarkoituksena oli saada syvempi ymmärrys siitä, mitkä tekijät vaikuttavat opiskelijoiden mielikuviiin, kun taas strukturoidulla kysymyksillä pyrittiin saamaan yleistettävissä olevaa kuvaa opiskelijoiden mielikuvista.

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus pyrkii tutkimaan ja kuvaamaan kohdetta numeraalisin ja tilastollisin keinoin. Tutkimuksen otantajoukko on yleensä lukumäärältään suuri satunnaisotos kohdejoukosta, jolloin tutkimustulokset ovat objektiivisia ja tilastollisesti yleistettävissä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään puolestaan pienen ja tarkan otannan avulla syventymään tutkimuskohteen luonteeseen kvantitatiivista menetelmää yksityiskohtaisemmin. Tällöin tutkimustulokset eivät kuitenkaan ole yleistettävissä koskemaan koko heterogeenistä kohdejoukkoa, minkä takia kvantitatiivinen tutkimusote soveltui paremmin tämän opinnäytetyön empiirisen aineiston pääasialliseksi keräämiskeinoksi. (Rope & Methner 2001, 144–145 & 150–151; Tilastokeskus.)

Kvantitatiivisilla tutkimusmenetelmillä ei voida saada täydellistä vastausta mielikuvien muodostumisesta, sillä ihmiset eivät tiedosta kaikkia mielikuviinsa vaikuttavia tekijöitä. Ihmiset pyrkivät myös rationalisoimaan mielipiteitään ja käyttäytymistään, minkä takia tutkimuksessa ei tuoda esiin emootioperusteisia tekijöitä, vaikka niistä oltaisiinkin tietoisia. Tämän takia ennen varsinaisen kvantitatiivisen tutkimuksen tekemistä tulisi tehdä kvalitatiivinen esitutkimus, jonka perusteella varsinaisen tutkimuksen kysymykset voidaan muodostaa. (Rope & Methner 2001, 151–152.)

Tutkimuksessa haluttiin varmistaa, että kyselylomakkeen kysymykset mittaavat varmasti oikeita asioita, minkä takia ennen varsinaisen kyselylomakkeen tekemistä päädyttiin suorittamaan noin kymmenen henkilön otannalla kvalitatiivinen esitutkimus. Suurin osa esitutkimuksen vastauksista kerättiin opinnäytetyön tekijän harrastejoukkueen yhteisessä tilaisuudessa, jossa vastaukset kerättiin vuorovaikutteisen aivoriihimenetelmän avulla. Muutama kysely suoritettiin lisäksi kirjallisesti sosiaalisen median viestintäpalveluja hyödyntäen. Niin suullisen kuin myös kirjallisen esitutkimuksen aikana vastaajien kanssa oltiin aktiivisessa vuorovaikutuksessa ja heille selostettiin lyhyesti, mitä taloushallinto sisältää, jotta vastaukset eivät olisi täysin riippuvaisia termin ymmärtämisestä.

Esitutkimuksessa esitettiin neljä avointa kysymystä. Ensimmäiseksi selvittiin, mitkä adjektiivit vastaajien mielestä kuvastavat taloushallinnon alan työnkuvaa. Tämän jälkeen vastaajia pyydettiin luettelemaan ominaisuuksia, joita heidän mielestään taloushallinnon työntekijällä tulisi olla. Kahdessa viimeisessä kysymyksessä selvitettiin puolestaan, millaisia mielikuvia vastaajilla on alan vaatimustasosta sekä työllisyystilanteesta. Näiden neljän kysymyksen avulla tutkimukselle saatiin luotua hypoteesi, jonka perusteella varsinaisen kyselylomakkeen kysymykset voitiin lopulta muodostaa.

3.3 Kyselylomakkeiden runko ja aineiston kerääminen

Opinnäytetyön mielenkiinnon kohde koostui kahdesta perusjoukosta, minkä takia myös kyselylomakkeita luotiin kaksi kappaletta. Molempien kyselylomakkeiden rakenne tuli kuitenkin muodostaa samalla tavalla, jotta perusjoukkojen vastaukset olisivat vertailukelpoisia keskenään. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että ensimmäiseksi luotiin kyselylomake niille, jotka eivät vielä olleet käyneet laskentatoimen peruskurssia, minkä jälkeen lomaketta muokattiin jo peruskurssin käyneille opiskelijoille sopivaksi.

Mielikuvakyselylomakkeet pyrittiin rakentamaan strukturoidusti teorian pohjalta. Lomakkeiden runko muodostettiin niin, että kyselyn alkuun sijoitettiin kaikki vastaajien perustietoja käsittelevät kysymykset, minkä jälkeen siirryttiin kokemuksiin ja mielikuvia koskeviin kysymyksiin. Opiskelijoiden mielikuvia selvitettiin pääasiassa 7-portaisen arviointiasteikon avulla. Opiskelijoille annettiin kuitenkin useimmissa kysymyksissä myös mahdollisuus olla ottamatta kantaa yksittäisiin väitteisiin laittamalla rasti kohtaan ”en osaa sanoa”. Tämän tarkoituksena oli tehdä kyselylomakkeista opiskelijoille mahdollisimman miellyttäviä täyttää.

Laskentatoimen peruskurssin opiskelijoilta tiedusteltiin lomakkeen lopussa vielä palveluodotuksista. Opiskelijoita pyydettiin aluksi kuvailemaan avoimella vastauksella omia kurssia koskevia odotuksiaan ja tämän jälkeen vielä 5-portaisella asteikolla arvioimaan omaa ennakkosuhtautumistaan kurssia kohtaan. Peruskurssin jo käyneiltä opiskelijoilta tiedusteltiin palveluodotusten lisäksi myös palvelukokemuksia. Heiltä selvitettiin muun muassa, kuinka hyvin palveluodotukset olivat toteutuneet ja millainen vaikutus kurssin käymisellä oli laskentatoimeen liitettäviin mielikuviiin. Opiskelijoilla oli myös mahdollisuus vapaan kurssipalautteen antamiseen kyselyn lopussa olevassa avoimessa kysymyksessä.

Kysymyspohjat lähetettiin niin toimeksiantajan kuin myös opinnäytetyön ohjaajan kommentoitavaksi. Kommenttien perusteella kysymyksiin tehtiin muutamia muutoksia esimerkiksi termistön suhteen. Tämän jälkeen kyselylomakkeita näytettiin koulun kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien ohjaajalle Aki Taanilalle, joka ohjeisti muuttamaan yhden kysymyksen rakennetta neutraalimpaan suuntaan. Lopuksi kyselylomakkeita testattiin vielä opinnäytetyön tekijän lähipiirissä sekä pyydettiin opinnäytetyön ohjaajaa ja toimeksiantajaa vielä tarkistamaan, että lomake oli halutunlainen.

Tutkimuksen varsinaiset kyselylomakkeet toteutettiin Internetissä toimivalla Webropol-ohjelmalla. Alun perin tarkoituksena oli kerätä vastaukset sähköpostikyselyinä kaikilta HAAGA-HELIA:n ensimmäisen ja kolmannen lukukauden opiskelijoilta. Sähköpostikyselyn hyvänä puolena olisi ollut sen helppous sekä aikatauluongelmien välttäminen. Koulun kanta sähköpostikyselyihin oli kuitenkin kielteinen, sillä opiskelijoiden sähkö-

postilaatikoita ei haluttu kuormittaa liikaa kyselyillä. Sähköpostikyselyiden vastausprosentti on ollut keskimäärin myös varsin alhainen, joten kyseessä ei olisi ollut tehokas tapa kerätä vastauksia. Näin ollen kysely päätettiin lopulta suorittaa paperilomakkeilla.

Paperilomakekyselyt sovittiin pidettävän koulussa kurssiluennoilla. Ongelmaksi muodostui oikeiden kohdejoukkojen tavoittaminen. Opinnäytetyön ohjaajan kanssa käytöksen keskustelujen jälkeen ensimmäisen kohdejoukon empiirinen aineisto päädyttiin keräämään laskentatoimen peruskurssin aloittavilta opiskelijoilta. Otannaksi valittiin toimiksiantajan toiveiden mukaisesti satunnaisesti kolme kurssia, joiden aloitusluennoilla kyselyt pidettiin. Tarkoituksena oli valita kustakin toimipisteestä yksi kurssi, mutta tämä ei käytännössä ollut mahdollista, sillä ainoastaan Pasilan ja Vallilan toimipisteessä järjestettiin tutkimuksen ajankohtana kyseistä kurssia. Näin ollen Pasilasta päädyttiin valitsemaan kaksi kurssia ja Vallilasta yksi. Näistä yksi kurssi oli iltakurssi ja kaksi päiväkurssia.

Toisen kohdejoukon otanta päätettiin kerätä sisäisen laskentatoimen kurssilta. Laskentatoimen peruskurssi tulisi olla ennen sisäisen käytön kurssin käymistä suoritettu, joten opiskelijoiden voitiin olettaa kuuluvan oikeaan kohdejoukkoon. Otannaksi valittiin aluksi jokaisesta yksiköstä kolme kurssia; yksi iltakurssi ja kaksi päiväkurssia. Aikatauluongelmien takia kyselyjä ei ollut kuitenkaan mahdollista pitää heti aloitusluennoilla, jolloin opiskelijoita olisi ollut enemmän paikalla, joten vastausmäärät jäivät varsin alhaiseksi. Tämän takia kohdejoukon otantaa päätettiin laajentaa yhdellä kurssilla. Kyseinen kurssi valittiin Pasilan toimipisteestä, jolloin vastausmäärät hieman tasaantuivat.

Webropol-ohjelman avulla kyselylomakkeiden luominen sujui vaivatta. Ohjelmasta sai myös siirrettyä lomakkeet MS Officen Word-ohjelmaan, jossa esimerkiksi kyselyn muotoilua oli mahdollista muuttaa lukijaystävällisemmäksi. Muotoilun jälkeen kyselylomakkeet tulostettiin paperille. HAAGA-HELIAN kurssien maksimi opiskelijamäärä on 40 opiskelijaa, joten yhden kyselyn enimmäisvastausmäärä oli 120–160 vastausta. Käytännössä kurssit eivät kuitenkaan ole aina täynnä, eivätkä kaikki opiskelijat saavu paikan päälle luennoille.

Ennen kyselyjen pitämistä tuli kunkin kurssin opettajaan ottaa yhteyttä ja pyytää lupa kyselyn pitämiseen luennon aikana. Iloiseksi yllätykseksi kaikki tavoitellut opettajat suostuivat pyyntöön ja suurin osa osoitti myös mielenkiintoa tutkimusta ja sen tuloksia kohtaan. Näin ollen kyselyjen pitäminen luennoilla sujui ilman suurempia ongelmia. Ennen jokaisen kyselyn pitämistä opiskelijoille selitettiin lyhyesti, mistä tutkimuksessa on kyse. Esittelyssä painotettiin erityisesti, että kyseessä on HAAGA-HELIALle toimeksiantona tehtävä kysely, johon vastaamalla opiskelijoilla oli mahdollisuus vaikuttaa Kirjanpito, tilinpäätös ja verotus -kurssin kehitykseen tulevaisuudessa.

Opiskelijat suhtautuivat kyselyyn pääasiassa positiivisesti ja aikaa vastauksien miettimiseen myös käytettiin. Keskimäärin ensimmäisen otantajoukon kyselyyn vastaaminen vei noin 10–15 minuuttia, kun osa opiskelijoista saapui luennoille hieman myöhässä. Toisen otantajoukon keskimääräiseksi vastausajaksi muodostui puolestaan 15–20 minuuttia, sillä kyselylomakkeessa oli yksi sivu enemmän kysymyksiä kuin ensimmäisen otantajoukon kyselyssä. Luentojen alussa pitämien kyselyjen aikana osa opiskelijoista saapui luennoille kuitenkin sen verran myöhässä, ettei heidän voitu enää antaa vastata kyselyihin. Vastauksia saatiin tästä huolimatta kerättyä kummastakin kohdejoukosta riittävä määrä.

3.4 Aineiston tallentaminen ja analysointi

Empiirinen aineisto kerättiin opiskelijoilta paperilomakkeilla, minkä takia kaikki vastauslomakkeet jouduttiin syöttämään manuaalisesti Webropol-ohjelmaan. Aineistoa oli mahdollista tutkia joko ohjelman sisältämien omien raporttien avulla tai vaihtoehtoisesti siirtämällä aineisto MS Exceliin analysoitavaksi. Kvantitatiivisen aineiston osalta järkevämmäksi vaihtoehdoksi koettiin aineiston siirtäminen suoraan Exceliin, jossa aineiston käsittelymahdollisuudet olivat huomattavasti monipuolisemmat.

Empiiristä aineistoa kertyi sen verran paljon, että kvantitatiivisen aineiston analysoinnin avuksi päätettiin ottaa käyttöön Aki Taanilan kehittämä Tilastoapu-niminen apuohjelma. Tilastoapu on Exceliin sisällä toimiva apuohjelma, jonka avulla on mahdollista laskea tunnuslukuja useilla muuttujille samalla kertaa ilman aikaa vieviä välivaiheita (Taanila 2013). Ohjelma nopeutti aineiston analysointia merkittävästi, sillä sen avulla kaikki tarvittavat taulukot ja kuvat oli mahdollista saada vain muutamalla hiiren painal-

luksella. Tämän lisäksi taulukoita ja kuvioita oli myös helppoa muokata ja yhdistellä haluamallaan tavalla. Avointen kysymysten analysoimiseen käytettiin Excelin lisäksi myös vaihtelevasti Webropolin omaa analysointitoimintoa.

3.5 Tutkimuksen luotettavuus ja uskottavuus

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetti kuvaa tutkimuksen johdonmukaisuutta ja mittaustulosten toistettavuutta. Korkea reliabiliteetti edellyttää, että toistuvissa mittauksissa päädytään samaan lopputulokseen. Validiteetilla tarkoitetaan puolestaan tutkimustulosten tarkkuutta sekä tutkimuksessa käytettyjen mittareiden pätevyyttä. Mittarit ovat päteviä silloin, kun ne mitaavat juuri sitä, mitä niiden on tarkoitus mitata. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2013.)

Tutkimusaineisto kerättiin pääasiassa kvantitatiivisella tutkimusotteella, joka oli edellytyksenä tutkimustulosten yleistämiseen. Ensimmäiseen kyselyyn vastauksia saatiin yhteensä 101 ja toiseenkin 80. Otannan voidaan siis katsoa kattavan edustavan otoksen kohdejoukoista. Opinnäytetyön tekijän toiveena olisi ollut saada vieläkin suurempi otantajoukko, mutta koska kysely toteutettiin paperilomakkeilla, niin tämä ei ollut resurssien sallimassa määrin mahdollista. Otanta oli kuitenkin kattava ja monipuolinen, sillä se koostui niin eri toimipisteiden kuin myös eri kurssimuotojen opiskelijoista. Tutkimustulokset eivät näin ollen ole sattumanvaraisia, jolloin tutkimuksen reliabiliteetin voidaan todeta olevan hyvä.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää nimenomaan HAAGA-HELIAN opiskelijoiden mielikuvia, joten opiskelijoilla tehty tutkimus koostuu juuri oikeasta kohderyhmästä. Ennen varsinaisen tutkimuksen toteuttamista perehdyttiin tutkimukseen liittyvään teoriaan ja suoritettiin kvalitatiivinen esitutkimus, joiden perusteella varsinainen kyselylomake luotiin. Kyselylomaketta kierrätettiin niin opinnäytetyön ohjaajan, toimeksiantajan kuin myös kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien opettajan kommentoitavana. Kyselylomaketta testattiin lisäksi ulkopuolisilla harjoitusvastaajilla. Näillä keinoilla varmistettiin tutkimuksen validiteetti.

4 Tutkimustulokset

Tämän luvun tarkoituksena on esitellä lukijalle opinnäytetyön empiirisen aineiston tutkimustuloksia. Varsinaisia johtopäätöksiä ja toimeksiantajalle suunnattuja kehitysideoita käsitellään luvussa 5. Tutkimusaineisto kerättiin kahdella kyselylomakkeella kahdelta eri kohdejoukolta. Raportin luettavuuden selkeyttämiseksi kumpaakin kohdejoukkoa käsitellään omassa alaluvussaan. Ensimmäisessä alaluvussa 4.1 esitetään laskentatoimen kurssin aloittavien opiskelijoiden vastauksia ja toisessa alaluvussa 4.2 puolestaan jo laskentatoimen kurssin käyneiden opiskelijoiden vastauksia.

Molemmat alaluvut etenevät pääosin kyselylomakkeen rakenteen mukaisesti. Poikkeuksena tähän ovat kuitenkin mielikuvia koskevat avoimet kysymykset, joita käsitellään molempien kyselylomakkeiden kohdalla vasta mielikuvia koskevan osuuden lopussa ennen palveluodotuksiin siirtymistä. Tämä johtuu avointen kysymysten kvalitatiivisesta luonteesta, joka edellyttää muista kysymyksistä poikkeavaa tutkimusotetta. Määrällisen aineiston vastauksia tutkitaan ja esitetään erilaisten havainnollistavien kuvioiden ja taulukoiden avulla, kun taas kvalitatiivisen aineiston esittämisessä luotetaan enemmän kirjalliseen tulkintaan.

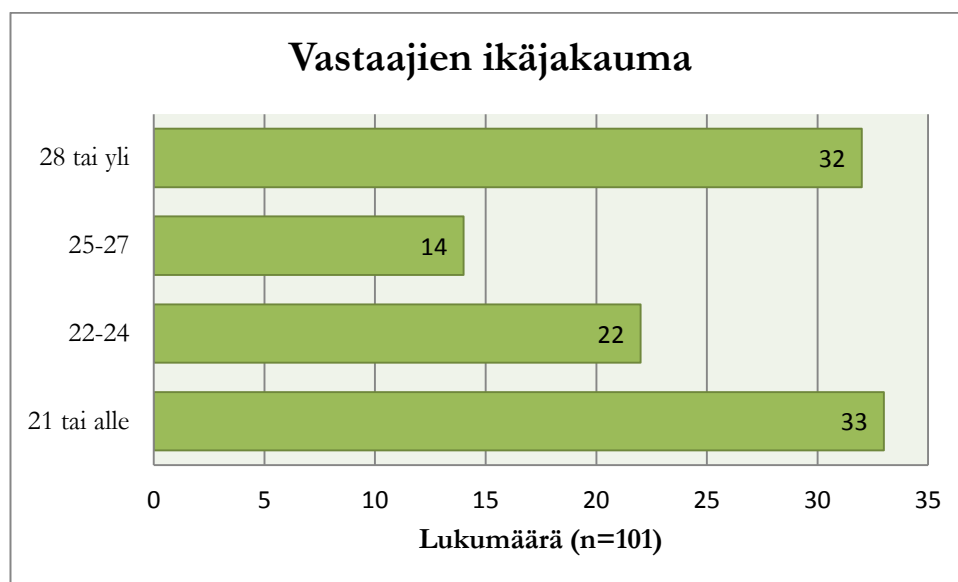
4.1 Mielikuvakysely 1: laskentatoimen peruskurssin aloittavat opiskelijat

Ensimmäinen kysely toteutettiin paperisella kyselylomakkeella (liite 2) vuoden 2013 elokuussa HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun ulkoisen laskentatoimen peruskurssin opiskelijoilla. Mielikuvakyselyn tavoitteena oli selvittää, millaisia ennakkokäsityksiä ja -odotuksia opiskelijoilla on laskentatoimesta ennen kurssin käymistä. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 101. Seuraavassa esitellään kohdejoukolta saatuja vastauksia.

4.1.1 Vastaaajien profiili

Mielikuvatutkimuksen perustieto-osuudessa tiedusteltiin vastaajien ikää, sukupuolta, opintojen aloittamisvuotta ja sitä, ovatko vastaajat jo päättäneet, mihin aikovat opinnoissaan suuntautua. Kaikkiin kysymyksiin annettiin valmiit vastausvaihtoehdot. Tämän tarkoituksena oli nopeuttaa kyselylomakkeen täyttämiseen kuluvaa aikaa sekä samalla varmistaa, että opiskelijat myös vastaavat jokaiseen kysymykseen.

Kyselyyn vastasi yhteensä 101 opiskelijaa, joista 68 oli naisia ja 33 miehiä. Vastaajista noin kaksi kolmasosaa oli siis naisia. Kyselylomakkeessa vastaajia pyydettiin valitsemaan neljästä ikäjakaumasta omaa ikäänsä vastaava vaihtoehto. Vaihtoehtoja olivat: 21 tai alle, 22–24, 25–27 ja 28 tai yli. Alla olevassa kuviossa 4 on esitetty, kuinka vastaajien ikärakenne muodostui.

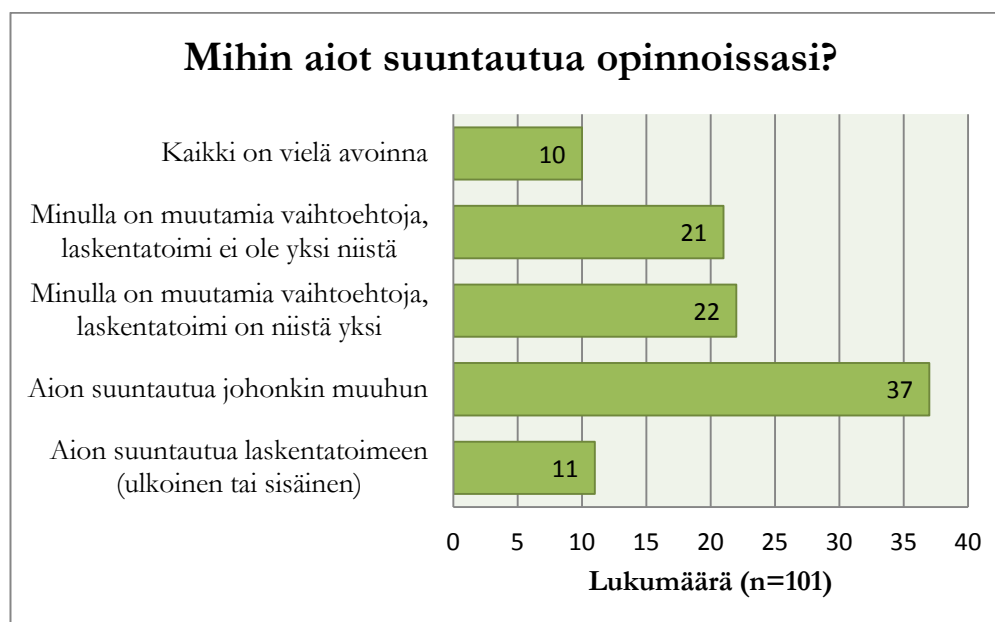


Kuvio 4. Opiskelijoiden ikäjakauma

Kuviosta nähdään, että yksi kolmasosa vastaajista oli 21-vuotiaita tai nuorempia, yksi kolmasosa 22–27-vuotiaita ja yksi kolmasosa 28-vuotiaita tai sitä vanhempia. Ennakkoodotuksena oli, että valtaosa vastaajista olisi nuoria, alle 25-vuotiaita, mutta lopulta vain hieman yli 50 prosenttia vastaajista täytti tämän oletuksen. Osaltaan vastaajien suurta ikähajontaa selittää se, että kaksi tutkimukseen valituista kurseista olivat päiväkurseja ja yksi puolestaan lähtökohtaisesti iltaopiskelijoille tarkoitettu iltakurssi. Miesten ja naisten ikäjakaumien välille ei kyselyssä muodostunut tilastollisesti merkittäviä eroja.

Kirjanpito, tilinpäätös ja verotus -kurssi suositellaan käytävän tutkinnon toisen lukukauden aikana. Tutkimustulosten perusteella tämä suositus toteutuu myös hyvin, sillä sadasta kysymykseen vastanneesta opiskelijasta 66 oli aloittanut opintonsa vuonna 2013. Toiseksi yleisin aloitusvuosi oli 2012, jolloin 17 opiskelijaa oli aloittanut opiskelunsa. Seitsemän opiskelijaa oli aloittanut opintonsa vuonna 2011 ja neljä opiskelijaa vuonna 2010. Loput kuusi opiskelijaa olivat aloittaneet opintonsa hajautuneesti vuosien 2000 ja 2008 välillä.

Perustieto-osuuden viimeisessä kysymyksessä selvitettiin, kuinka suuri osa vastaajista oli jo ennen kurssin suorittamista päättänyt, mihin aikoo suuntautua opinnoissaan. Kysymykseen annettiin viisi vastausvaihtoehtoa, joilla selvitettiin, millainen asema laskentatoimella on kurssin aloittavien opiskelijoiden suunnitelmissa. Alla olevassa kuviossa 5 on esitelty kyselystä saatuja tuloksia.



Kuvio 5. Opiskelijoiden suuntautumisenäkymät

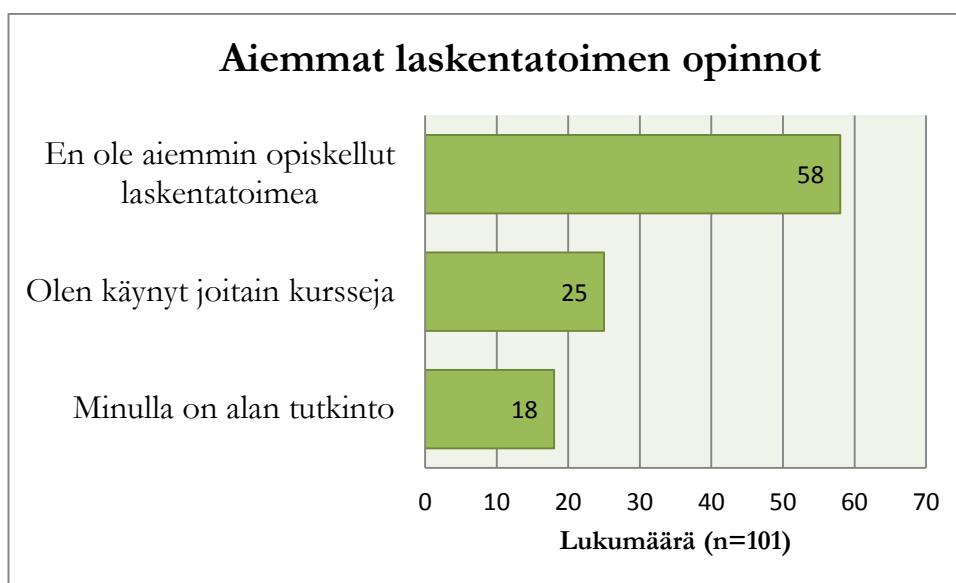
Kuviosta selviää, että 101 vastaajasta 48 tiesi jo, mihin aikoo opinnoissaan suuntautua. Näistä 11 aikoi suuntautua laskentatoimeen ja 37 johonkin muuhun. Muutama vaihtoehtoon valintansa rajanneita opiskelijoita oli yhteensä 43. Näistä 22 opiskelijaa ilmoitti laskentatoimen olevan yhä yhtenä suuntautumisvaihtoehtonaan. Loput 10 opiskelijaa olivat vielä epävarmoja suuntautumispolustaan. Käytännössä siis 43 opiskelijaa oli joko päättänyt suuntautuvansa laskentatoimeen tai ainakin pitivät asiaa mahdollisena, kun taas 58 opiskelijaa oli sulkenut laskentatoimen jo pois vaihtoehdoistaan.

4.1.2 Vastaajien laskentatoimen kokemukset ja tiedonlähteet

Kyselyn vastaajien taustamuuttujien käsittelyn jälkeen kyselylomakkeessa siirryttiin selvittämään opiskelijoiden laskentatoimen kokemuksia ja tiedonlähteitä. Tarkoituksena oli selvittää, millaista kokemusta opiskelijoille oli laskentatoimesta kertynyt. Mielikuvien muodostumiseen vaikuttavat niin omakohtaiset kuin myös muiden ihmisten kautta koetut kokemukset, minkä takia tutkimuksessa selvitettiin opiskelijoiden omakohtaisten

kokemusten lisäksi myös se, mistä lähteistä opiskelija on laskentatoimea koskevan tiedon kerännyt.

Kuviosta 6 nähdään, että 101 vastaajasta valtaosa, 58 opiskelijaa, ei ollut aiemmin opiskellut laskentatoimea. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun laskentatoimen peruskurssi oli siis näille opiskelijoille ensimmäinen kosketus laskentatoimen opiskeluun. Vastaavasti 43 opiskelijalla oli jo paljon tai jonkin verran omakohtaista kokemusta laskentatoimen opinnoista; 25 opiskelijaa, eli neljäsosa kyselyyn vastanneista, ilmoitti käyneensä jo joitain laskentatoimen kursseja, kun taas 18 opiskelijalla oli jo alan tutkinto suoritettuna. Näillä opiskelijoilla oli siis jo käsitys siitä, millaista laskentatoimen opiskelu voi olla ja mitä se opiskelijalta vaatii.



Kuvio 6. Opiskelijoiden aiempi kokemus laskentatoimen opinnoista

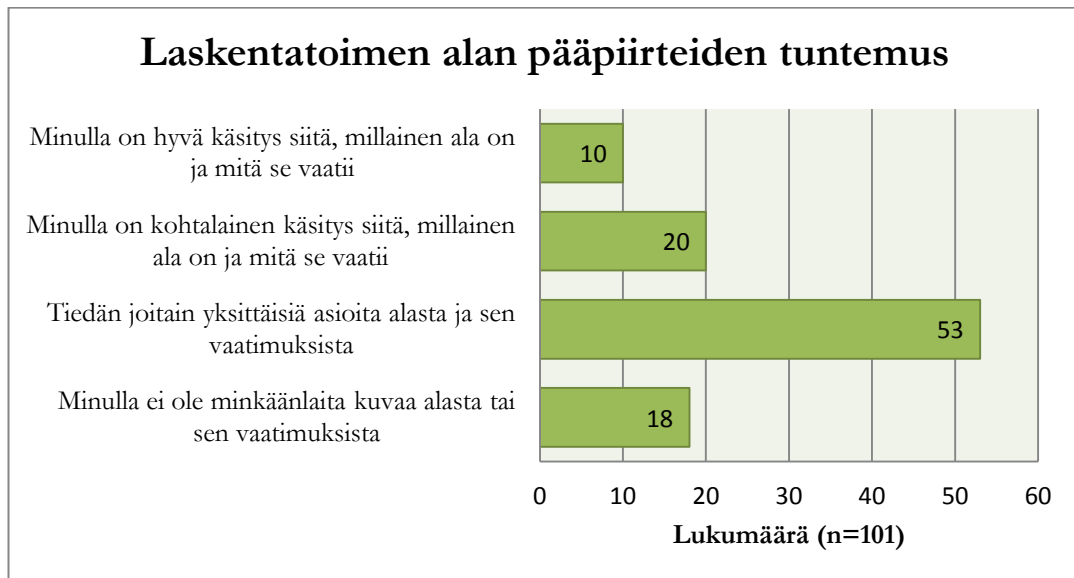
Opiskelijoiden mielikuviin laskentatoimesta on voinut vaikuttaa koulutuksen lisäksi myös alalta saatu työkokemus. Ammattikorkeakoulujen opiskelijat ovat kaikki jo työikäisiä, minkä takia tutkimuksessa odotettiin, että pienellä osalla vastaajista oli jo kertynyt työkokemusta laskentatoimen tehtävistä. Omakohtaisten kokemusten ohella opiskelijoiden odotettiin myös tuntevan laskentatoimen alalla työskenteleviä ihmisiä, jotka ovat osaltaan vaikuttaneet opiskelijoiden mielikuvien syntymiseen. Seuraavassa kuviossa 7 on havainnollistettu, kuinka hyvin nämä odotukset toteutuivat.



Kuvio 7. Opiskelijoiden ja heidän lähipiirinsä työkokemus laskentatoimen alalta

Tuloksista nähdään, että 101 vastaajasta yli puolet, 56 opiskelijaa, tunsi jonkun, joka työskentelee tai on joskus työskennellyt laskentatoimen tehtävissä. Ainoastaan 12 opiskelijaa ilmoitti itse työskennelleensä kyseisissä tehtävissä. Loput 33 opiskelijaa ei joko osannut vastata tai ei tuntenut ketään laskentatoimen alalta. Tutkimustuloksia verrattessa vastaajien ikäjakaumaan huomataan, että 50 prosenttia opiskelijoista, jotka vastasivat ”en osaa sanoa”, olivat 21-vuotiaita tai nuorempia. Tulos ei ole yllättävä, sillä nuorimmat vastaajat ovat mitä todennäköisimmin siirtyneet ammattikorkeaan lähes suoraan lukiosta tai ammattikoulusta, jolloin laskentatoimi voi olla heille terminä uusi.

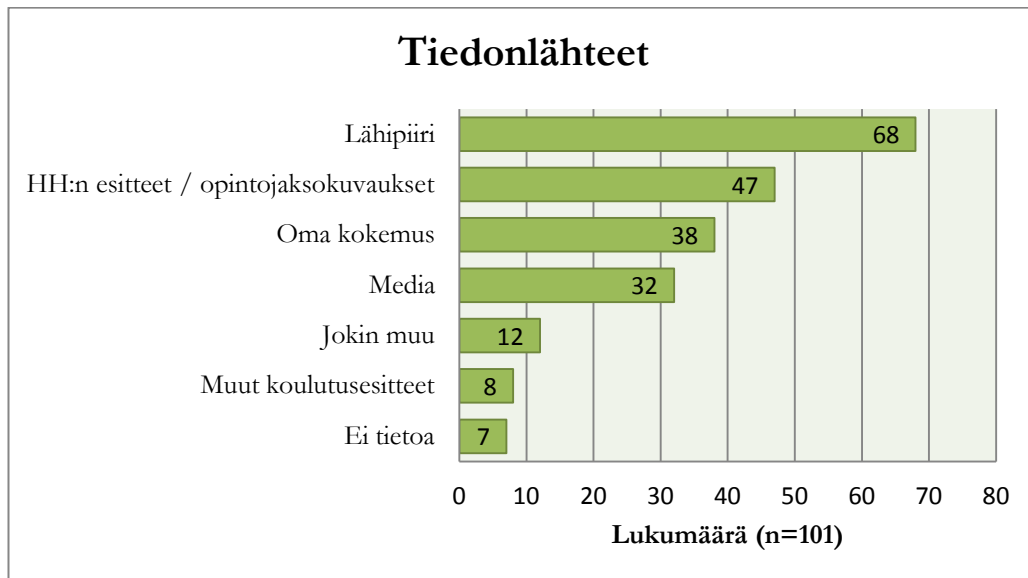
Kokemusten selvittämisen jälkeen kyselyssä haluttiin tietää, kuinka hyvin opiskelijat itse kokivat tuntevänsä laskentatoimen alan pääpiirteet, johon luokiteltiin työn luonteen, tehtävien ja vaatimusten ymmärtäminen. Opiskelijat saivat valita neljästä vastausvaihtoehdosta omaan näkemykseensä parhaiten sopivan vaihtoehdon. Kuviossa 8 on esitelty opiskelijoiden vastaukset.



Kuvio 8. Opiskelijoiden laskentatoimen alan pääpiirteiden tuntemus

Kuviosta nähdään, että 53 opiskelijaa katsoi tietävänsä joitain yksittäisiä asioita alasta ja sen vaatimuksista. 10 opiskelijaa piti omaa käsitystään hyvänä ja 20 opiskelijaa kohtalaisena. 18 opiskelijaa ilmoitti, ettei tuntenut alaa ollenkaan. Vastaukset jakaantuivat suhteessa tasaisesti ikäjakaumien ja vastaajien sukupuolten mukaan. Kuitenkin 80 prosenttia opiskelijoista, jotka ilmoittivat, että heillä on hyvä käsitys alan pääpiirteistä, aikoi joko suuntautua opinnoissaan laskentatoimeen tai ainakin piti tätä mahdollisena. Loput 20 prosenttia aikoi suuntautua opinnoissaan johonkin muuhun.

Yksi tutkimuksen tavoitteista oli selvittää, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet opiskelijoiden mielikuvien syntymiseen. Äsken käsitellyn kokemuksen ohella myös informaatiolla on suuri vaikutus mielikuvien muodostumiseen. Tutkimuksessa pyrittiin saamaan mahdollisimman kattava kuva siitä, mitä tiedonlähteitä opiskelijat ovat käyttäneet, minkä takia asiaa päädyttiin selvittämään monivalintakysymyksellä. Opiskelijat saivat näin ollen valita valmiiksi annetuista vastausvaihtoehdoista kaikki sopivat vaihtoehdot. Opiskelijoilla oli myös mahdollisuus lisätä listaan muita käyttämiään tiedonlähteitä. Kuviossa 9 on eritelty opiskelijoilta kerättyjä vastauksia. Kuviota tarkastellessa tulee huomioida, että monivalintakysymysten luonteen takia kuviossa esitetyt kokonaisvastausmäärät ylittävät vastaajien lukumäärän.



Kuvio 9. Opiskelijoiden käyttämät laskentatoimen tiedonlähteet

Kuviosta huomataan, että valtaosa vastaajista oli saanut lähipiiriltään laskentatoimea koskevaa tietoa, sillä se mainittiin yhteensä 68 kertaa. HAAGA-HELIAN esitteet ja opintojaksokuvaukset saivat yhteensä 47 mainintaa, oma kokemus 38 mainintaa ja media 32 mainintaa. Viisi opiskelijaa mainitsi valmiiksi annettujen vaihtoehtojen ulkopuolelta saaneensa laskentatoimea koskevaa tietoa oman työpaikkansa kollegoilta ja kaksi opiskelijaa oli käynyt alaan valmistavan valmennuskurssin. Muita yksittäisiä mainintoja saivat Internet, työpaikkailmoitukset sekä alkavan laskentatoimen kurssin kurssikirja.

Jälkikäteen tutkimustuloksia katsoessa voidaan todeta, että monivalintakysymyksessä yhtenä vastausvaihtoehtona ollut oma kokemus oli liian tulkinnanvarainen vaihtoehto. Vaihtoehto olisi kenties ollut parempi jakaa useammaksi eri vaihtoehdoksi tai vastavasti suluissa tarkentaa, mitä kaikkea vaihtoehtoon sisältyi. Esimerkiksi valmennuskurssit luokitellaan tässä tutkimuksessa sisältymään omaan kokemukseen.

4.1.3 Vastaajien mielikuvat laskentatoimesta

Tutkimuksessa selvitettiin 7-portaista asenneasteikkoa käyttäen opiskelijoiden mielikuvia laskentatoimen opinnoista, alan luonteesta sekä siinä tarvittavista ominaisuuksista. Lisäksi kyselyssä selvitettiin, millainen näkemys opiskelijoilla oli alan työllisyystilanteesta tulevaisuudessa. Tutkimuksessa käytettiin tasavälistä asenneasteikkoa, minkä takia esitettäviksi tunnusluvuiksi valittiin vaihtelevasti keskiarvo, mediaani ja keskihajonta.

Mielikuvia koskevissa kysymyksissä opiskelijoita pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-7, kuinka samaa tai eri mieltä opiskelija oli väittämien kanssa. Asenneasteikon ulkopuolelta opiskelijoilla oli mahdollisuus valita myös vaihtoehto ”en osaa sanoa”, mutta tätä ei ole laskettu taulukointeihin mukaan. Tämän takia taulukoissa näkyvän n-sarakkeen luku saattaa myös vaihdella eri kysymysten kohdalla suurestikin.

Taulukko 1. Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvastavat omia näkemyksiäsi laskentatoimen opinnoista? (1 = täysin eri mieltä, 7 = täysin samaa mieltä)

	Keskiarvo	Keskihajonta	Mediaani	n
En usko osaamiseni riittävän kursseilla pärjäämiseen	2,3	1,4	2,0	97
En usko hyötyväni opinnoista / osaan jo tarvittavan	2,0	1,2	2,0	100
Aihe ei ole mielestäni ollenkaan kiinnostava	3,4	1,9	3,0	101
Uskon työllistyväni paremmin muiden opintojen avulla	3,7	1,9	3,0	82
Uskon saavani parempaa palkkaa muiden opintojen avulla	3,8	1,8	4,0	77

Edellä esitetystä taulukosta 1 on kuvattu opiskelijoiden näkemyksiä laskentatoimen opinnoista. Taulukosta nähdään, että opiskelijat uskovat keskimäärin osaamisensa riittävän laskentatoimen kursseilla pärjäämiseen, sillä väittämän keskiarvoksi muodostui 2,3 ja mediaaniksi 2,0. Vastausten keskihajonta 1,4 kertoo kuitenkin siitä, että vastaukset hajaantuivat myös jonkin verran vastaajien kesken. Laskentatoimen opintojen hyödyllisyys jakoi opiskelijoiden mielipiteitä tätä vähemmän, sillä vastausten keskihajonaksi muodostui 1,2, Keskiarvo ja mediaani olivat puolestaan molemmat 2,0, mikä viestittää siitä, että opiskelijoilla on vahva usko siihen, että opinnoista on heille myös oikeaa hyötyä.

Taulukosta huomataan myös, että laskentatoimen kiinnostavuutta, työllisyyttä ja palkkausta koskevat väittämät jakoivat opiskelijoiden mielipiteet melko rajusti. Vastaajien lukumäärästä huomataan myös, että työllisyyttä ja palkkausta koskevat väittämät olivat opiskelijoille haastavimpia, sillä niiden vastausmäärät olivat huomattavasti muita väittämiä alhaisemmat.

Taulukko 2. Keskiarvojakaumat sukupuolten mukaan

	Nainen	Mies	Kaikki
Osaaminen	2,4	2,2	2,3
Hyödyllisyys	1,9	2,0	2,0
Kiinnostavuus	3,3	3,6	3,4
Parempi työllisyys	3,5	4,1	3,7
Parempi palkkaus	3,6	4,2	3,8

Taulukossa 2 on havainnollistettu, kuinka naisten ja miesten keskiarvot eroavat toisistaan. Miehillä oli tutkimuksen mukaan hieman naisia suurempi luotto omaan osaamiseensa, kun taas naiset osoittivat hieman suurempaa kiinnostusta laskentatoimeen kohtaan. Merkittävimmät erot miesten ja naisten välillä syntyivät kuitenkin työllisyyttä ja palkkausta koskevissa väittämässä. Miehet uskoivat keskimäärin työllistyvänsä ja saavansa parempaa palkkaa muiden opintojen avulla, kun taas naisten vastaukset kertyivät keskimäärin neutraalien arvojen 3,5 ja 3,6 välille.

Taulukko 3. Kuinka hyvin seuraavat väittämät mielestäsi kuvaavat laskentatoimen alalla työskentelemistä? (1=täysin eri mieltä, 7=täysin samaa mieltä)

	Arvoasteikko (n=80-97)					Keskiarvo (1-7)
	1-2	3	4	5	6-7	
	Melko tai täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Melko tai täysin samaa mieltä	
tarjoaa runsaasti haasteita	8	6	14	28	32	4,9
on luovaa	57	14	16	6	0	2,4
on mielenkiintoista	33	19	23	14	8	3,4
on sosiaalista	34	26	17	11	3	3,0
on arvokasta	3	3	9	25	57	5,6
on monipuolista	11	21	30	14	16	4,0
on joustavaa	19	21	21	14	7	3,6
on suurpiirteistä	60	8	9	1	2	1,9
on vähästressistä	38	23	18	6	4	2,9

Taulukko 3 havainnollistaa opiskelijoiden mielikuvia laskentatoimen alan luonteesta. Taulukossa esitetään kunkin piirteen kohdalla, kuinka samaa tai eri mieltä opiskelija on väittämän kanssa ollut, niin että arvojen 1 ja 2 sekä 6 ja 7 vastaukset on laskettu yhteen. Näiden vastausten perusteella on laskettu kullekin ominaisuudelle keskiarvot. Taulukossa ei ole huomioitu ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon saamia vastauksia.

Taulukon mukaan enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että laskentatoimen ala tarjoaa runsaasti haasteita, sillä 88 vastaajasta jopa 60 oli samaa mieltä väittämän kanssa. Luovana alana laskentatoimea ei kuitenkaan pidetty, sillä 93 saadusta vastauksesta 71 oli väittämän kanssa eri mieltä, kun vastaavasti yksikään vastaajista ei ollut melko tai täysin sama meiltä väittämän kanssa. Keskiarvoksi väittämälle tuli 2,4.

Mielenkiintoisena laskentatoimea piti 97 vastaajasta ainoastaan 22. Kaikkiaan 53,6 prosenttia vastaajista ei pitänyt laskentatoimen alalla työskentelemistä mielenkiintoisena. Miesten ja naisten vastauksia vertaillessa huomionarvoista oli, että naiset pitivät laskentatoimea selvästi mielenkiintoisempana kuin miehet. Alla olevaan taulukkoon 4 on koottu miesten ja naisten eri asenneasteikoille annettujen vastausten prosenttiosuudet.

Taulukko 4. Asenteiden jakautuminen sukupuolten mukaan

Väittäjä	Sukupuoli		
	Nainen (n=65)	Mies (n=32)	Yhteensä (n=97)
"Laskentatoimen alalla työskenteleminen on mielenkiintoista"			
Täysin eri mieltä	11 %	6 %	9 %
Melko eri mieltä	22 %	31 %	25 %
Jokseenkin eri mieltä	17 %	25 %	20 %
Ei samaa eikä eri mieltä	20 %	31 %	24 %
Jokseenkin samaa mieltä	18 %	6 %	14 %
Melko samaa mieltä	8 %	0 %	5 %
Täysin samaa mieltä	5 %	0 %	3 %

Taulukosta nähdään, että 32 miespuolisesta vastaajasta yksikään ei ollut väittämän kanssa melko tai täysin samaa mieltä ja ainoastaan kuusi prosenttia ilmoitti olevansa edes jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaavasti 65 naispuolisesta opiskelijasta 13 prosenttia oli väittämän kanssa melko tai täysin samaa mieltä ja 18 prosenttia jokseenkin samaa mieltä. Yhteensä naisista siis 31 prosenttia piti alalla työskentelemistä mielenkiintoisena, kun miehistä vastaava luku oli vain kuusi prosenttia.

Taulukossa 3 esitetyistä vastauksista nähdään, että suurin osa opiskelijoista ei pitänyt laskentatoimen työtä sosiaalisen. 91 vastaajasta 65,9 prosenttia oli sitä mieltä, että laskentatoimen työ ei ole sosiaalista. Työn arvokkuudesta opiskelijat olivat päinvastaista mieltä; 97 vastaajasta 82 ilmoitti pitävänsä laskentatoimen työtä arvokkaana. Yhdeksän

vastaajaa ei ollut väitteen kanssa samaa eikä eri mieltä ja ainoastaan kuusi vastaajaa ei pitänyt työtä tärkeänä. Tutkimustulos kertoo siitä, että laskentatoimen alaa osataan arvostaa opiskelijoiden keskuudessa, vaikka sitä ei pidetäkään esimerkiksi sosiaalisena tai mielenkiintoisena.

Opiskelijoiden vastaukset hajaantuivat laskentatoimen työn monipuolisuutta ja joustavuutta kysyttäessä. Työn monipuolisuutta koskevan kysymyksen keskiarvoksi tuli 4. Opiskelijat eivät siis kesimäärin olleet samaa tai eri mieltä väittämän kanssa. Joustavuuden vastaavaksi keskiarvoksi saatiin 3,6, kun 82 vastaajasta 48,8 prosenttia ei pitänyt ja 25,6 prosenttia piti työtä joustavana.

Selkein mielipide opiskelijoilla oli ”työ on suurpiirteistä” -väittämään, sillä 80 vastaajasta 68 ei pitänyt työtä suurpiirteisenä. Näistä jopa 53,8 prosenttia ilmoitti olevansa täysin eri mieltä väittämän kanssa. Vastausten keskiarvoksi muodostui näin ollen 1,9. Opiskelijat olivat myös eri mieltä siitä, että laskentatoimen työ olisi vähästressistä. 89 vastaajasta 61 ilmoitti olevansa väittämän kanssa eri mieltä ja ainoastaan 10 opiskelijaa uskoi, että työ ei aiheuta suurta määrää stressiä.

Taulukko 5. Asteikolla 1-7, kuinka tärkeitä seuraavat ominaisuudet mielestäsi ovat, jos henkilö haluaa menestyä laskentatoimen alalla?

Ominaisuudet	Arvoasteikko (n=90–101) (1=ei ollenkaan tärkeää, 7=erittäin tärkeää)					Keskiarvo (1-7)
	1-2	3	4	5	6-7	
Asiakaspalvelutaidot	19	23	15	18	20	4,0
Tietotekniset taidot	0	2	3	24	70	6,0
Matemaattiset taidot	0	1	6	11	83	6,3
Kielitaito	10	20	26	21	20	4,2
Paineensietokyky	1	7	12	26	49	5,5
Kärsivällisyys	0	1	2	15	79	6,2
Joustavuus	4	10	24	22	30	4,8
Järjestelmällisyys	0	0	0	9	92	6,5
Tunnollisuus	1	0	7	11	80	6,2
Tarkkuus	0	0	0	2	98	6,7
Oppimishalukkuus	1	6	7	20	61	5,8

Taulukossa 5 on esitelty opiskelijoiden mielikuvia eri ominaisuuksien merkityksestä laskentatoimen alalla menestymiseen. Taulukosta nähdään, että tärkeimpinä ominaisuuksina opiskelijat pitivät tietoteknillisiä ja matemaattisia taitoja, kärsivällisyyttä, järjestelmällisyyttä, tunnollisuutta ja tarkkuutta. Näistä tarkkuus (keskiarvo 6,7, n=100) ja järjestelmällisyys (ka 6,5, n=101) olivat kaikkien vastaajien mielestä tärkeitä ominaisuuksia. Asiakaspalvelutaidon ja kielitaidon merkityksestä opiskelijoilla ei tutkimuksen mukaan ollut selvää kuvaa, sillä vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti eri vaihtoehtojen kesken.

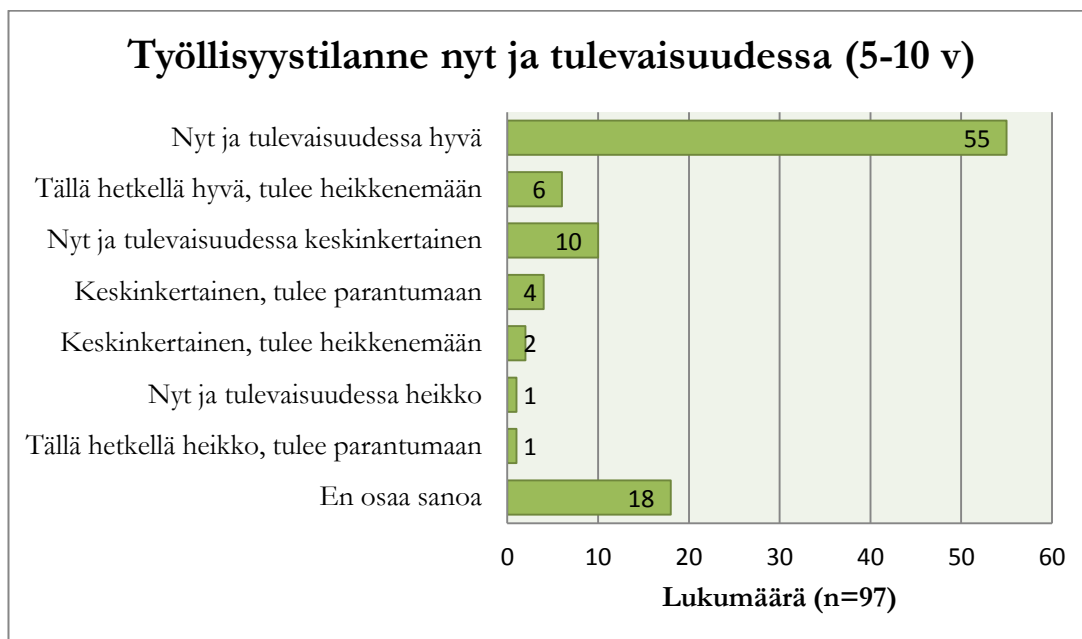
Kyselyssä pyydettiin eri ominaisuuksien arvostelun jälkeen vielä nimeämään opiskelijan mielestä kolme tärkeintä laskentatoimen työntekijän ominaisuutta. Vastaajille annettiin tässä mahdollisuus keksiä taulukossa listattujen vaihtoehtojen ulkopuolelta myös muita ominaisuuksia. Ominaisuudet tuli ilmoittaa tärkeysjärjestyksessä. Taulukkoon 6 on koottu kahdeksan eniten mainintoja saanutta ominaisuutta sekä niiden kokonaisäänimäärän muodostavat ensimmäiset, toiset ja kolmannet sijat opiskelijoiden vastauksissa.

Taulukko 6. Kolme tärkeintä ominaisuutta, jotka laskentatoimen työntekijällä tulisi olla

Ominaisuudet	1. sija (n=95)	2. sija (n=92)	3. sija (n=92)	Yhteensä
Tarkkuus	50	25	10	85
Matemaattiset taidot	23	8	14	45
Järjestelmällisyys	4	16	17	37
Tunnollisuus	2	8	15	25
Kärsivällisyys	2	10	9	21
Paineensietokyky	2	5	10	17
Tietoteknilliset taidot	2	7	4	13
Huolellisuus	2	3	1	6

Tarkkuus sai kaikista ominaisuuksista selvästi eniten mainintoja. Tärkeimpänä ominaisuutena se mainittiin 50 kertaa ja toiseksi tärkeimpänäkin 25 kertaa. Yhteensä tarkkuus keräsi peräti 85 ääntä, kun toiseksi eniten ääniä kerännyt matemaattiset taidot jäi lähes puoleen tästä 45 äänellään. Seuraavaksi eniten mainintoja saivat järjestelmällisyys (37), tunnollisuus (25) ja kärsivällisyys (21). Opiskelijoiden omista ehdotuksista muutamia ääniä saivat muun muassa vastuullisuus sekä kiinnostuneisuus alaa kohtaan.

Työllisyystilanne



Kuvio 10. Mielikuvat laskentatoimen työllisyystilanteesta nyt ja tulevaisuudessa

Kuviossa 10 on havainnollistettu opiskelijoiden mielikuvia laskentatoimen alan työllisyystilanteesta nyt ja tulevaisuudessa. Työllisyystilanteella tarkoitetaan tässä sitä, kuinka hyvin alalla työllistytään. Esimerkiksi hyvä työllisyystilanne tarkoittaa sitä, että avoimia työpaikkoja on riittävästi työtä etsiville. Kuvioista nähdään, että 97 vastaajista 55 piti laskentatoimen työllisyystilannetta hyvänä ja uskoi vallitsevan tilanteen myös jatkuvan tulevaisuudessa. Keskinkertaiseksi tilanteen näki kymmenen opiskelijaa. Loput vaihtoehdot keräsivät hajaääniä. Lisäksi 18 opiskelijaa ei osannut ottaa kantaa.

4.1.4 Avoimet kysymykset laskentatoimen mielikuvista

Kyselylomakkeessa oli kaksi mielikuviiin liittyvää avointa kysymystä. Ensimmäisessä vastaajaa pyydettiin kuvailemaan, mitä ajatuksia sana ”laskentatoimi” hänessä herättää. Saaduissa vastauksissa useimmin esiintyneitä sanoja olivat matematiikka (19 mainintaa), kirjanpito (19), tarkkuus (17) ja laskeminen (17). Laskentatoimi sanana viittaa jo laskemiseen ja matematiikkaan, minkä takia tulokset eivät ole yllättäviä.

Muita usein esiintyviä sanoja olivat muun muassa tylsä, kuiva, tärkeä sekä taloushallinto. Useassa vastauksessa laskentatoimen työtä kuvailtiin myös ”numeroiden pyörittelyksi”. Suuressa osassa vastauksia korostettiin laskentatoimen merkitystä yritykselle tie-

donantajana ja kontrollin ylläpitäjänä. Tämän lisäksi vastauksissa luokiteltiin laajasti laskentatoimen eri tehtäviä, kuten esimerkiksi kustannuslaskenta, budjetointi, rahoitus ja palkanlaskenta.

Yleisten mielikuvien selvittämisen jälkeen kyselylomakkeessa tiedusteltiin, mitä laskentatoimen ammatti- tai tehtävänimikkeitä opiskelijat osaavat mainita. Vastauksia kysymykseen tuli runsaasti. Seuraavaan taulukkoon 7 on koottu eniten mainintoja saaneet tehtävänimikkeet.

Taulukko 7. Laskentatoimen ammatti- ja tehtävänimikkeet

Ammattinimike	Maininnat
Kirjanpitäjä	70
Tilintarkastaja	22
Palkanlaskija	20
Controller	16
Talousjohtaja	10
Pankkitoimihenkilö	8
Reskontranhoitaja	6

Kirjanpitäjä oli vastausten perusteella opiskelijoille kaikista tunnetuin ammattinimike, sillä se mainittiin vastauksissa jopa 70 kertaa. Toiseksi eniten mainintoja sai tilintarkastaja (22) ja kolmanneksi eniten palkanlaskija (20). Yllättävää tutkimuksessa oli, että controller on reskontranhoitajaa tunnetumpi termi. Vastauksissa mainittiin kuitenkin useita talous-alkuisia tehtävänimikkeitä, jotka voivat osaltaan selittää, miksi reskontranhoitajan nimike oli opiskelijoille vähemmän tunnettu. Esimerkiksi vastauksissa mainitut talousassistentti- ja taloushallinnon työntekijä –nimikkeet voivat pitää sisällään myös reskontranhoitoa.

4.1.5 Palveluodotukset

Kyselylomakkeen viimeisessä osiossa selvitettiin opiskelijoiden palveluodotuksia sekä ennakkosuhtautumista alkavaa Kirjanpito, tilinpäätös ja verotus -kurssia kohtaan. Palveluodotuksia selvitettiin avoimella kysymyksellä ja yleistä suhtautumista kurssia kohtaan puolestaan asenneasteikon avulla. Seuraavassa esitellään näistä saatuja tutkimustuloksia.

Avoimeen kysymykseen tuli vastauksia yhteensä 85 kappaletta. Vastauksissa toistui paljon samoja teemoja. Opetuksen toivottiin toteuttavan käytännönläheistä, innostavaa ja johdonmukaista lähestymistapaa. Teoria tulisi tällöin käydä rauhallisesti ja perusteellisesti monipuolisia esimerkkejä käyttäen läpi. Kurssin toivottiin lisäksi sisältävän ryhmätöiden sijaan paljon itsenäistä harjoitustehtävien tekemistä. Harjoitustehtäviä tulisi olla runsaasti, sillä harjoitusten ja toistojen kautta oppimista pidettiin hyödyllisimpänä opetustapana.

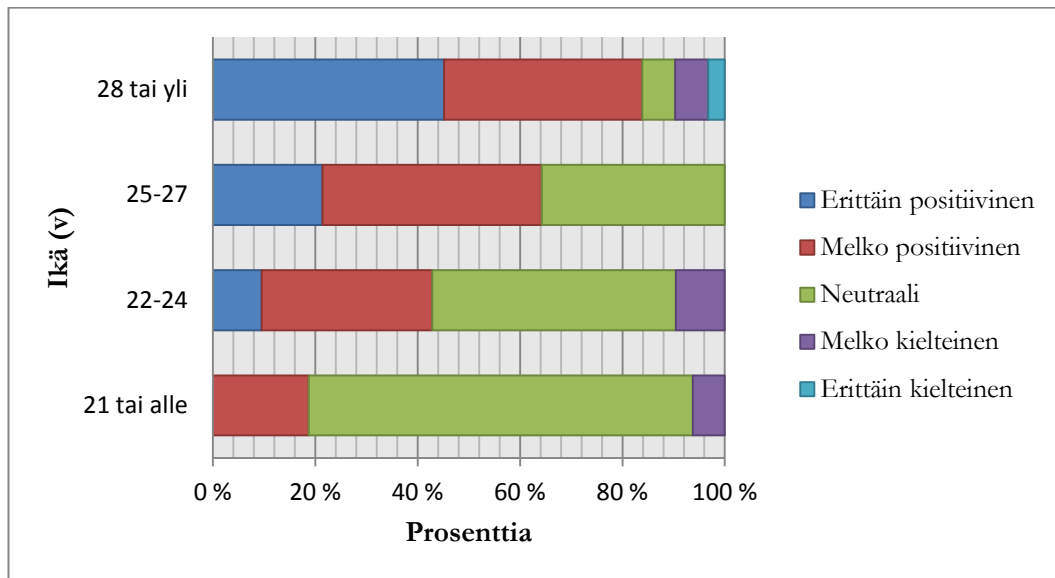
Opiskelijat, joilla oli jo aiempaa kokemusta laskentatoimesta, odottivat saavansa kurssilta vahvistusta omaan osaamiseensa vanhoja asioita kertaamalla. Suurelle osalle vastaajista aihealue oli kuitenkin uusi, minkä takia vastaajien yleisenä toiveena oli pelkistetysti perustaitojen oppiminen. Perustaitojen avulla opiskelijat toivoivat esimerkiksi voivansa ymmärtää yritysten tilinpäätöstietoja tai vastaavasti hyödyntää taitoja omassa yrityksessään. Muutamien opiskelijoiden tavoitteena oli yksinkertaisesti päästä kurssista läpi.

Avoimen kysymyksen vastauksista kävi myös ilmi, että osa opiskelijoista oli kuullut tuttaviltaan negatiivisia kertomuksia kurssista, mikä on osaltaan vaikuttanut opiskelijoiden ennakko-odotuksiin sekä suhtautumiseen kurssia kohtaan. Seuraavassa perehdytään lähemmin opiskelijoiden suhtautumiseen laskentatoimen kurssiin.

Taulukko 8. Opiskelijoiden suhtautuminen kurssiin sukupuolen mukaan

Suhtautuminen	Nainen	Mies	Yhteensä
Erittäin positiivinen	17	2	19
Melko positiivinen	22	9	31
Neutraali	24	17	41
Melko kielteinen	3	3	6
Erittäin kielteinen	0	1	1
Yhteensä	66	32	98

Taulukossa 8 on esitelty opiskelijoiden suhtautumista laskentatoimen peruskurssiin. Opiskelijat suhtautuivat kurssiin keskimäärin joko neutraalisti tai positiivisesti. Kaikkiaan 51 prosenttia vastaajista suhtautui kurssiin myönteisesti ja 41,8 prosenttia neutraalisti. Naiset suhtautuivat kurssiin keskimäärin hieman miehiä myönteisemmin, mikä sopii hyvin yhteen aiemmin taulukossa 4 esitettyihin tutkimustuloksiin, joissa todettiin, että naiset pitivät laskentatoimen alalla työskentelemistä miehiä mielenkiintoisempana.



Kuvio 11. Opiskelijoiden suhtautuminen kurssia kohtaan iän mukaan

Yllä olevasta kuvioista 11 nähdään, kuinka opiskelijoiden suhtautuminen muuttuu ikähaitarin noustessa. Alle 22-vuotiaista 75 prosenttia suhtautui kurssiin neutraalisti, mutta iän noustessa asenne muuttui keskimäärin positiivisemmaksi. Yli 27-vuotiaista ainoastaan 6,5 prosenttia ilmoitti suhtautuvansa neutraalisti kurssiin. Yli 27-vuotiaista 83,9 prosenttia suhtautui kurssiin positiivisesti, kun alle 22-vuotiaissa vastaava luku oli vain 18,8 prosenttia.

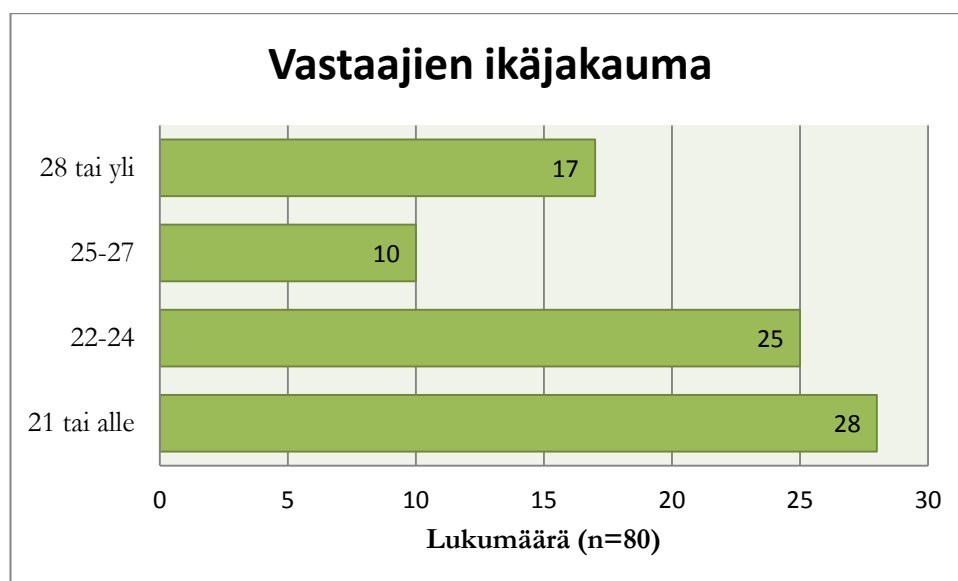
4.2 Mielikuvakysely 2: laskentatoimen peruskurssin käyneet opiskelijat

Tutkimuksen toinen kysely suoritettiin paperisella kyselylomakkeella (liite 3) syyslokakuussa 2013. Kyselyn kohdejoukko koostui HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun sisäisen laskentatoimen kurssin opiskelijoista, jotka olivat jo käyneet ulkoisen laskentatoimen peruskurssin. Kyselyn tavoitteena oli selvittää, millä tavalla opiskelijoiden mielikuvat laskentatoimesta olivat muuttuneet kurssin käymisen jälkeen. Kyselyyn saatiin yhteensä 80 vastausta, joita käsitellään seuraavaksi.

4.2.1 Vastaajien profiili

Kyselyyn vastanneista laskentatoimen peruskurssin käyneistä opiskelijoista 57 oli naisia ja 23 miehiä. Sukupuolijakauma vastaa näin ollen hyvin laskentatoimen kurssin aloittavien opiskelijoiden sukupuolijakaumaa. Vastaajien ikäjakaumaa tarkastellessa eroa kui-

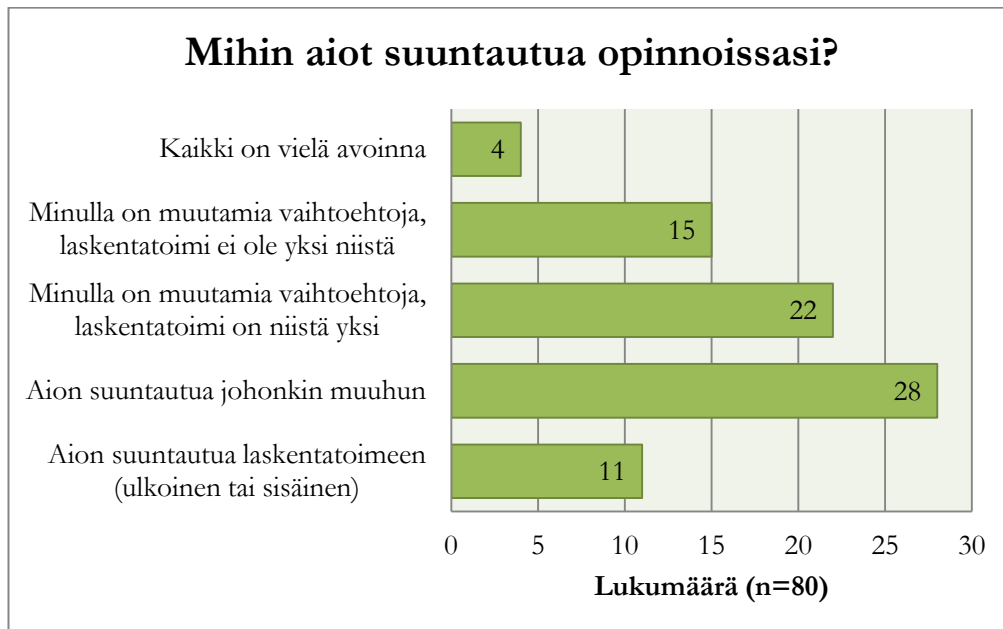
tenkin syntyy. Kuviossa 12 on eritelty, kuinka vastaajien ikärakenne jakautui eri ikähaarukoille.



Kuvio 12. Opiskelijoiden ikäjakauma

Kuviosta nähdään, että kyselyyn vastanneista opiskelijoista suurin osa oli alle 25-vuotiaita. Kyselyyn valituista neljästä kurssista yksi oli iltakurssi, minkä oletettiin nostavan hieman vastaajien ikärakennetta. Sisäisen laskentatoimen kurssi suositellaan käytävän tutkinnon kolmannen tai neljännen lukukauden aikana. Tutkimustuloksista selvisi, että opiskelijat myös toteuttivat suositusta hyvin, sillä 80 vastaajasta 67 oli aloittanut opintonsa vuonna 2012, eli tutkimusta edeltävänä vuonna. Tämän takia alle 22-vuotiaiden edustus otannassa tuntuu melko suurelta.

Kyselyn 80 vastaajasta 33 aikoi joko suuntautua laskentatoimeen tai ainakin harkitsi vakavasti sitä. Lisäksi neljä opiskelijaa eivät vielä olleet tehneet mitään alustavia päätöksiä. Näin ollen hieman vajaata puolta, 46,3 prosenttia, opiskelijoista voitiin vielä pitää potentiaalisina laskentatoimeen suuntautuneina opiskelijoina. Seuraavaan kuvioon 13 on kerätty kaikkien vastausvaihtoehtojen saamat kokonaismäärät.

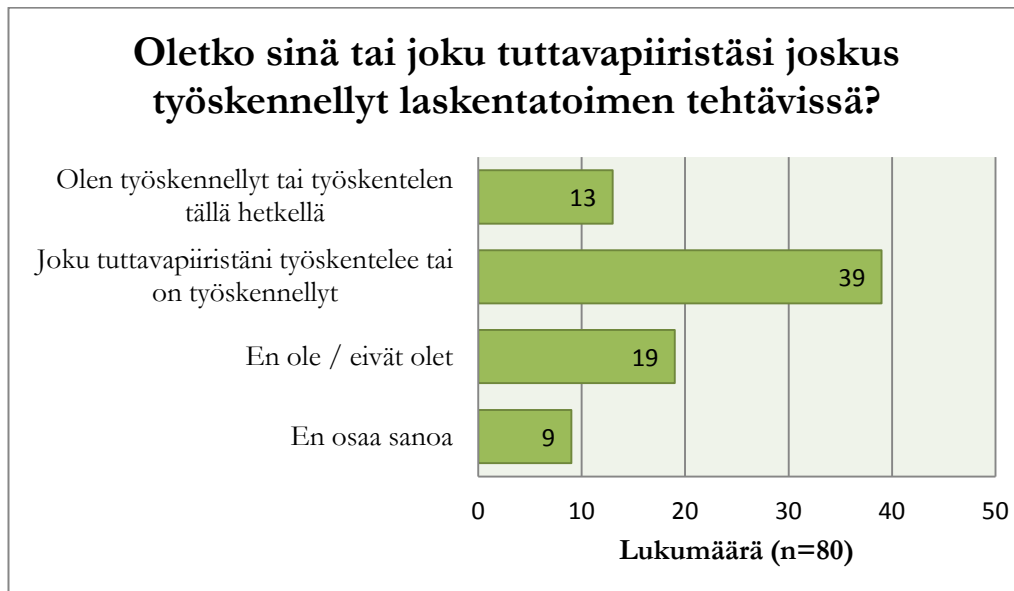


Kuvio 13. Opiskelijoiden suuntautumisenäkymät

4.2.2 Vastaajien laskentatoimen kokemukset ja tiedonlähteet

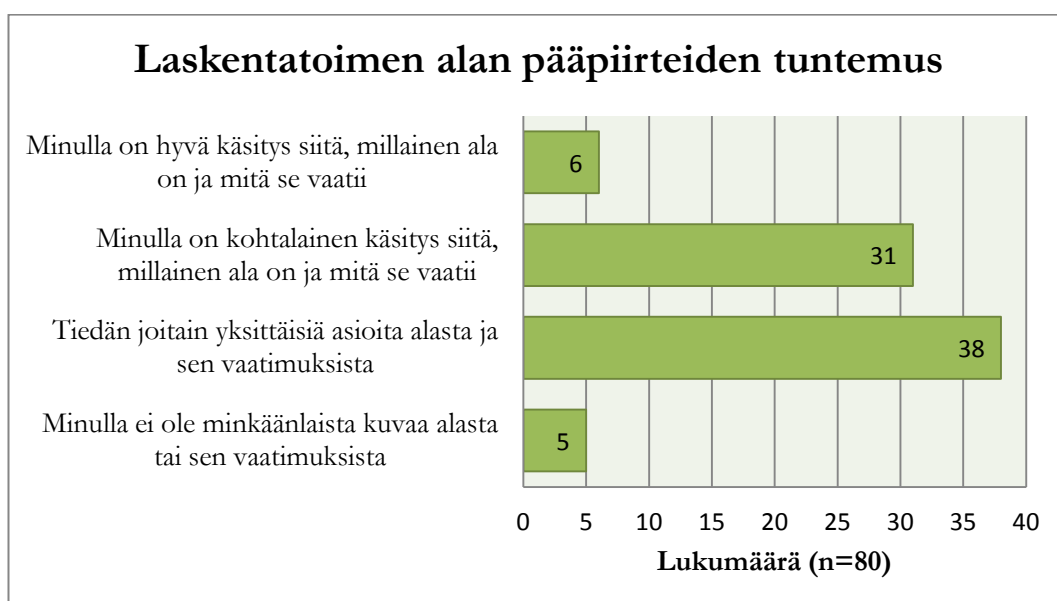
Opiskelijoiden aiempaa laskentatoimen opiskelutaustaa tutkiessa huomattiin, että kysymys oli opiskelijoille vaikea. 79 vastaajasta 40 ilmoitti käyneensä laskentatoimen peruskurssin, 12 opiskelijalla oli alan tutkinto, yhdeksän opiskelijaa oli käynyt joitain laskentatoimen kursseja ja 18 ilmoitti, että ei ole aiemmin opiskellut laskentatoimea. Kyselyn alussa luokassa oli kuitenkin tiedusteltu, että ovatko kaikki opiskelijat jo käyneet peruskurssin, jolloin ainoastaan yksi opiskelija ilmoitti, ettei ole suorittanut kyseistä kurssia. Oletettavaa on, että ainakin osa opiskelijoista, jotka ilmoittivat, että eivät ole käyneet laskentatoimen kurssia, olivat ymmärtäneet kysymyksen koskevan ainoastaan sisäistä laskentatoimea. Jälkikäteen ajateltuna kysymyksessä olisi pitänyt selventää, että kysymys koski myös ulkoista laskentatoimea.

Alla olevasta kuviosta 14 nähdään, että lähes puolet kyselyyn vastanneista opiskelijoista tunsi jonkun, joka on työskennellyt laskentatoimen tehtävissä. Laskentatoimen työkokemusta oli puolestaan 16,3 prosentilla vastaajista. Luvut eivät eroa merkittävästi laskentatoimen peruskurssin aloittavien opiskelijoiden vastauksista.



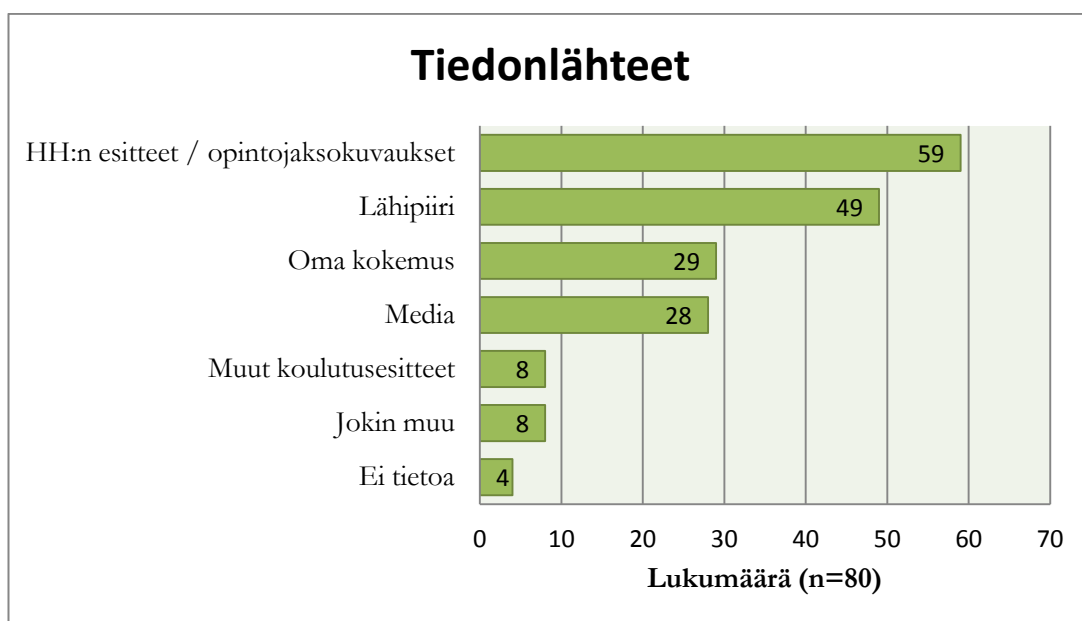
Kuvio 14. Opiskelijoiden ja heidän lähipiirinsä työkokemus laskentatoimesta

Kyselyyn vastanneista opiskelijoista 47,5 prosentilla oli laskentatoimen alan pääpiirteistä kohtalainen käsitys, kun taas 38,8 prosenttia opiskelijoista ilmoitti tietävänsä alasta ja sen pääpiirteistä ainoastaan joitain yksittäisiä asioita. Tulokset on esitetty kuviossa 15. Laskentatoimen peruskurssin aloittavien opiskelijoiden vastauksiin verratessa huomataan, että opiskelijoiden alan tuntemus oli peruskurssin käymisen jälkeen hieman kohonnut. Syitä tähän voivat olla esimerkiksi kurssilta opitut tiedot tai jokin kurssin ulkopuolinen tekijä.



Kuvio 15. Opiskelijoiden laskentatoimen alan pääpiirteiden tuntemus

Seuraavasta kuviosta 16 nähdään, että suuri osa opiskelijoista oli saanut laskentatoimea koskevaa tietoa lähipiiriltä ja HAAGA-HELIAn materiaaleista. Kurssien alkuluennoilla on tapana esitellä opiskeltava aihe opintojaksokuvauksen tai siihen verrattavissa olevan materiaalin avulla, joten koulun esitteiden ja opintojaksokuvausten keräämä vastausmäärä olisi voinut olla korkeampikin. Hieman reilu kolmasosa ilmoitti saaneensa tietoa myös oman kokemuksen tai median kautta. Oma kokemus saattaa tässäkin sisältää joko opiskelijoiden omaa työkokemusta, laskentatoimen työntekijöiden kanssa asiointia tai alan aiempaa opiskelua. Jokin muu -vaihtoehdon vastaukset koostuvat myös samoista tekijöistä.



Kuvio 16. Opiskelijoiden käyttämät laskentatoimen tiedonlähteet

4.2.3 Vastaaajien mielikuvat laskentatoimesta

Taulukossa 9 on esitetty tunnuslukujen avulla opiskelijoiden mielikuvia laskentatoimen opiskelusta. Taulukosta nähdään, että vastausten keskihajonta oli melko suuri. Keskimäärin opiskelijat uskoivat kuitenkin hyötyvänsä laskentatoimen opinnoista, sillä väittämän ”en usko osaamiseni riittävän kursseilla pärjäämiseen” vastausten keskiarvoksi muodostui 2,1 ja mediaaniksi 2,0. Kaikkiaan eri mieltä väittämän kanssa oli 80 vastaajasta 69, joista 39 oli täysin eri mieltä.

Taulukko 9. Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvastavat omia näkemyksiäsi laskentatoimen opinnoista? (1 = täysin eri mieltä, 7 = täysin samaa mieltä)

	Keskiarvo	Keskihajonta	Mediaani	n
En usko osaamiseni riittävän kursseilla pärjäämiseen	2,9	1,7	2,0	79
En usko hyötyväni opinnoista / osaan jo tarvittavan	2,1	1,5	2,0	80
Aihe ei ole mielestäni ollenkaan kiinnostava	3,5	2,0	3,0	80
Uskon työllistyväni paremmin muiden opintojen avulla	3,4	1,9	3,0	72
Uskon saavani parempaa palkkaa muiden opintojen avulla	3,7	1,8	3,5	66

Taulukon keskiarvoja verratessa aiemmin esitettyyn taulukkoon 1 huomataan, että laskentatoimen kurssin käyneiden opiskelijoiden luottamus omaan osaamiseensa oli hieman alhaisempi kuin vasta kurssin aloittavilla opiskelijoilla. Saatujen vastausten mediaanit ovat kuitenkin kohdejoukoilla samat, joten suurta eroa opiskelijoiden näkemyksissä ei ole.

Naisten ja miesten vastauksia vertaillen selvisi, että naiset suhtautuivat laskentatoimen opintoihin keskimäärin miehiä myönteisemmin. Merkittävimmät erot syntyivät kiinnostavuutta ja palkkausta koskevista väitteistä. Miehet uskoivat keskimäärin saavansa muiden opintojen avulla parempaa palkkaa, kun taas naiset olivat keskimäärin väittämän kanssa eri mieltä. Naiset pitivät laskentatoimen opintoja myös keskimäärin kiinnostavampana ja hyödyllisempänä kuin miehet. Taulukossa 10 on esitelty tarkemmin tunnuslukujen avulla miesten ja naisten vastausten eroavaisuudet.

Taulukko 10. Naisten ja miesten näkemykset laskentatoimen opinnoista

	Nainen (n=48–57)			Mies (n=18–23)		
	Keskiarvo	Keskihajonta	Mediaani	Keskiarvo	Keskihajonta	Mediaani
Osaaminen	3,0	1,7	2,0	2,8	1,7	2,0
Hyödyllisyys	1,8	1,3	1,0	2,7	1,7	2,0
Kiinnostavuus	3,2	2,1	2,0	4,2	1,8	4,0
Parempi työllisyys	3,2	1,9	3,0	3,9	2,0	3,5
Parempi palkkaus	3,3	1,7	3,0	4,8	1,7	5,0

Alla oleviin taulukoihin 11 ja 12 on koottu laskentatoimen peruskurssin käyneiden opiskelijoiden näkemyksiä laskentatoimen alan luonteesta sekä alalla tarvittavista ominaisuuksista. Tutkimustulokset vastaavat aiemmin taulukoissa 4 ja 5 esitettyjä peruskurssin aloittavilta opiskelijoilta kerättyjä tuloksia. Peruskurssin käymisellä ei vaikuta näin ollen olevan merkittävää vaikutusta opiskelijoiden mielikuviin alasta ja siinä tarvittavista ominaisuuksista.

Taulukko 11. Kuinka hyvin seuraavat väittävät mielestäsi kuvaavat laskentatoimen alalla työskentelemistä? (1=täysin eri mieltä, 7=täysin samaa mieltä)

	Arvoasteikko (n=69–80)					Keskiarvo (1-7)
	1-2	3	4	5	6-7	
Laskentatoimen alalla työskenteleminen...	Melko tai täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Melko tai täysin samaa mieltä	
tarjoaa runsaasti haasteita	3	9	12	20	29	5,0
on luovaa	45	13	12	9	1	2,6
on mielenkiintoista	27	14	15	9	14	3,6
on sosiaalista	29	26	13	5	3	2,9
on arvokasta	1	0	11	19	49	5,7
on monipuolista	10	17	22	13	13	4,0
on joustavaa	17	13	22	9	8	3,7
on suurpiirteistä	48	9	8	3	4	2,4
on vähästressistä	29	22	13	4	4	2,9

Taulukko 12. Asteikolla 1-7, kuinka tärkeitä seuraavat ominaisuudet mielestäsi ovat, jos henkilö haluaa menestyä laskentatoimen alalla?

	Arvoasteikko (n=75–80)					Keskiarvo (1-7)
	1-2	3	4	5	6-7	
Ominaisuudet						
Asiakaspalvelutaidot	25	20	12	12	10	3,5
Tietotekniset taidot	0	1	6	21	52	5,9
Matemaattiset taidot	0	0	4	8	68	6,3
Kielitaito	15	9	28	19	8	3,9
Paineensietokyky	1	4	12	22	37	5,4
Kärsivällisyys	0	1	1	13	64	6,3
Joustavuus	4	9	16	17	29	4,9
Järjestelmällisyys	0	0	1	3	76	6,4
Tunnollisuus	0	1	1	5	72	6,3
Tarkkuus	0	0	0	0	79	6,7
Oppimishalukkuus	0	2	7	15	54	5,9

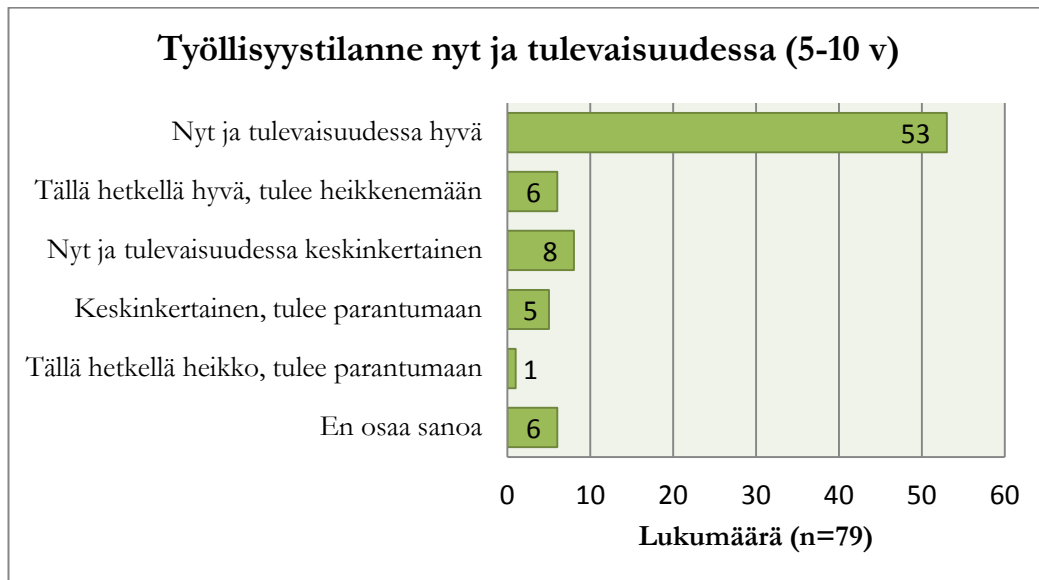
Taulukossa 13 on esitetty opiskelijoiden mielestä laskentatoimen työntekijän tärkeimmät ominaisuudet. Tärkeimmäksi ominaisuudeksi kyselyyn vastanneet arvostivat tarkkuuden. Se mainittiin kolmen tärkeimmän ominaisuuden listauksessa 60 kertaa. Toiseksi eniten ääniä saivat matemaattiset ja kolmanneksi eniten järjestelmällisyys. Valmiiksi annetun listan ulkopuolelta eniten mainintoja sai kiinnostus alaa kohtaan. Tämän lisäksi tärkeänä pidettiin muun muassa kommunikointitaitoja, rehellisyyttä, luotettavuutta sekä liiketoiminnan kokonaisvaltaista ymmärtämistä.

Taulukko 13. Laskentatoimen työntekijän kolme tärkeintä ominaisuutta

Ominaisuudet	1. sija (n=80)	2. sija (n=80)	3. sija (n=78)	Yhteensä
Tarkkuus	38	17	5	60
Matemaattiset taidot	15	10	10	35
Järjestelmällisyys	8	9	10	27
Kärsivällisyys	5	8	11	24
Tietoteknilliset taidot	3	6	8	17
Huolellisuus	3	5	4	12
Tunnollisuus	1	6	2	9
Paineensietokyky	0	5	4	9

Työllisyystilanne

Kyselyyn vastanneista opiskelijoista 67 prosenttia uskoi laskentatoimen alan työllisyystilanteen olevan hyvä ja jatkuvan sellaisena myös seuraavat 5-10 vuotta. Laskentatoimen peruskurssin aloittavilla opiskelijoilla vastaava prosentti oli 56,7. Opiskelijoiden varmuus omiin vastauksiinsa vaikutti myös nousseen, sillä 79 vastaajasta ainoastaan kuusi, eli 7,6 prosenttia, ei osannut vastata kysymykseen. Peruskurssin opiskelijoista puolestaan 18,6 prosenttia ei osannut vastata kysymykseen. Kuviossa 17 esitetään kaikkien vastauksia saaneiden vaihtoehtojen kokonaisvastausmäärät.



Kuvio 17. Mielikuvat laskentatoimen työllisyystilanteesta nyt ja tulevaisuudessa

4.2.4 Avoimet kysymykset laskentatoimen mielikuvista

Sana ”laskentatoimi” herätti peruskurssin käyneissä opiskelijoissa huomattavasti enemmän ajatuksia kuin opiskelijoissa, jotka olivat vasta aloittamassa kurssin. Vastauksissa kuvailtiin monipuolisesti laskentatoimen tehtäviä, niiden tärkeyttä yritystoiminnalle sekä alalla olevaa hyvää työllisyystilanne. Vastauksista huomasin, että aihe oli keskimäärin opiskelijoille ainakin joltain osin tuttu.

Useimmin esiintyviä laskentatoimeen liitettäviä sanoja olivat kirjanpito, matematiikka, raha, yritys, numerot, Excel, tärkeä ja tylsä. Laskentatoimen työtehtäviä kuvattiin vastauksissa yksinäisiksi ja vaativiksi. Osa vastaajista suhtautui aineeseen kielteisesti, sillä se liittyi liian läheisesti matematiikkaan. Yksi vastaajista totesi kuitenkin nauttivansa matematiikasta, mutta pitävänsä laskentatoimea tylsänä. Useissa vastauksissa laskentatoimea kuvailtiin kuitenkin myös mielenkiintoiseksi.

Peruskurssin käyneiden opiskelijoiden vastaukset laskentatoimen ammatti- ja tehtävänimikkeitä selvittämään kysymykseen olivat pääasiassa samoja kuin laskentatoimen kurssin aloittavilla opiskelijoilla. Eniten mainintoja saivat kirjanpitäjä (53), tilintarkastaja (21), palkanlaskija (13), controller (13) ja talouspäällikkö (10). Eniten mainitut ammatinimikkeet pysyivät siis samoina kuin aiemmin esitetyssä peruskurssin opiskelijoiden tuloksia havainnollistavassa taulukossa 7. Myös järjestys pysyi samana.

4.2.5 Palveluodotukset ja -kokemukset

Kyselylomakkeessa tiedusteltiin avoimella kysymyksellä, millaisia odotuksia opiskelijoilla oli ollut laskentatoimen peruskurssia kohtaan ja kuinka hyvin ne toteutuivat. Suurella osalla opiskelijoista ei joko ollut erityisiä odotuksia kurssia kohtaan tai sitten odotuksena oli yksinkertaisesti oppia perusasiat laskentatoimesta. Vastauksissa oli kuitenkin eritelty myös useita yksityiskohtaisempia näkemyksiä aiheesta.

Vastausten perusteella opiskelijoiden odotuksena oli, että kurssi sisältäisi runsaasti laskemista, harjoitusten tekemistä ja käytännönläheistä opetusta. Joissain vastauksissa opiskelun oletettiin myös olevan pintapuolista ja tapahtuvan kirjanpito-ohjelman avulla. Osa opiskelijoista oli jo tutustunut laskentatoimeen ennen kurssin käymistä, joten he osasivat jo olettaa, millainen kurssi tulisi olemaan. Suuri osa muista opiskelijoista odotti kurssin olevan hyödyllinen, mutta samalla myös tylsä ja vaikea.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden opiskelijoiden odotukset eivät toteutuneet. Opiskelijat olisivat toivoneet erityisesti käytännönläheisempää ja selkeämpää opetustapaa, sillä osa opiskelijoista piti kurssia sekavana. Kurssilla keskityttiin vastausten mukaan liikaa niin sanottuun nippelitietoon, jolloin tärkeät isot kokonaisuudet jäivät vähemmälle huomiolle. Useissa vastauksissa mainittiin myös, että kurssilla oli liikaa asiaa ja se eteni aivan liian nopeasti. Yksi opiskelija olikin sitä mieltä, että kurssi tulisi jakaa kahteen osaan, jolloin toisessa osassa voitaisiin keskittyä teoriaan ja toisessa käytäntöön.

Osa opiskelijoista yllättyi, että kurssi ei ollutkaan yhtä tylsä ja vaikea kuin mitä oli pelännyt, ja toiset opiskelijat pettyivät, kun kurssi ei ollut yhtä monipuolinen kuin mitä oli toivonut. Palvelukokemukset erosivat siis merkittävästi toisistaan. Vastauksissa korostui kuitenkin palvelun toiminnallisen laadun tärkeys. Opiskelijat toivoivat kurssin opetuksen olevan innostavaa ja positiivista, jolloin esimerkiksi virheiden tekeminen ei olisi pelottava asia.

Kurssimateriaaleista positiivista palautetta saivat ainakin yhdessä toimipisteessä käytössä olleet kootut luentovihkot. Vihkoihin oli koottu kurssilla tarvittavia kaavoja, teoriaa ja esimerkkejä, jolloin ne toimivat hyvin oppimisen ja opetuksen välineenä. Vihkot koettiin näin ollen havainnollistavana ja yksinkertaisena opetusvälineenä.

Avoimen kysymyksen jälkeen laskentatoimen peruskurssin käyneiltä opiskelijoilta tiedusteltiin asenneasteikon avulla, millainen mielikuva heille oli jäänyt kyseisestä kurssista ja millainen vaikutus kurssilla oli opiskelijan mielikuviin laskentatoimen alasta. Taulukoista 14 ja 15 nähdään, että kysymykset jakoivat mielipiteitä. Tuloksista on kuitenkin kannustavaa nähdä, että 53,4 prosentille vastaajista jäi laskentatoimen kurssista positiivinen mielikuva. Kielteinen mielikuva jäi ainoastaan 18,4 prosentille, eli 14 opiskelijalle.

Taulukko 14. Millainen mielikuva sinulle jäi ulkoisen laskentatoimen kurssista?

	Lukumäärä	Prosenttia
Erittäin positiivinen	17	22,7 %
Melko positiivinen	23	30,7 %
Neutraali	21	28,0 %
Melko kielteinen	11	14,7 %
Erittäin kielteinen	3	4,0 %
Yhteensä	75	100,0 %

Taulukko 15. Millainen vaikutus laskentatoimen peruskurssilla on ollut mielikuviisi laskentatoimen alasta?

	Lukumäärä	Prosenttia
1 Negatiivinen	7	9,3 %
2	8	10,7 %
3	9	12,0 %
4 Neutraali	24	32,0 %
5	11	14,7 %
6	11	14,7 %
7 Positiivinen	5	6,7 %
Kaikki	75	100,0 %

Laskentatoimen alaan liitettäviin mielikuviin kurssilla ei ollut keskimäärin suurta vaikutusta, sillä kolmasosa vastaajista ilmoitti kurssilla olleen neutraali vaikutus mielikuviin. Kysymys jakoi kuitenkin hieman naisten ja miesten mielipiteet: naisista 40,4 prosenttia ilmoitti kurssilla olleen positiivinen vaikutus mielikuviin, kun taas miehistä näin teki ainoastaan 26,1 prosenttia. Tutkimustuloksissa kuitenkin ei huomattu suoraa korrelaatiota vastaajien taustatietojen ja kurssiin liitettyjen mielikuvien välillä.

Sisäisen laskentatoimen opiskelijoista 69,7 prosenttia oli käynyt laskentatoimen peruskurssin lähiopetuksena päiväkurssina ja 26,3 prosenttia lähiopetuksena iltakurssin.

Opiskelijat myös suosivat lähiopetusta kurssin suoritustapana, sillä 80 vastaajasta 62 piti lähiopetuksen päiväkurssia yhtenä tehokkaimmista opetustavoista. Lähiopetuksen ilta-kurssi mainittiin 23 kertaa ja osittain virtuaalinen kurssi 19 kertaa. Kokonaan virtuaalinen kurssi sekä kirjatentti saivat ainoastaan kolme ääntä kumpikin. Kysymyksessä opiskelijalla oli mahdollisuus valita omaa opiskelua parhaiten tukevia kurssimuotoja yhdestä kolmeen kappaletta, mutta suurin osa tyytyi valitsemaan ainoastaan yhden.

Kyselylomakkeen viimeisessä asenneasteikkokysymyksessä opiskelijoita pyydettiin ottamaan kantaa, kuinka samaa tai eri mieltä he olivat viidestä laskentatoimen peruskurssiin liittyvästä väittämästä. Taulukossa 16 on esitetty väittämät ja niistä saadut tutkimustulokset.

Taulukko 16. Kuinka hyvin seuraavat väittämät mielestäsi kuvaavat laskentatoimen peruskurssia? (1=täysin eri mieltä, 7=täysin samaa mieltä)

	1-2	3	4	5	6-7	n
Ymmärsin hyvin kurssin tavoitteet	4	7	10	16	36	73
Kurssi eteni liian nopeasti	16	13	11	14	15	69
Kurssilla tulisi olla enemmän ryhmätyöskentelyä	43	10	7	5	5	70
Kurssilla tulisi olla enemmän verkossa työskentelemistä	34	14	7	7	6	68
Kurssilla tulisi olla enemmän lähiopetusta	22	12	19	5	11	69

Taulukosta nähdään, että valtaosa opiskelijoista ymmärsi kurssin tavoitteet. Kurssin etenemisvauhdista kysyttäessä mielipiteet jakaantuivat kuitenkin tasan. 69 vastaajasta 29 oli samaa mieltä väitteen kanssa, että kurssi eteni liian nopeasti ja toiset 29 opiskelijaa puolestaan eri mieltä väittämän kanssa. Mielenkiintoista tuloksissa oli se, että samaa mieltä väitteen kanssa olevista opiskelijoista jopa 25 oli naisia (n=47) ja miehiä (n=22) ainoastaan neljä. Miehet edustivat tutkimuksessa vähemmistöä, joka täytyy huomioida tuloksien virhemarginaalia analysoidessa, mutta otos oli kuitenkin sen kokoinen, että tuloksien voidaan katsoa olevan suuntaa-antavia.

Opiskelijat eivät tutkimustulosten perusteella innostu laskentatoimen ryhmätöistä eivätkä verkossa työstelemisestä. Keskimäärin opiskelijat eivät myöskään kaipaa kursseille

lisää lähiopetusta, sillä 49,3 prosenttia vastaajista oli väitteen kanssa eri mieltä. Lähiopetusta koskevat mielipiteet eivät kuitenkaan olleet yhtä jyrkkiä kuin kahdessa aiemmassa, sillä samaa mieltä väittämän kanssa oli silti melkein neljäsosa, 23,2 prosenttia.

4.2.6 Avoin palaute laskentatoimen peruskurssista

Kyselyn lopussa opiskelijoilta tiedusteltiin vielä, jäivätkö he kaipaamaan laskentatoimen peruskurssilta jotain. Samalla opiskelijoille annettiin mahdollisuus kirjoittaa avoin palaute kyseisestä kurssista. Avoimeen kysymykseen tuli runsaasti mielenkiintoisia vastauksia, joista kaikki palautteeksi luokitellut vastaukset on koottu liitteeseen 4. Seuraavassa käsitellään kuitenkin lyhyesti näistä muutamia mielenkiintoisimpia palautteita.

Kurssipalautteissa toistui osittain samoja teemoja kuin mitä jo palvelukokemuksista kertovassa kappaleessa on esitetty. Opetuksen olisi toivottu olevan käytännönläheisempää ja sisältävän enemmän harjoitusten tekemistä. Kurssin etenemistahti koettiin liian nopeaksi, jolloin osa opiskelijoista ei ehtinyt sisäistää käsiteltäviä asioita. Yhdessä palautteessa ehdotettiin ratkaisuksi, että kurssille järjestettäisiin tukiovetusta tai vaihtoehtoisesti ryhmäkokoa pienennettäisiin, jotta opettajilla riittäisi aika neuvoa kaikkia opiskelijoita vaikeimpien tehtävien kanssa.

Palautteissa kommentoitiin myös hieman kurssien suoritustapoja. Kuten aiemmin käsitellyistä tutkimustuloksista huomattiin, lähiopetusta pidettiin hyvänä tapana suorittaa kurssi. Yhdessä vastauksessa otettiin kuitenkin esille, että iltakursseilla on usein paljon aikuisopiskelijoita, joille on jo kertynyt kokemusta laskentatoimesta, jolloin kursit etenevät kokemattomilla opiskelijoille liian nopeaa tahtia. Kurssille on tällöin vaikea mennä ilman pohjatietoja käsiteltävästä aiheesta. Tämä heikentää selvästi uusien laskentatoimen opiskelijoiden kokemaan palvelun toiminnallista laatua.

Kurssilla käytettävissä ollut taloushallinto-ohjelmisto Econet keräsi myös paljon palautetta. Opiskelijat kokivat, että ohjelmaa ei hyödynnetty kurssin aikana tarpeeksi esimerkiksi harjoituksia tehdessä. Kritiikkiä sai myös ohjelman sidonnaisuus yksinomaan koulun tietokoneille, jolloin sitä ei ollut mahdollista opiskella itsenäisesti kotona omalla koneella. Pari opiskelijaa eivät myöskään olleet vakuuttuneet ohjelmiston soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.

5 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisia mielikuvia HAAGA-HELIA ammatti-korkeakoulun opiskelijoilla on laskentatoimesta ennen laskentatoimen peruskurssin käymistä ja millä tavalla mielikuvat muuttuvat kurssin suorittamisen jälkeen. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada parempi ymmärrys siitä, millaisista lähtökohdista opiskelijat laskentatoimen peruskurssille tulevat ja siitä, millaisia palveluodotuksia heillä kurssista on. Tutkimustulosten avulla oli tarkoitus kehittää koulun laskentatoimen kurseja tulevaisuudessa.

Tässä luvussa esitetään tutkimuksesta saatuja tärkeimpiä tutkimustuloksia peilaten niitä samalla teoriapohjaan. Lisäksi luvussa esitellään toimeksiantajalle kehitysehdotuksia sekä arvioidaan omaa oppimista opinnäytetyöprosessin aikana.

5.1 Tutkimustulokset

Tutkimus koostui kahdesta eri perusjoukosta, jolloin tutkimuksesta ei voida tehdä selviä syy-seuraussuhteen analyysyjä. Tutkimuksen otanta oli kuitenkin edustava otos kohdejoukoista, joten tutkimustuloksia voidaan pitää suuntaa-antavina.

Mielikuvatutkimuksen kyselyistä saadut tulokset osoittivat, että laskentatoimen peruskurssin aloittavista opiskelijoista noin 43 prosenttia ja peruskurssin suorittaneista opiskelijoista noin 46 prosenttia ei ollut vielä sulkenut laskentatoimea pois suuntautumisvaihtoehtoistaan. Keskimäärin siis hieman alle 50 prosenttia opiskelijoista on kurssille tullessaan potentiaalisia laskentatoimen opiskelijoita. Kurssilla ei vaikuttaisi myöskään olevan suurta merkitystä opiskelijoiden suuntautumisvaihtoehtoihin.

Tutkimustuloksista huomattiin, että enemmistöllä laskentatoimen peruskurssin opiskelijoista ei ollut omakohtaista opiskelu- tai työkokemusta laskentatoimesta. Lisäksi 70 prosentille opiskelijoista laskentatoimen alan pääpiirteet olivat joko kokonaan tuntemattomia tai sitten opiskelija tiesi niistä vain joitain yksittäisiä asioista. Kokemuksen ja tiedon puute viittaavat siihen, ettei opiskelijoille ole vielä välttämättä ehtinyt muodostua pysyvää mielikuvaa laskentatoimesta. Näin ollen laskentatoimen peruskurssilla voidaan

vaikuttaa opiskelijan pysyvän mielikuvan, ja mahdollisesti myöhemmin sisäisen totuuden, muodostumiseen.

Opiskelijoiden mielikuviiin vaikuttavat kokemusten lisäksi myös muun muassa informaatio. Tutkimuksen mukaan opiskelijat ovat saaneet laskentatoimea koskevaa tietoa eniten lähipiiriltään sekä HAAGA-HELIAN esitteistä ja opintojaksokuvauksista. Lähipiiriltä saatavaan tietoon koululla ei ole mahdollista vaikuttaa toisin kuin omiin opintojaksokuvauksiin ja kursseilla levitettävään tietoon.

Suuri osa opiskelijat osasi jo laskentatoimen peruskurssille tullessa nimetä alaan liittyviä ammattinimikkeitä. Kurssin käyneet opiskelijat osasivat kuitenkin kyselyn mukaan huomattavasti laajemmin selittää, mitä kaikkea laskentatoimi sisältää. Vastauksissa esiintyi kuitenkin myös paljon ”kuulostaa tylsältä” –kirjoituksia, joten kaikki kurssin käyneet opiskelijat eivät kuitenkaan osanneet kuvailla laskentatoimea yksityiskohtaisesti.

Laskentatoimen peruskurssilla ei tutkimuksen mukaan ole merkittävää vaikutusta opiskelijoiden mielikuviiin laskentatoimen alan luonteesta tai alalla tarvittavista ominaisuuksista. Opiskelijoiden näkemysten mukaan laskentatoimen alalla kielitaito ja asiakaspalvelutaidot eivät ole keskimäärin kovin tärkeitä. Teoriaosuudessa on kuitenkin esitetty, kuinka ala tulee jatkossa kansainvälistymään, jolloin kielitaidon merkitys kasvaa. Suomen Taloushallintoliitto ry:n näkemyksen mukaan kielitaito on jo tällä hetkellä alalla tarvittava ominaisuus. Myös asiakaspalvelutaidot korostuvat erityisesti tilitoimistoissa, joissa asiakkaaseen ollaan usein yhteydessä.

Tutkimuksessa selvisi, että naiset suhtautuvat laskentatoimen alaan ja opintoihin miehiä myönteisemmin. Osasyynä tähän voi olla taloushallinnon maine naisten alana. Tutkimuksessa selvitettiin myös iän merkitys laskentatoimeen liitettyihin mielikuviiin. Tulokset osoittivat, että iän karttuessa suhtautuminen laskentatoimeen muuttuu myönteisemmäksi. Tutkimuksesta ei selvinnyt syytä tähän, mutta tulos saattaa kertoa siitä, että vaikka jo nuoret pitävät laskentatoimea arvokkaana työnä, niin vasta iän myötä ihmiset oppivat myös itse arvostamaan sitä. Nuorempia opiskelijoita saattaa myös kokemuksen puutteessa kiinnostaa enemmän trendikkäämpänä pidetyt alat.

Opiskelijoiden palveluodotukset kohdistuivat niin palvelun tekniseen kuin myös toiminnalliseen laatuun. Teknisen laadun palveluodotukset koostuivat pääasiassa kurssin läpäisemisestä, hyvän arvosanan saamisesta ja kirjanpidon perusteiden oppimisesta. Palvelun tekninen laatu oli keskimäärin hyvää, vaikka myös poikkeustapauksia oli. Toiminnallista laatua kuvasivat puolestaan muun muassa opiskelijoiden odotukset käytännönläheisestä ja selkeästä opetustavasta.

Kurssipalautteissa opiskelijat toivoivat esille tyytymättömyyttään kurssin etenemistahdiin sekä opetuksesta uupuvaan käytännönläheisyyteen. Kurssin opetuksen olisi toivottu olevan innostavaa ja positiivista, jolloin opiskelijoiden ei olisi tarvinnut pelätä virheitä. Kurssilla olisi saanut olla myös enemmän harjoituksia, joissa olisi myös voitu hyödyntää kurssilla esiteltyä taloushallinto-ohjelmää. Lähiopetusta pidettiin kuitenkin kursseille hyvänä suoritustapana ja kiitosta sai kurssin kattavuus ja tehokkuus sekä yhdellä kurssilla käytössä olleet luentovihot, joihin oli koottu kurssilla tarvittavia kaavoja, teoriaa ja esimerkkejä.

5.2 Kehitysehdotukset

Tässä tutkimuksessa on esitetty teorian pohjalta muodostettuja tutkimustuloksia opiskelijoiden mielikuvista sekä palveluodotuksista ja –kokemuksista. Tutkimustuloksista ilmeni muutamia asioita, joilla oli selvä kielteinen vaikutus opiskelijoiden mielikuvien muodostumiseen. Seuraavassa esitetään kehitysehdotuksia, joiden avulla toimeksiantaja voi vaikuttaa opiskelijoiden mielikuviiin laskentatoimen kurssia kohtaan.

Tutkimuksesta nähtiin, että opiskelijoiden odotettu ja koottu palvelut eivät aivan kohtaa. Opiskelijat kokivat kurssin etenemistahdin liian nopeaksi ja opetustavan hieman sekavaksi. Kyseessä vaikuttaa olevan palvelun laadun kuilu, joka on mahdollista tämän opinnäytetyön avulla korjata. Peruskursseilla luodaan usein opiskelijan ensikosketus uuteen aiheeseen, jolloin peruskurssin tulisi olla mahdollisimman myyvä. Opiskelijat odottavat tämän takia, että opettaja näyttää olevan kiinnostunut opettamastaan asiasta, mutta tutkimuksen mukaan kaikki opettajat eivät joko ole tästä tietoisia tai eivät ole vain sisäistäneet asiaa.

Suosittelen HAAGA-HELIAa lisäämään laskentatoimen peruskurssin opetukseen useamman tutustumiskerran käytettävissä olevaan taloushallinto-ohjelmaan, jotta opiskelijat saisivat ohjelmasta myös jotain irti. Kurssin sisältöä tulisi myös tarkistuttaa ja keskustella kursseja pitävien opettajien kanssa, ovatko kurssin painopisteet selkeät, sillä opiskelijoilla on ollut vaikeuksia hahmottaa käsiteltävän asian kokonaisuutta.

Lisäksi suosittelen toimeksiantajaa perehtymään palvelukokemuksissa ja kurssipalautteissa mainittuun luentovihkoon ja selvittämään, voisiko vastaavaa vihkoa käyttää myös muilla kursseilla muun opetusmateriaalin tukena. Erityisesti iltakursseilla lisämateriaali voisi olla tarpeellinen sellaisille opiskelijoille, joille laskentatoimi on kokonaan uusi aihe.

Kurssipalautteissa esitetty toive tukiopetuksesta tulisi ottaa myös selvitykseen. Onko kurssin aihealueeseen tarjottu tukiopetusta aikaisemmin ja jos on, niin onko tästä tiedotettu opiskelijoita tarpeeksi hyvin?

5.3 Pohdinta

Opinnäytetyön avulla oli tarkoitus luoda HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululle kehitysideoita, joiden perusteella laskentatoimen peruskurssia voitaisiin parantaa. Tutkimuksessa päädyttiin vertailemaan laskentatoimen kurssin käyneiden opiskelijoiden mielikuvia niihin, jotka eivät vielä olleet käyneet kyseistä kurssia. Tutkimuksen kannalta olisi ollut ideaalitalanne, jos tutkimus olisi voitu suorittaa yhdellä perusjoukolla, mutta aikarajoitteiden takia se ei ollut mahdollista.

Tutkimuksen aihe oli jälkikäteen katsottuna hieman liian laaja, sillä se sisälsi kaksi mielikuvatutkimusta eri kohdejoukoille sekä niiden keskenään vertailun. Tutkimusaiheen laajuuden takia tutkimustuloksista jouduttiin jättämään joitain vertailuja pois, sillä muuten työ olisi paisunut liian pitkäksi. Toiveena olisikin, että vastaavanlainen tutkimus toteutettaisiin vielä uudestaan, jolloin tutkimuksessa voitaisiin nostaa esiin joitain tässä tutkimuksessa käsittelemättä jääneitä tuloksia.

Tutkimuksen tekeminen oli kaiken kaikkiaan mielenkiintoinen kokemus, jossa pääsi soveltamaan tiedonhaun ja tutkimusmenetelmien osaamista. Opinnäytetyön aloittaminen oli kuitenkin haastavaa ja se tapahtuikin lopulta vasta pari vuotta suunniteltua

myöhemmin. Opinnäytetyötä tehdessä törmäsi aika ajoin ylitsepääsemättömiltä tuntuviin haasteisiin, joista tuli kuitenkin loppujen lopuksi selviytyttyä. Tutkimusaineistoa käsitellessä haasteena oli päättää, mitä kaikkea aineistosta haluttiin esittää ja millä mittarilla se tulisi tehdä. Teorian opetteleminen auttoi tässä kuitenkin.

Opinnäytettä tehdessä tuli myös huomattua, että joskus oman virheensä huomaa vasta, kun on liian myöhäistä. Esitutkimuksesta ja kyselylomakkeen testaamisesta huolimatta lomakkeessa pari kohtaa, jotka olisivat vaatineet tarkentavia selityksiä. Monivalintakysymyksessä opiskelijoita pyydettiin valitsemaan kaikki laskentatoimen tietolähteensä. Yhtenä valmiiksi annettuna vaihtoehtona oli oma kokemus, jonka opiskelijat tulkitivat sitten kukin omalla tavallaan, jolloin vastaukset eivät olleet täysin vertailukelpoisia. Myös laskentatoimen opinnoista kysyttäessä kysymyksen viereen olisi kannattanut lisätä tarkennus, että laskentatoimella tarkoitetaan niin sisäistä kuin ulkoistakin laskentatoimea. Vastaukset aiheuttivat tämän takia ensin pientä ihmetystä, mutta onneksi niistä ei aiheutunut sen suurempaa haittaa kuitenkaan.

Lähteet

Ammattinetti 2013. Taloushallinto. Luettavissa:

[http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/19/6d91ff7ac0315a8d0144dd9038a77](http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/19/6d91ff7ac0315a8d0144dd9038a77bb1)

bb1. Luettu: 3.8.2013.

Aula, P. & Heinonen, J. 2002. Maine – Menestystekijä. WSOY. Porvoo.

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY. Helsinki.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012a. HAAGA-HELIA:n juuret. Luettavissa.

<http://www.haaga-helia.fi/fi/tietoa-haaga-heliasta/haaga-helian-juuret>. Luettu:

21.11.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012b. HAAGA-HELIA:n strategiaperusta.

Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/tietoa-haaga-heliasta/strategia>. Luettu:

21.11.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012c. Tietoa HAAGA-HELIASTA. Luetta-

vissa <http://www.haaga-helia.fi/fi/tietoa-haaga-heliasta/haaga-helia-lyhyesti>. Luettu:

21.11.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012d. Kirjanpito, tilinpäätös ja verotus. Luet-

tavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/courses/lh/acc1lh001.html>. Luettu: 5.8.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012e. Koulutusohjelman rakenne, sisältö ja

laajuus. Luettavissa: [http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-](http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/liiketalous/liiketalouden-koulutusohjelma-helsinki-nuoret/koulutusohjelman-rakenne-sisalto-ja-laajuus/koulutusohjelman-rakenne-sisaeltoe-ja-laajuus)

[hakeminen/tutkintokoulutus/liiketalous/liiketalouden-koulutusohjelma-helsinki-](http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/liiketalous/liiketalouden-koulutusohjelma-helsinki-nuoret/koulutusohjelman-rakenne-sisalto-ja-laajuus/koulutusohjelman-rakenne-sisaeltoe-ja-laajuus)

[nuoret/koulutusohjelman-rakenne-sisalto-ja-laajuus/koulutusohjelman-rakenne-](http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/liiketalous/liiketalouden-koulutusohjelma-helsinki-nuoret/koulutusohjelman-rakenne-sisalto-ja-laajuus/koulutusohjelman-rakenne-sisaeltoe-ja-laajuus)

[sisaeltoe-ja-laajuus](http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/liiketalous/liiketalouden-koulutusohjelma-helsinki-nuoret/koulutusohjelman-rakenne-sisalto-ja-laajuus/koulutusohjelman-rakenne-sisaeltoe-ja-laajuus). Luettu: 3.8.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012f. Liiketalouden koulutusohjelma, Helsin-

ki, nuoret. Luettavissa: [http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-](http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/liiketalous/liiketalouden-koulutusohjelma-helsinki-nuoret/koulutusohjelman-rakenne-sisalto-ja-laajuus/koulutusohjelman-rakenne-sisaeltoe-ja-laajuus)

hakeminen/tutkintokoulutus/liiketalous/liiketalouden-koulutusohjelma-helsinki-
nuoret. Luettu: 3.8.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012g. Tutkintosääntö. Luettavissa:
<http://www.haaga-helia.fi/fi/opinto-opas/yleista-haaga-heliasta/tutkintosaanto>. Luet-
tu 3.8.2013.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2013 Luotettavuus. Luettavissa.
[http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-
materiaali/Tukimateriaali/Luotettavuus](http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-
materiaali/Tukimateriaali/Luotettavuus). Luettu: 13.12.2013.

Kotler, P., Keller, K. 2011. Marketing Management. 14. uudistettu painos. Prentice
Hall. New Jersey.

Kotler, P., Keller, K., Brady, M., Goodman, M. & Hansen, T. 2009. Marketing man-
agement. The first European edition. Pearson Education Limited. Harlow.

Opetus- ja kulttuuriministeriö a. Opiskelu ja tutkinnot ammattikorkeakouluissa. Luet-
tavissa:
[http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/opiskelu_ja_tutkinno
t/](http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/opiskelu_ja_tutkinno
t/). Luettu: 3.8.2013.

Opetus- ja kulttuuriministeriö b. Suomen koulutusjärjestelmässä suoritettavat tutkinnot
ja opinnot. Luettavissa:
[http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutusjaerjestelmae/tutkinnot_ja_opinnot/
?lang=fi](http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutusjaerjestelmae/tutkinnot_ja_opinnot/
?lang=fi). Luettu: 3.8.2013.

Rope, T. 2011. Voita markkinoinnilla. Kauppakamari. Hämeenlinna.

Rope, T. & Mether, J. 2001. Tavoitteena menestysbrandi – onnistu mielikuvamarkki-
noilla. WSOY. Porvoo.

Taanila, A. 2013. Tilastoapu. Akin Menetelmäblogi. Luettavissa.
<http://tilastoapu.wordpress.com/tilastoapu>. Luettu: 11.11.2013.

Talouselämä 2013. Tässä ovat työntekijät, joista on Suomessa krooninen pula - Katso, kuulutko joukkoon. Luettavissa:

http://www.talouselama.fi/uutiset/tassa+ovat+tyontekijat+joista+on+suomessa+krooninen+pula++katso+kuulutko+joukkoon/a2186994?s=u_id-2000124_1. Luettu: 3.8.2013.

Taloushallintoliitto 2013a. Alalla tarvittavat taidot ja ominaisuudet. Luettavissa:

<http://opiskelijat.taloushallintoliitto.fi/kategoria/4/#!page=35>. Luettu 3.8.2013.

Taloushallintoliitto 2013b. Taloushallintoliitto. Luettavissa:

<http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto>. Luettu 4.8.2013

TEM 2012. Työ- ja elinkeinoministeriö. Taloushallinnon palvelut-toimialaraportit. Taloushallinnon palvelut 2011 web. Luettavissa:

http://www.temtoimialapalvelu.fi/toimialaraportit/raportit/liike-elaman_palvelut/taloushallinnon_palvelut. Luettu 3.8.2013.

Tilastokeskus. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Luettavissa:

<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07>. Luettu 14.11.2013.

Liitteet

Liite 1. Kurssikuvaus

Kirjanpito, tilinpäätös ja verotus

Tunnus: ACC1LH001
Laajuus: 6 op (162 h)
Ajoitus: 2. lukukausi
Opetuskieli: suomi
Opintojakson taso: perusopinnot
Opintojakson tyyppi: pakollinen

Lähtötaso ja sidonnaisuudet muihin opintojaksoihin

Opintojaksolla ei ole edeltävyyssehtoja eikä sidonnaisuutta muihin opintojaksoihin.

Oppimistavoitteet

Opintojakson tavoitteena on, että opiskelija ymmärtää kirjanpidon merkityksen yrityksen omistajille ja muille sidosryhmille annettavan informaation tuottajana. Opintojakson tavoitteena on myös kehittää ulkoisen laskentatoimen kokonaisvaltaista ajattelua.

Opintojakson suoritettuaan opiskelija

- tuntee kirjanpidon, välillisen ja välittömän verotuksen keskeiset käsitteet ja tilinpäätöksen laadintaperiaatteet
- osaa hoitaa pienen talousyksikön kirjanpidon, arvonlisäveron laskemisen ja tilityksen sekä laatia tilinpäätöksen
- ymmärtää kirjanpidon tuloksen ja verotettavan tulon yhteyden ja eri yritysmuotojen verovelvollisasetman.

Sisältö

- Kirjanpidon peruskäsitteet ja periaatteet
- Liiketapahtumien tositteiden kirjaaminen arvonlisäverotus huomioon ottaen
- Tilinpäätöksen laatiminen, kirjanpidon raportit ja niiden tulkinta
- Taloushallinnon atk-sovellusohjelma Econetin käyttö: kirjaukset pääkirjaan ja perusraporttien ajaminen
- Yritystoiminnan verotus

Opetus- ja oppimismenetelmät

Lähiopetus ja kirjallinen tentti 64 h
Itsenäinen opiskelu 97 h
Oman oppimisen arviointi 1 h

Aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen (AHOT)

AHOT tapahtuu näyttökokeessa. Kokeiden aikataulu ja ilmoittautumislomake lähetetään opiskelijaksi valltulle kutsukirjeen mukana. Aikataulu ja lomake löytyvät myös opiskelijan MyNetistä.

Vastuuopettaja(t)

Tarja Aho
Timo Pöysti
Kirsti Suvanto

Oppimateriaalit

Tomperi, S. 2013. Käytännön kirjanpito. Edita. Helsinki.

Arvioinnin kohteet ja kriteerit

Opintojakso arvioidaan asteikolla 1–5. Arviointikriteerit on esitetty asteikolla 1-3-5.

Arvosanat/ Kohteet	1 (min. 50 % tavoitteesta)	3 (min. 70 % tavoitteesta)	5 (min. 90 % tavoitteesta)
Tiedot	Opiskelija tietää joitakin ulkoisen laskentatoimen ja verotuksen peruskäsitteitä osaamatta muodostaa selkeää kokonaisuutta kirjanpidon, tilinpäätöksen ja verotuksen välisistä yhteyksistä.	Opiskelija tietää pääosin ulkoisen laskentatoimen ja verotuksen keskeiset peruskäsitteet ja ymmärtää kirjanpidon, tilinpäätöksen ja verotuksen väliset yhteydet.	Opiskelija tietää ulkoisen laskentatoimen peruskäsitteet ja ymmärtää kirjanpidon, tilinpäätöksen ja verotuksen väliset yhteydet.
Taidot	Opiskelija osaa hoitaa yksittäisiä kirjanpitoon, tilinpäätökseen ja verotukseen liittyviä tehtäviä hallitsematta kirjanpidon, tilinpäätöksen ja verotuksen kokonaisuutta.	Opiskelija osaa pääosin virheettömästi kirjata liiketapahtumat ja laatia tilinpäätöksen. Opiskelija osaa pääosin virheettömästi laskea verotettavan tulon ja ymmärtää eri yritysmuotojen ja niiden omistajien verovelvollisaseman.	Opiskelija osaa virheettömästi kirjata liiketapahtumat ja laatia tilinpäätöksen. Opiskelija osaa laskea verotettavan tulon ja ymmärtää eri yritysmuotojen ja niiden omistajien verovelvollisaseman.
Pätevyys	Opiskelija osaa jossain määrin soveltaa oppimiaan asioita käytäntöön.	Opiskelija osaa soveltaa oppimiaan asioita käytännön laskentatilanteisiin.	Opiskelija osaa erittäin hyvin soveltaa oppimiaan asioita käytännön laskentatilanteisiin.

Arviointitavat ja niiden painoarvot

Kirjallinen tentti 70 %

Palautettavat etätehtävät ja harjoitukset 30 %

Oman oppimisen arviointitehtävä ei vaikuta arvosanan muodostukseen. Tehtävä on kaikille opintojaksoille/-kokonaisuuksille yhteinen ja vastauksia käytetään myös opintojakson/-kokonaisuuden kehittämiseen. Tehtävä tehdään WinhaOpaalissa.

Mielikuvakysely

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää laskentatoimeen liitettyjä mielikuvia. Kysymyksiin ei ole oikeita tai vääriä vastauksia, sillä mielikuvat ovat aina henkilökohtaisia. Vastaathan siis kyselyyn rohkeasti omien mielikuviesi mukaisesti!

Perustiedot

1. Ikä

- 21 tai alle 22 - 24 25 - 27 28 tai yli

2. Sukupuoli

- Nainen Mies

3. Minä vuonna aloitit liiketalouden opintosi HAAGA-HELLASSA?

- 2011 2012 2013 Jokin muu, mikä? _____

4. Oletko jo päättänyt, mihin aiot suuntautua opinnoissasi?

- Kyllä, aion suuntautua laskentatoimeen (ulkoinen tai sisäinen)
 Kyllä, aion suuntautua johonkin muuhun
 Minulla on muutamia vaihtoehtoja, laskentatoimi on niistä yksi
 Minulla on muutamia vaihtoehtoja, laskentatoimi ei ole yksi niistä
 En, kaikki on vielä avoinna

Kokemukset ja mielikuvat laskentatoimesta

5. Mitä ajatuksia sana "laskentatoimi" sinussa herättää? Voit kuvailla ajatuksiasi joko yksittäisillä sanoilla tai kokonaisilla virkkeillä.

6. Laskentatoimen opinnot valmistavat opiskelijaa erilaisiin työelämän tehtäviin. Mitä tällaisia ammatti-/tehtävänimikkeitä sinulle tulee mieleen?

7. Oletko aiemmin opiskellut laskentatointa?

- Kyllä, minulla on alan tutkinto (esim. merkonomi) Kyllä, olen käynyt joitain kurseja Ei, en ole aiemmin opiskellut laskentatointa

8. Oletko sinä tai joku tuttavapööristäsi joskus työskennellyt laskentatoimen tehtävissä?

- Kyllä, olen joskus työskennellyt tai työskentelen tällä hetkellä
 Kyllä, joku tuttavapööristäni työskentelee/on työskennellyt
 En ole/eivät ole
 En osaa sanoa

9. Kuinka hyvin koet tuntevasi laskentatoimen alan pääpiirteet (työn luonne, tehtävät, vaatimukset alalla)?

- Minulla on hyvä käsitys siitä, millainen ala on ja mitä se vaatii
 Minulla on kohtalainen käsitys siitä, millainen ala on ja mitä se vaatii
 Tiedän joitain yksittäisiä asioita alasta ja sen vaatimuksista
 Minulla ei ole minkäänlaista kuvaa alasta tai sen vaatimuksista

10. Mistä seuraavista vaihtoehdoista olet saanut laskentatointa koskevaa informaatiota? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Oma kokemus
 Lähipöörini / tuttavat
 Media
 HAAGA-HELLÄn esitteet / opintojaksokuvaukset
 Muut koulutusessitteet
 En ole kuullut mitään / Laskentatoimi on minulle aivan tuntematon alue
 Jokin muu, mikä? _____

11. Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvastavat omia näkemyksiäsi laskentatoimen opinnoista?

(1=täysin eri mieltä, 7=täysin samaa mieltä)

	1	2	3	4	5	6	7	En osaa sanoa
En usko osaamiseni riittävän kurseilla pärjäämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En usko hyötyväni opinnoista/osaan jo tarvittavan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aihe ei ole mielestäni ollenkaan kiinnostava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uskon työllistyväni paremmin muiden opintojen avulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uskon saavani parempaa palkkaa muiden opintojen avulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Kuinka hyvin seuraavat väittämät mielestäsi kuvaavat laskentatoimen alalla työskentelemistä?

(1=vahvasti eri mieltä, 7= vahvasti samaa mieltä)

	1	2	3	4	5	6	7	En osaa sanoa
Työ tarjoaa runsaasti haasteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on luovaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on mielenkiintoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on sosiaalista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on arvokasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on monipuolista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on joustavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on suurpürteistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on vähästressistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Asteikolla 1-7, kuinka tärkeitä seuraavat ominaisuudet mielestäsi ovat, jos henkilö haluaa menestyä laskentatoimen alalla?

(1= ei ollenkaan tärkeää, 7=välttämätöntä)

	1	2	3	4	5	6	7	En osaa sanoa
Asiakaspalvelutaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoteknilliset taidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matemaattiset taidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kielitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paineensietokyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kärsivällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestelmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarkkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oppimishahukkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Mitkä ovat mielestäsi kolme tärkeintä ominaisuutta, jotka laskentatoimen työntekijällä tulisi olla? Merkitse vastauksesi tärkeysjärjestyksessä.

Ominaisuuksien ei tarvitse olla edellisestä listauksesta, vaan voit myös itse keksiä ne.

1. _____
2. _____
3. _____

15. Mikä seuraavista väittämistä kuvaa mielestäsi parhaiten laskentatoimen alan työllisyystilannetta nyt ja tulevaisuudessa (5-10 vuoden kuluttua)?

Työllisyystilanteella tarkoitetaan tässä sitä, kuinka hyvin alalle työllistytään. Hyvä työllisyystilanne tarkoittaa siis, että alalla on riittävästi avoimia työpaikkoja.

- Alalla on nyt ja tulevaisuudessa hyvä työllisyystilanne
- Alalla on tällä hetkellä hyvä työllisyystilanne, mutta se tulee heikkenemään tulevaisuudessa
- Alalla on nyt ja tulevaisuudessa keskinkertainen työllisyystilanne
- Alalla on tällä hetkellä keskinkertainen työllisyystilanne, mutta se tulee tulevaisuudessa parantumaan
- Alalla on tällä hetkellä keskinkertainen työllisyystilanne, mutta se tulee tulevaisuudessa heikentymään
- Alalla on nyt ja tulevaisuudessa heikko työllisyystilanne
- Alalla on tällä hetkellä heikko työllisyystilanne, mutta se tulee parantumaan tulevaisuudessa
- En osaa sanoa

Palveluodotukset

16. Millaisia odotuksia sinulla on tämän Kirjanpito, tilinpäätös ja verotus -kurssin suhteen (opetustavat, aihealueet, työskentelytavat)?

17. Millainen on suhtautumisesi tätä kurssia kohtaan?

- Erittäin positiivinen, olen jo odottanut tätä kurssia
- Melko positiivinen
- Neutraali
- Melko kielteinen
- Erittäin kielteinen, täysin turha kurssi

Mielikuvakysely

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää laskentatoimeen liitettyjä mielikuvia. Kysymyksiin ei ole oikeita tai vääriä vastauksia, sillä mielikuvat ovat aina henkilökohtaisia. Vastaathan siis kyselyyn rohkeasti omien mielikuviesi mukaisesti.

Perustiedot

1. Ikä

- 21 tai alle 22 - 24 25 - 27 28 tai yli

2. Sukupuoli

- Nainen Mies

3. Minä vuonna aloitit liiketalouden opintosi HAAGA-HELLASSA?

- 2010 2011 2012 2013 Jokin muu, mikä? _____

4. Oletko jo päättänyt, mihin aiot suuntautua opinnoissasi?

- Kyllä, aion suuntautua laskentatoimeen (ulkoinen tai sisäinen)
 Kyllä, aion suuntautua johonkin muuhun
 Minulla on muutamia vaihtoehtoja, laskentatoimi on niistä yksi
 Minulla on muutamia vaihtoehtoja, laskentatoimi ei ole yksi niistä
 En, kaikki on vielä avoinna

Kokemukset ja mielikuvat laskentatoimesta

5. Mitä ajatuksia sana "laskentatoimi" sinussa herättää? Voit kuvailla ajatuksiasi joko yksittäisillä sanoilla tai kokonaisilla virkkeillä.

6. Laskentatoimen opinnot valmistavat opiskelijaa erilaisiin työelämän tehtäviin. Mitä tällaisia ammatti-/tehtävänimikkeitä sinulle tulee mieleen?

7. Oletko aiemmin opiskellut laskentatointa?

- Kyllä, minulla on alan tutkinto (esim. merkonomi) Kyllä, olen käynyt joitain kurseja Kyllä, olen käynyt laskentatoimen peruskurssin (kirjanpito, tilinpäätös ja verotus) Ei, en ole aiemmin opiskellut laskentatointa

8. Oletko sinä tai joku tuttavapiiristäsi joskus työskennellyt laskentatoimen tehtävissä?

- Kyllä, olen joskus työskennellyt tai työskentelen tällä hetkellä
 Kyllä, joku tuttavapiiristäni työskentelee/on työskennellyt
 En ole/eivät ole
 En osaa sanoa

9. Kuinka hyvin koet tuntevasi laskentatoimen alan pääpiirteet (työn luonne, tehtävät, vaatimukset alalla)?

- Minulla on hyvä käsitys siitä, millainen ala on ja mitä se vaatii
 Minulla on kohtalainen käsitys siitä, millainen ala on ja mitä se vaatii
 Tiedän joitain yksittäisiä asioita alasta ja sen vaatimuksista
 Minulla ei ole minkäänlaista kuvaa alasta tai sen vaatimuksista

10. Mistä seuraavista vaihtoehdoista olet saanut laskentatointa koskevaa informaatiota? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Oma kokemus
 Lähipiiri / tuttavat
 Media
 HAAGA-HELLAn esitteet / opintojaksokuvaukset
 Muut koulutusessitteet
 En ole kuullut mitään / Laskentatoimi on minulle aivan tuntematon alue
 Jokin muu, mikä? _____

11. Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvastavat omia näkemyksiäsi laskentatoimen opinnoista?

(1 = täysin eri mieltä, 7 = täysin samaa mieltä)

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | En osaa sanoa |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| En usko osaamiseni riittävän kurseilla pärjäämiseen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| En usko hyötyväni opinnoista/osaan jo tarvittavan | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aihe ei ole mielestäni ollenkaan kiinnostava | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uskon työllistyväni paremmin muiden opintojen avulla | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uskon saavani parempaa palkkaa muiden opintojen avulla | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

12. Kuinka hyvin seuraavat väittämät mielestäsi kuvaavat laskentatoimen alalla työskentelemistä?

(1=vahvasti eri mieltä, 7= vahvasti samaa mieltä)

	1	2	3	4	5	6	7	En osaa sanoa
Työ tarjoaa runsaasti haasteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on luovaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on mielenkiintoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on sosiaalista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on arvokasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on monipuolista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on joustavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on suorapöörteistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on vähästressistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Asteikolla 1-7, kuinka tärkeitä seuraavat ominaisuudet mielestäsi ovat, jos henkilö haluaa menestyä laskentatoimen alalla?

(1= ei ollenkaan tärkeää, 7=välttämätöntä)

	1	2	3	4	5	6	7	En osaa sanoa
Asiakaspalvelutaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoteknilliset taidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matemaattiset taidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kielitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paineensietokyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kärsivällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestelmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarkkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oppimishalukkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Mitkä ovat mielestäsi kolme tärkeintä ominaisuutta, jotka laskentatoimen työntekijällä tulisi olla? Merkitse vastauksesi tärkeysjärjestyksessä.

Ominaisuuksien ei tarvitse olla edellisestä listauksesta, vaan voit myös itse keksiä ne.

1. _____

2. _____

3. _____

15. Mikä seuraavista väittämistä kuvaa mielestäsi parhaiten laskentatoimen alan työllisyystilannetta nyt ja tulevaisuudessa (5-10 vuoden kuluttua)?

Työllisyystilanteella tarkoitetaan tässä sitä, kuinka hyvin alalle työllistytään. Hyvä työllisyystilanne tarkoittaa siis, että alalla on riittävästi avoimia työpaikkoja.

- Alalla on nyt ja tulevaisuudessa hyvä työllisyystilanne
- Alalla on tällä hetkellä hyvä työllisyystilanne, mutta se tulee heikkenemään tulevaisuudessa
- Alalla on nyt ja tulevaisuudessa keskinkertainen työllisyystilanne
- Alalla on tällä hetkellä keskinkertainen työllisyystilanne, mutta se tulee tulevaisuudessa parantumaan
- Alalla on tällä hetkellä keskinkertainen työllisyystilanne, mutta se tulee tulevaisuudessa heikentymään
- Alalla on nyt ja tulevaisuudessa heikko työllisyystilanne
- Alalla on tällä hetkellä heikko työllisyystilanne, mutta se tulee parantumaan tulevaisuudessa
- En osaa sanoa

Palveluodotukset -ja kokemukset

Seuraavat kysymykset koskevat laskentatoimen peruskurssia Kirjanpito, tilinpäätös ja verotus. Kurssin suoritusajankohdasta riippuen kurssi on voinut kulkea myös eri nimellä (esimerkiksi laskentatoimen runkokurssi).

16. Millaisia odotuksia sinulla oli laskentatoimen peruskurssia kohtaan (opetustavat, aihealueet, työskentelytavat yms.) ja kuinka hyvin ne toteutuivat?

17. Millainen mielikuva sinulle jäi edellä mainitusta laskentatoimen kurssista?

- Erittäin positiivinen, erittäin hyödyllinen kurssi
- Melko positiivinen
- Neutraali
- Melko kielteinen
- Erittäin kielteinen, täysin turha kurssi

18. Millainen vaikutus laskentatoimen peruskurssilla on ollut mielikuviasi laskentatoimen alasta?

1 2 3 4 5 6 7

Negatiivinen vaikutus ○○○○○○○○ Positiivinen vaikutus

19. Millä tavalla suositit kyseisen kurssin?

- Lähiopetus, päiväkurssi
- Lähiopetus, iltakurssi
- Osittain virtuaalinen kurssi
- Virtuaalikirjuri
- Kirjuri
- Jokin muu, mikä? _____

20. Mikä näistä suoritustavoista tukee mielestäsi parhaiten omaa laskentatoimen opiskelusi? Valitse enintään kolme vaihtoehtoa.

- Lähiopetus, päiväkurssi
- Lähiopetus, iltakurssi
- Osittain virtuaalinen kurssi
- Virtuaalikirjuri
- Kirjuri
- Jokin muu, mikä? _____

21. Kuinka hyvin seuraavat väittämät mielestäsi kuvaavat laskentatoimen peruskurssia?

(1=täysin eri mieltä, 7=täysin samaa mieltä)

	1	2	3	4	5	6	7	En osaa sanoa
Ymmärsin hyvin kurssin tavoitteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurssi eteni liian nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurssilla tulisi olla enemmän ryhmätyöskentelyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurssilla tulisi olla enemmän verkossa työskentelemistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurssilla tulisi olla enemmän lähiopetusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Jätkö kaipaamaan jotain kurssilta? Tässä voit kirjoittaa avoimen palautteen kurssin sisällöstä ja toteutuksesta.

Liite 4. Avoin palaute laskentatoimen peruskurssista

Jäitkö kaipaamaan jotain kurssilta? Avoin palaute kurssista
En jäänyt kaipaamaan. Kurssi oli tehokas.
Kirjanpito-ohjelmien hyödyntämistä olisi voitu sisällyttää opetukseen enemmän.
Käytännönläheisyyttä :)
En jäänyt. Mielestäni kurssi antoi hyvät perusvalmiudet pienen yrityksen kirjanpitoon. Moni kurssikaveri tosin piti etenemistä liian nopeana ja tippui kärryiltä.
Jotain visuaalista ärsykettä.
Luentovihkot käyttöön kaikille toimipisteille ja kursseille/opettajille. Helpottivat huomattavasti ymmärtämistä ja tärkeimpien asioiden nappaamista :)
Taisi olla aika kattava paketti.
Toivoisin enemmän asioiden kunnollista läpikäymistä.
Läksyjä oli liikaa ja niillä oli liian suuri painoarvo arvostelussa.
Miksi käytetään Econet-ohjelmaa, jota opiskelija ei voi saada omalle koneelleen, että oppisi asioita ja ohjelmaa paremmin!
Ehkä tukiopestusta olisi voinut järjestää. Myös pienempi ryhmäkoko olisi saattanut auttaa, jotta opettajalla olisi ollut enemmän aikaa neuvoa myös vaikeimmissa tehtävissä.
Lähiopetus oli mielestäni hyvä tapa suorittaa kurssi ja koin kurssin sisällön hyödylliseksi.
Iltakurssilla on usein paljon aikuisopiskelijoita, joilla on jo kokemusta laskentatoimesta.
Kursseille on vaikea mennä ilman pohjatietoja, sillä usein opetustahti on hurjan nopea.
Kirjanpito-ohjelmien käyttöä voisi olla enemmän ohjatusti.
Hyviä opiskelutuokioita.
Hitaampi eteneminen, joitakin asioita pois ja keskittyä olennaisiin. Enemmän harjoituksia. Harjoitusten tekemisestä plussaa. Myös taloushallinto-ohjelman käyttämistä harjoituksiin.
Kurssin opetustapa oli sellainen, ettei se saanut minua kiinnostumaan aiheesta yhtään. Melko negatiivinen kuva jäi ja sana "laskentatoimi" ei kuulosta hyvältä.
Vaikka aihe on itsessään kuivahkoa, mielestäni ns. modernimpi opetustapa ja nykyaikaisemmat esimerkit nostattaisi opiskelijoiden mielenkiintoa enemmän.
Asioihin enemmän paneutumista, että kaikki ymmärtäisi ja pysyisi mukana.
Hitaampaa etenemistä.
Ehkä eniten muutosta opettajan asenteessa (kirjanpidon kurssilla), opetus ei ollut millään tapaa kannustavaa tai aiheeseen innostavaa, sekä tuntui, että Econet-ohjelma sekä opettajan tyyli ja esimerkit eivät olleet aivan tämän päivän teknologian ja muun tasolla.
Verotusosio vaatisi enemmän aikaa sisäistämiseen.
Econet on täysin käyttökelvoton taloushallinnon tehtäviin. Suosittelisin koululle Asteria.
Parempaa opettajaa, enemmän harjoittelua tunneilla.
Olisin halunnut oppia vahvemmin ja varmemmin.
Enemmän harjoituksia ja käytännönläheisempää.
Muistiinpanojen/kaavojen käyttö tentissä.
Tentti pitäisi pystyä tekemään silloin kuin itselle sopii. Opetus oli myös hyvin teoreettista, käytännön esimerkit auttaisivat oppimista.
Tarkkuutta, parempaa opetusta, parempi opetusmateriaali.
Kurssin toteutus on hyvin paljon opettajasta kiinni. Onneksi minulla on ollut hyvä opettaja, mutta tiedän myös pari ei niin selkeää opettajaa.
Kamalaa. Jätin kurssin kesken. En keksi mitään hirveämpää kurssia Haaga-Heliassa. Kurssi oli liian pitkä, epäselvä ja menttiin eteenpäin liian nopeasti. Opettaja ei ottanut huomioon heikompia oppilaita kyseisessä aineessa.