



EESTI MAAÜLIKOOL
Põllumajandus- ja keskkonnainstituut

Maive Haak

**RAAMATUPIDAMISTEENUSE TAJUTUD KVALITEET JA
SELLE SEOS RAAMATUPIDAJA KVALIFIKATSIOONIGA
EESTI TURUL**

PERCEIVED QUALITY OF THE ACCOUNTING SERVICE
AND IT'S RELATION WITH THE QUALIFICATION OF AN
ACCOUNTANT IN THE ESTONIAN MARKET

Magistritöö

Majandusarvestuse ja finantsjuhtimise õppekava

Juhendaja: Ülle Pärl, PhD

Tartu 2022

Eesti Maaülikool Kreutzwaldi 1, Tartu 51014		Magistritöö lühikokkuvõte	
Autor: Maive Haak		Õppekava: Majandusarvestus ja finantsjuhtimine	
Pealkiri: Raamatupidamisteenuse tajutud kvaliteet ja selle seos raamatupidaja kvalifikatsiooniga Eesti turul			
Lehekülgi: 68	Jooniseid: 10	Tabeleid: 21	Lisasid: 3
Osakond: Põllumajandus- ja keskkonnainstituut ETIS-e teadusvaldkond ja CERC S-i kood: Raamatupidamine (S192) Juhendaja: Ülle Päril Kaitsmiskoht ja -aasta: Tartu 2022			
Raamatupidamisteenust pakkuvate ettevõtete arv Eestis on märkimisväärselt suur ning turule sisenemine ei eelda mingeid nõudeid. Nendes ettevõtetes töötavad raamatupidajad on erineva hariduse ja kogemusega. Magistritöö eesmärk on välja selgitada, milline on tajutud raamatupidamisteenuse kvaliteet ja selle seos raamatupidaja kvalifikatsiooniga Eesti turul klientide hinnangul. Esmaste andmete kogumiseks viidi raamatupidamisteenust kasutavate klientide seas läbi ankeetküsimustik, milles osales 75 organisatsiooni. Saadud vastuseid analüüsiti kvantitatiivselt ja kvalitatiivselt. Uuringu aluseks on Parasuraman <i>et al.</i> (1988) üldisest SERVQUAL mudelist Cronin ja Taylor (1992) poolt edasi arendatud SERVPERF mudel, Azzari <i>et al.</i> (2021) välja selgitatud raamatupidamisteenuse kvaliteedi mõõtmised ja Groff <i>et al.</i> (2015) sarnane uuring. Kiiresti arenevas ärikeskkonnas oodatakse raamatupidajalt rohkem nõustamist ja võimekust, kuid need mõõtmised on hetkel tagasihoidlikult madalad ning neil on veel potentsiaali. Võimekuse all mõeldakse raamatupidaja kvalifikatsiooni ehk oskusi, teadmisi ja nende säilitamist. Kõige kõrgemalt hinnati raamatupidajate usaldusväärsust ja suhtlemist. Raamatupidamisteenust sisseostvad organisatsioonid ei ole suures osas teadlikud, kas ja milline on nende raamatupidaja kvalifikatsioon, kuid nad arvavad, et see oluline ja tõstab teenuse kvaliteeti. Küll aga sarnaselt eelnevatele uuringutele tajuvad kliendid, et turu reguleerimine tõstab teenuse hinda ja nad ei ole kindlad, kas on vaja raamatupidamisetevõtteid reguleerida.			
Märksõnad: raamatupidamisteenus, teenuse tajutud kvaliteet, raamatupidaja kvalifikatsioon, mikro- ja väikeettevõtted			

Estonian University of Life Sciences Kreutzwaldi 1, Tartu 51014		Abstract of Master’s Thesis	
Author: Maive Haak		Specialty: Accounting and Financial Management	
Title: Perceived quality of the accounting service and it’s relation with the qualification of an accountant in the Estonian market			
Pages: 68	Figures: 10	Tables: 21	Appendixes: 3
Department / Chair: Institute for Agriculture and the Environment Field of research and (CERC S) code: Accounting (S192) Supervisors: Ülle Päril Place and date: Tartu 2022			
The number of companies providing accounting services in Estonia is remarkably large and entering the market does not require any requirements. The accountants who are working for these companies, have different education and experience. The aim of the master's thesis is to find out what is the perceived quality of accounting services in the Estonian market and its connection with the qualification of an accountant according to the clients. To collect the primary data, a questionnaire was conducted among the clients, who are using the accounting service. 75 organizations participated. The received responses were analysed quantitatively and qualitatively. The base of the study is Parasuraman <i>et al.</i> (1988) general SERVQUAL models, further developed SERVPERF model made by Cronin and Taylor (1992), Azzari <i>et al.</i> (2021) identified accounting services quality measurements and similar research of Groff <i>et al.</i> (2015). In a rapidly evolving business environment, more advice and capabilities are expected from an accountant, but these dimensions are currently modest and still have potential. Ability refers to the accountant's qualification, mostly skills, knowledge and their preservation. The reliability and communication of accountants were rated the highest. Organizations outsourcing accounting services are largely unaware of whether and what the qualifications of their accountant are, but they think this is important and it will improve the quality of the service. However, as in previous surveys, customers perceive that market regulation raises the price of a service and they are not sure whether it is necessary to regulate accounting firms.			
Keywords: accounting service, perceived service quality, accountant qualification, micro and small businesses			

SISUKORD

SISSEJUHATUS	5
1. RAAMATUPIDAMISTEENUSE KVALITEET JA SELLE SEOS RAAMATUPIDAJA KVALIFIKATSIOONIGA TEOREETILINE KÄSITLUS	8
1.1. Raamatupidamisteenuse kvaliteedi mõõtmine	8
1.2. Raamatupidamisteenuse kvaliteedi seos raamatupidaja kvalifikatsiooniga	16
2. RAAMATUPIDAMISTEENUSE TAJUTUD KVALITEET JA SELLE SEOS RAAMATUPIDAJA KVALIFIKATSIOONIGA EESTI TURUL	27
2.1. Metoodika ja valimi kirjeldus	27
2.2. Raamatupidamisteenuse tajutud kvaliteedi analüüs	31
2.3. Raamatupidamisteenuse tajutud kvaliteedi analüüs seoses raamatupidaja kvalifikatsiooniga	39
2.4. Järeldused ja ettepanekud	45
KOKKUVÕTE	52
KASUTATUD KIRJANDUS	55
LISAD	60
Lisa 1. Uuringus kasutatud küsimustik	61
Lisa 2. Uuringus osalejate vastused avatud küsimusele	67
Lisa 3. Lihtlitsents	68

SISSEJUHATUS

Tänapäeval on erinevate teenuste sisseostmine ettevõtete poolt väga levinud trend. Antud tegevus võimaldab organisatsioonidel keskenduda oma põhitegevusele, sealjuures hoida kokku kuludelt ning kasutada oma ala spetsialistide kogemusi ja paremaid teadmisi. Kasutades ära sisseostetud teenuste lisaväärtust, aitab see parandada ettevõtte konkurentsi ja arendada oma tegevust. Raamatupidamine on teenus, mida ostetakse tihti sisse mikro- ja väikeettevõtete poolt, kuna vastava personali palkamine võib osutada kulukamaks kui teenust sisse osta. Küll aga on antud teenuse kvaliteet hinnatav alles peale selle kasutamist, seetõttu on tähtis, et teenusepakkujal oleks mingi kvaliteedinorm.

Teenuse kvaliteedi mõõtmine on raamatupidamisfirmade jaoks oluline, mida kvaliteetsem on teenus, seda suurem on klientide rahulolul. Rahulolevad kliendid jäävad lojaalseks teenusepakkujale ning tagavad sissetulekutaseme. Seega peaksid raamatupidamisfirmad tegelema teenuse kvaliteedi tagamisega. (Saxby *et al.* 2004: 75)

Eesti turul on raamatupidamisettevõtete vahel tihe konkurents ning kvaliteet väga erinev, sest puudub seadus, mis reguleerib turgu. Raamatupidamisettevõtetes töötavad erineva hariduse ja kogemusega inimesed. Rahandusministeeriumil on mitmeid kordi olnud teemaks vastava turu reguleerimine ehk raamatupidamisettevõtetele kehtestada nõue, mis sätestab kvalifitseeritud personali olemasolu. Antud regulatsioon parandaks ausat konkurentsi, tõstaks teenuse kvaliteeti ning aitab kaasa majanduse läbipaistvusele.

Eestis on enamus mikro- ja väikeettevõtted, kelle osalus majanduses on oluline. Nad on peamised raamatupidamisteenuse sisseostjad ning nende finantsaruandluse kvaliteet on väga oluline kõikidele osapooltele, kelleks on investorid, kliendid ja Maksu- ja Tolliamet. Seega on oluline, et nende raamatupidamise väljund oleks õiglane ja läbipaistev.

Autorile teadaolevalt ei ole Eestis varem uuritud klientide poolt tajutuna raamatupidamisteenuste kvaliteeti ning raamatupidaja kvalifikatsiooni mõju kvaliteedile. Küll aga on Mängel (2015) oma magistritöös uurinud raamatupidamisteenuse pakkuja valiku kriteeriumeid ja sarnasel teemal Tetsov (2016) oma bakalaureusetöös. Mängel (2015) keskendus oma töös hetkele, kui klient pole veel teenust kasutanud, käesolevas magistritöös

keskendutakse sellele, mida kliendid hindavad teenuse kasutamise käigus. Kallaste (2018) on oma doktoritöös käsitlenud sertifitseerimise ja litsentseerimise vajalikkust. Käesolevas magistritöös uuritakse, milline on raamatupidamisteenuste tajutud kvaliteet, tuginedes Parasuraman *et al.* (1988) SERVQUAL mudelist Cronini ja Tayloriga (1992) poolt edasi arendatud SERVPERF mudelile ja Azzari *et al.* (2021b) kvaliteedi mõõtmetele. Eelnevate autorite uurimistöö tulemusena on väljatöötatud Azzari *et al.* (2021b) poolt konkreetset raamatupidamisteenuste kvaliteedi mõõtmiseks kvaliteedimudel. Magistritöös tõstatatakse veel teemana, kuidas kliendid tajuvad raamatupidaja kvalifikatsiooni vajalikkust ja seost, mis peaks tõstma teenuse kvaliteeti. Aluseks on võetud Groff *et al.* (2015) uuring, kus selgitati välja läbi kohandatud SERVQUAL skaala, kuidas kliendid tajuvad kutsekvalifikatsiooni mõju raamatupidamisteenuse kvaliteedile.

Kokkuvõtvalt on magistritöö eesmärk välja selgitada, milline on tajutud raamatupidamisteenuse kvaliteet ja selle seos raamatupidaja kvalifikatsiooniga Eesti turul klientide hinnangul.

Magistritöö eesmärgi saavutamiseks on püstitatud järgmised uurimisülesanded:

1. Selgitada välja läbi teoreetilise kirjanduse raamatupidamisteenuse kvaliteet ja selle mõõtmine;
2. Tuua välja eelnevate uuringute põhjal raamatupidamisteenuse kvaliteedi seos raamatupidaja kvalifikatsiooniga;
3. Analüüsida raamatupidamisteenuse tajutud kvaliteeti ja selle seost raamatupidaja kvalifikatsiooniga;
4. Võrrelda uuringu tulemusi teooriaga ning teha järeldusi.

Magistritöö koosneb kahest peatükist, esimene osa käsitleb teoreetilisi aluseid ning luuakse raamistik uuringu läbiviimiseks ning teine osa keskendub empiirilisele uuringule. Teooria osa koosneb kahest alapeatükist, alustades raamatupidamisteenuse mõiste selgitamisega ning jõudes selle kvaliteedi mõõtmiseni, lisaks tuuakse välja raamatupidamisteenuse kvaliteedi mõõtmised. Teises alapeatükis antakse ülevaade kvalifitseeritud ja sertifitseeritud raamatupidajast ning kuidas temale esitatavad nõuded on kooskõlas leitud kvaliteedi mõõtmistega. Lisaks tuuakse välja, kuidas kvalifitseeritud raamatupidaja on seoses kvaliteetsema teenusega. Teoreetiline osa baseerub peamiselt teadusartiklidel.

Empiiriline osa jaguneb neljaks alapeatükiks, esimeses osas antakse ülevaade metoodikast ja valimist, teises osas analüüsitakse, milline on raamatupidamisteenuste tajutud kvaliteet Eesti turul, tuginedes Parasuraman *et al.* (1988) SERVQUAL mudelist Cronin ja Taylor (1992) poolt edasi arendatud SERVPERF mudelile ja Azzari *et al.* (2021b) kvaliteedimudelile, mille põhjal on koostatud küsimustik. Kolmandas alapeatükis analüüsitakse, kuidas raamatupidaja kvalifikatsioon mõjutab teenuse kvaliteeti ning selle olulisust klientide poolt tajutuna ning neljandas alapeatükis tehakse järeldused ja ettepanekud.

Magistritöö autor soovib tänada ettevõtteid ja organisatsioone, kes andsid olulise panuse oma vastustega töö valmimisel. Samuti soovib autor tänada magistritöö juhendajat Ülle Pärli oma panuse, väga heade nõuannete ja tagasiside eest.

1. RAAMATUPIDAMISTEENUSE KVALITEET JA SELLE SEOS RAAMATUPIDAJA KVALIFIKATSIOONIGA

TEOREETILINE KÄSITLUS

1.1. Raamatupidamisteenuse kvaliteedi mõõtmine

Raamatupidamisteenuste sisseostmine ehk *accounting outsourcing* on erinevate ettevõtete seas osutunud väga populaarseks. Täenduslikkus mõttes antakse osa organisatsiooni raamatupidamisest üle teenusepakkujale, kasutades nende paremaid teadmisi, vähendades kulusid ning suurendades konkurentsivõimet (Egiyi *et al.* 2020: 4). Raamatupidamine on teenus, mis baseerub seadustel ja määrustel ning on kohustuslik kõigile ettevõtetele. Üldiselt on ühel territooriumil palju potentsiaalseid raamatupidamisfirmasid, kuid sealjuures on teenuse kvaliteet ja klientide rahulolu esmatähtsad. (Saxby *et al.* 2004: 75) Käesolevas alapeatükis selgitatakse täpsemalt välja, mis on raamatupidamisteenuse kvaliteet ning kuidas seda mõõta.

Äripäeva Infopanga andmetel on Eestis üle kuue tuhande ettevõtte, kelle peamine tegevusala on raamatupidamisteenuse osutamine (Äripäeva Infopank 2022). Intervjuust ettevõtluse ja arvestuspoliitika osakonna nõuniku, Mirjam Suurekiviga, tuli välja, et raamatupidamisteenuse pakkujaid on turul palju ning nende pakutava teenuse kvaliteet on väga kõikumine. Teenuseosutajad ei ole litsentseeritud ega vastuta ostja raamatupidamise eest, sest enamasti seob partnereid võlaõiguslik leping. Turul on esinenud juhtumeid, kui teenusepakkuja on osutanud ebakvaliteetse teenuse ning ostja peab leidma uue raamatupidaja, kes varasema segaduse likvideerib. Ettevõtjana tuleb olla väga valiv, et leida endale sobiv pakkuja, kes osutab kvaliteetset teenust. Lisaks sellele on turul probleeme majandusaasta aruannete õigeaegse esitamisega. (Suurekivi 2021) Käesolevas töös keskendutakse raamatupidamisteenuse tajutava kvaliteedi hindamisele ning kvalifikatsiooni mõjust kvaliteedile klientide vaatenurgast.

Kvaliteeti on üsna raske määratleda ning selle mõõtmine on subjektiivne, küll aga kvaliteedi tähtsus on tarbijatele üheselt mõistetav (Parasuraman *et al.* 1985: 41). Kui puuduvad objektiivsed meetmed, on sobiv lähenemisviis teenuse kvaliteedi hindamiseks mõõta

tarbijate arusaamu kvaliteedist ehk tajutavat kvaliteeti (Parasuraman *et al.* 1988 13). Olulisel kohal on klientide vajadused ja sellest tulenev rahulolu teenusega (Yanik *et al.* 2013: 602). Praeguses ärikeskkonnas on teenuse kvaliteet väga oluline komponent ja strateegiline vahend, et tagada ettevõtte jätkusuutlikkus. Pakkudes kvaliteetset teenust, on võimalik parandada tulemuslikkust, saavutada konkurentsieelis ning täita klientide vajadusi. (Ahmed 2018: 1) Sisseostetud raamatupidamisteenuse tulemusena saadud info on oluline mitmetele osapooltele, ettevõtte saab teavet oma tulude, kulude ja kasumi/kahjumi kohta, seotud äripartnerid saavad teavet ettevõtte majandusliku seisu kohta ning valitsus teeb otsuseid ettevõtete raamatupidamisliku väljundi põhjal. Seega raamatupidamisest saadava info usaldusväärsus ja olulisus on kooskõlas raamatupidamisteenuse kvaliteediga. (Yanik *et al.* 2013: 602)

1980. aastate lõpul hakkasid erinevad teadlased rõhku panema teenuse kvaliteedi mõõtmisele ja töötasid välja selleks oma mudeli. Oma panuse andis aastal 1984 Christian Grönroos, aastal 1985 ja 1988 Parasuraman *et al.* ja aastal 1992 Cronin ja Taylor (tabel 1). (Azzari *et al.* 2021a: 82)

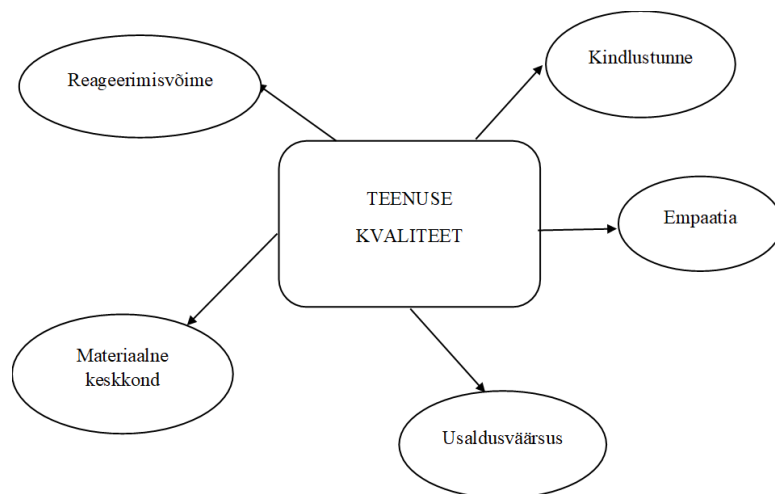
Tabel 1. Teenuse kvaliteedi hindamise mudelid (autori koostatud)

Mudel	Autorid	Mõõtmised
Teenuse kvaliteedi mudel	Grönroos 1984	Tehniline kvaliteet (mida?), Funktsionaalne kvaliteet (kuidas?), Ettevõtte kuvand
Tajutud teenuse kvaliteedi mudel	Parasuraman, Zeithaml, Berry 1985	Materiaalne keskkond, usaldusväärsus, reageerimisvõime, suhtlus, usutavus, turvalisus, pädevus, viisakus, kliendi mõistmine/tundmine, juurdepääs
SERVQUAL	Parasuraman, Zeithaml, Berry 1988	Klientide ootused ja tajumine: Materiaalne keskkond, usaldusväärsus, reageerimisvõime, kindlustunne, empaatia
SERVPERF (SERVQUAL põhi)	Cronin, Taylor 1992	Klientide arusaamad/tajumine: materiaalne keskkond, usaldusväärsus, reageerimisvõime, kindlustunne, empaatia

Neist kolmest on hetkel kõige kuulsam ja enimkasutatav Parasuraman *et al.* SERVQUAL mudel (Azzari *et al.* 2021a: 82), mis hõlmab ootuste ja tajutava kvaliteedi mõõtmist (Parasuraman *et al.* 1988: 15). Tajutud kvaliteet on tarbija hinnang ettevõtte üldisele tipptasemele või edule (Zeithaml 1987, viidatud Parasuraman *et al.* 1988: 15 vahendusel). Antud mudelile pani aluse samade autorite 1985. aasta kvalitatiivne uuring, mil viidi läbi

kaksteist fookusgrupi intervjuud klientidega ja põhjalikud intervjuud juhtidega, et töötada välja teenuse kvaliteedi kontseptuaalne mudel. Algselt selgus teenuse kvaliteedi lõhede mudel, mis toob välja erinevuse kliendi ootuste ja tegelikult tajutud kogemuse vahel. Fookusgrupi intervjuud näitasid, et sõltumata teenuse liigist, kasutasid tarbijad teenuse kvaliteedi hindamisel põhimõtteliselt sarnaseid kriteeriume. Need mõõtmised olid käegakatsutavus, usaldusväarsus, reageerimisvõime, kommunikatsioon, usutavus, turvalisus, pädevus, viisakus, kliendi mõistmine/tundmine ja juurdepääs. Need kümme dimensiooni ja nende kirjeldused olid teenuse kvaliteedimudeli põhistruktuuriks, millest SERVQUAL skaala jaoks mõõtmised tuletati. (Parasuraman *et al.* 1985: 43,44,46,47) Kliendid tajuvad teenuse kvaliteeti mitme teguri kombinatsioonina (Groff *et al.* 2015: 755).

SERVQUAL mudel (joonis 1) lähtub viiest erinevast kvaliteedi mõõtmest, milleks on materiaalsus, usaldusväarsus, reageerimisvõime, kindlus ja empaatia (Parasuraman *et al.* 1988: 23). Nende mõõtmete põhjal on koostatud 44 väidet, mis jagunevad kaheks osaks, esimeses mõõdetakse läbi 22 väite klientide ootusi uuritava ettevõtte suhtes üldiselt ja teises osas mõõdetakse läbi 22 väite klientide tajutud kogemust konkreetsest äriühingust, kelle teenuse kvaliteeti hinnatakse. Kliendid saavad väiteid hinnata 7-pallilisel skaalal, kus suurem number tähendab nõusolekut ning väiksem mittenõusolekut. (*Ibid.*: 17) Kokkuvõtlikult on SERVQUAL mudel 22-punktiline skaala tarbija arusaamade mõõtmiseks teenuse kvaliteedist (*Ibid.*: 12).



Joonis 1. SERVQUAL mudel (autori koostatud Parasuraman *et al.* 1988 põhjal).

Materiaalsuse ehk käegakatsutavate aspektide alla kuuluvad teenindajate välimus ja füüsilised rajatised, usaldusväarsuse tegurid on võimekus tähtaegadest kinni pidada ja mitte

teha vigu, reageerimisvõime kui kiire teenindus, kindlustunne ehk professionaalsus ja vastavad teadmised, mis tekitavad usaldust ja empaatiavõime kui personaalne lähenemine. (Saxby *et al.* 2004: 76)

SERVQUAL mudel on loodud kasutamiseks erinevate teenindus- ja jaekaubandusettevõtete teenuse kvaliteedi mõõtmiseks ning seda kasutatakse siiani (Azzari *et al.* 2021a: 82). Enamasti kasutatakse seda klientide arusaamade ja vajaduste hindamiseks (Azzari *et al.* 2021b: 2). Vastavalt vajadusele saab küsimustikku ja mõõtmisvahemikku kohandada konkreetse organisatsiooni omadustele või konkreetse uurimise jaoks (Parasuraman *et al.* 1988: 31). Kokkuvõtlikult on SERVQUAL mudelil mitmeid võimalikke rakendusi. See võib aidata paljudel teenindus- ja jaemüügiorganisatsioonidel hinnata tarbijate ootusi ja arusaamu teenuse kvaliteedist. Samuti võib see aidata tuvastada valdkondi, mis nõuavad juhtivat tähelepanu ja tegevust teenuse kvaliteedi parandamiseks. (*Ibid.*: 36)

Cronin ja Taylor (1992) seadsid kahtluse alla, kas SERVQUAL mudeli skaala, mis mõõdab lõhet kliendi ootuste ja tajude vahel on asjakohane ning tegid läbi antud mudelile alternatiivi, mis põhineb samuti klientide arusaamade hindamisel, kuid mõõdab ainult tajutud kogemust. Autorid peavad seda täpsemaks rahulolu mõõtmiseks. Autorid nimetasid oma uurimuse tulemusel SERVPERF mudeli, mis baseerub SERVQUAL mudelil. SERVPERF mudeli dimensioonid ja mõõteskaala on samasugused, kuid ei mõõdetaks klientide ootusi. (Cronin, Taylor 1992)

Fleischman *et al.* (2017) kasutavad oma juhtimisarvestusteenuse kvaliteedi mõõtmise uurimuses mõlemaid mudeleid ning lõpuks näib, et ainult tulemuslikkusel (SERVPERF) põhinev lähenemisviis annab parema üldise teenusekvaliteedi mõõdu, võrreldes tulemuslikkuse ja ootuste (SERVQUAL) vahelise lähenemisega. Sellest tulenevalt ka käesolevas magistritöös mõõdetakse ainult klientide tajutud kogemusi saadud raamatupidamisteenuse kasutamisel.

Varasemalt on erinevad autorid kasutanud SERVQUAL skaala põhjal tehtud raamatupidamisteenuste valdkonnas kvaliteeditaseme uuringuid. Mõned autorid on SERVQUAL mudelit kohandanud uuritud valdkonna jaoks sobivaks ning mõõdetud on ka ainult klientide tajutud kogemust ehk kasutatud SERVPERF mudelit. Tabelis 2 on tehtud teadaolevatest uuringutest kokkuvõte.

Tabel 2. SERVQUAL mudeli kasutamine raamatupidamisteenuste kvaliteedi hindamisel (autori koostatud)

Teema	Uurimistulemus	Autorid
Teenuse kvaliteet raamatupidamisfirmades: teenuse kvaliteedi suhe kliendi rahulolu ja ettevõtte/kliendi konflikt	Usaldusväärsus kõige olulisem mõõde, konflikti vältimiseks on olulised töötajate teadmised ehk kindlustunne	Saxby <i>et al.</i> (2004)
Teenuse kvaliteedi ja klientide rahulolu empiiriline uurimine professionaalsetes raamatupidamisfirmades: tõendid Põhja-Küprosel	Empaatiavõime on seotud rahuloluga	Aga, Safakli (2007)
Kutsekvalifikatsiooni mõju klientide arusaamadele raamatupidamisteenuste kvaliteedist ja säilitamisotsustest	Empaatiavõime: kliendi individuaalsetele vajadustele vastamine, Usaldusväärsus, Privaatsus, Pätevused on teisejärgulise tähtsusega	Groff <i>et al.</i> (2015)
Austraalia raamatupidamisfirmade teenuste kvaliteedi mõõtmete empiiriline uurimine	Materiaalsus, Tõhusus ehk efektiivsus, Empaatiavõime, Professionaalsus ehk kindlustunne (Dinha, Dob 2020: 676)	Armstrong, Davison (1995)
Raamatupidamisteenuse kvaliteedi hindamine kliendi vaatenurgast	Usaldusväärsus: valmisolek osutada teenust, kindlustunne, teenuse õigeaegne täitmine, Personaalne lähenemine ehk empaatiavõime	Yanik <i>et al.</i> (2013)

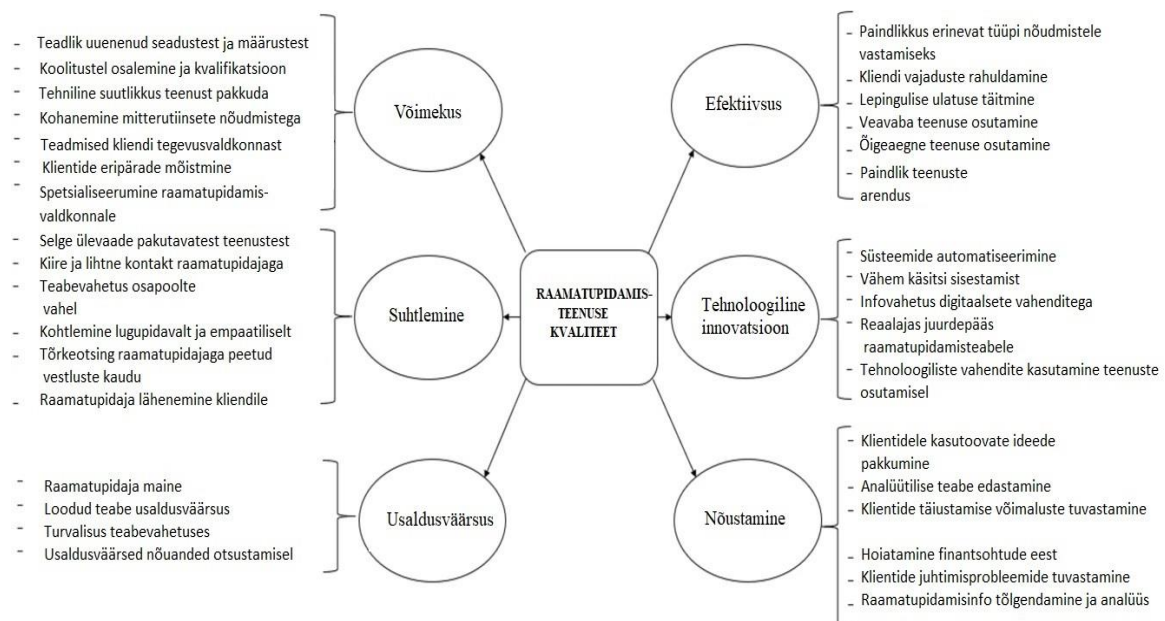
Tabelis 2 selgub, et eelnevatel uuringutel on kliendid enim oluliseks pidanud empaatiavõimet ehk personaalset lähenemist ja suhtlemist, raamatupidamistevõtete personali usaldusväärstust ehk korrektset ja kiiret teenuse osutamist ja kindlustunnet ehk asjakohaseid teadmisi ja professionaalsust.

SERVQUAL mudel on universaalne ning enim kasutatud, mistõttu on pälvinud mõningat kriitikat, näiteks ei võta antud mudel arvesse valdkonna konkreetseid omadusi ning mudeli mõõtmed vajavad laiendamist (Azzari *et al.* 2021a: 85, Azzari *et al.* 2021b: 4).

Azzari *et al* andsid välja aastal 2021 kaks raamatupidamisalast artiklit, üks neist keskendub raamatupidamisteenuste kvaliteedi kirjanduse ülevaatele ja teises artiklis tuvastati raamatupidamisteenuse kvaliteedi mõõtmed. Viimane uuring toob välja valdkonna eripära

ja näitab, et eelnevad mudelid on üldised ning ei vasta täielikult raamatupidamisteenuse tunnustele. Autorid viisid läbi kakskümmend süvaintervjuud raamatupidamisteenuste pakkujate, raamatupidamisteenuse klientide, konsultantide, ülikooli õppejõudude ja raamatupidamiskogu liikmetega, mille tulemusel kujunes uus mudel mõõtmaks raamatupidamisteenuse kvaliteeti. Algselt ei olnud uuringu eesmärk välja töötada mõõtmismudelit, kuid tulemus oli märkimisväärne ning võimaldab mudelit rakendada tulevastes uuringutes. (Azzari *et al.* 2021a,b)

Joonisel 2 on välja toodud Azzari *et al.* (2021b) uurimuse tulemusel leitud kuus mõõdet, mis võetakse suuremal määral aluseks ka käesoleva töö esimese osa uurimisel. Üldiselt tuvastati kvaliteedi all seda, kui teenusepakkujad rahuldavad klientide vajadused ning pakuvad tiptasemel teenust. Täpsemalt selgusid antud mõõtmised analüüsi käigus.



Joonis 2. Raamatupidamisteenuse kvaliteedimudel (Azzari *et al.* 2021b: 25).

Nõustamine. Azzari *et al.* (2021b) uurimuses tuvastati, et raamatupidajatelt oodatakse kõige rohkem nõustamist ja raamatupidamisandmete tõlgendamist. Raamatupidaja teadmised on strateegiline vahend kliendi edu saavutamisel ehk oodatakse rohkem strateegilise partneri rolli. (Azzari *et al.* 2021b: 12) Edukad raamatupidamisspetsialistid kui uue rolliga konsultandid ja nõustajad, kes pakuvad tulemuslikkuse juhtimist ja toetavad kliendi otsuseid (Intuit 2011: 4). Sarnaselt Azzari *et al.* (2021b) uuringule, prognoositakse OSKA (2016: 67) uuringus ka Eesti arvestusala tööturule klassikalise raamatupidaja rolli muutust, mis kujuneb

ettevõtte juhtimise toetajaks. Suurenenud automatiseerimise tagajärjel vajatakse üha enam andmete selekteerimist, analüüsimist, sünteesimist, visualiseerimist ja selgitamist (*Ibid.*: 67).

Võimekus. Nõustamisest oluliselt järgmisel kohal peeti raamatupidajate võimekust, oskusi, teadmisi ning nende säilitamist. Raamatupidaja pädevuses on hoida end kursis uuenenud seaduste ja määrustega, osaleda koolitustel ja kvalifikatsioonil. Kliendid ootavad tehnilist suutlikkust ning kohanemist mitterutiinsete nõudmistega. (Azzari *et al.* 2021b: 25) Mängel (2015: 44) uuris oma magistritöös raamatupidamise teenusepakkuja valiku kriteeriumeid ning kõige olulisemaks oli küsitluses osalenute jaoks võimekus ehk üldine toimimisvõime kui ka võime vastava tööga toime tulla.

Efektiivsus. Antud mõõtme all mõeldakse kui raamatupidaja pädevust, produktiivsust ja suutlikkust tähtaegadest vigadeta kinni pidada. Paindlikkus erinevate kliendi nõuete täitmiseks ning aktiivsus teenuste arendamisel See on mõõde, mis tuleneb tavaliselt lepingulistest punktidest ja on nii-öelda käegakatsutav. (Azzari *et al.* 2021b: 25)

Suhtlemine. Raamatupidaja ja kliendi omavaheline kommunikatsioon ja selle lihtsus on väga oluline. Kliendid ootavad selget ülevaadet pakutavatest teenustest, kiiret, lugupidavat ja personaalset lähenemist. Siia alla kuulub ka kliendile kiire reageerimine ja kättesaadavus. (Azzari *et al.* 2021b: 25) Ka Mängel'i (2015: 51) magistritöös tuli oluliselt teiseks suhtlemise lihtsus, kus kliendid ootavad lihtsat ja efektiivset suhtlust teenusepakkujaga.

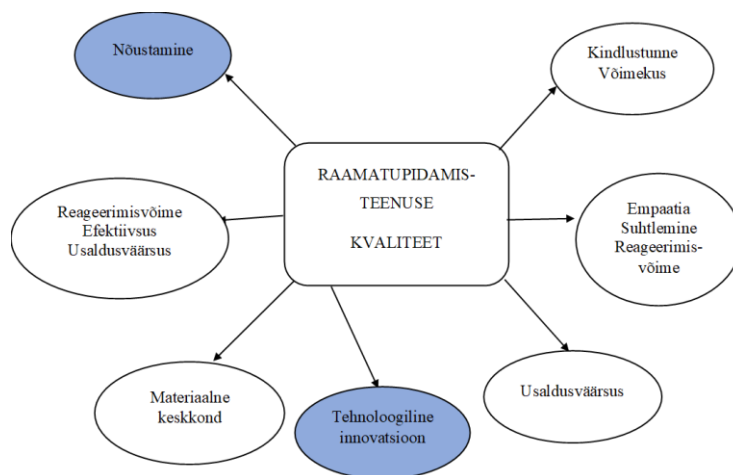
Tehnoloogiline innovatsioon. Automatiseeritud süsteemid ja protsessid aitavad vähendada vigu, mis võivad tulla andmete käsitsi sisestamisel ning kiiremini andmeid töödelda. Uurimuses viidati tihti ka reaalmajanduse mõistele, mis on raamatupidaja, riigi ja kliendi süsteemide vaheline integratsioon, kui kõik osapooled saavad reaajas andmeid kätte. (Azzari *et al.* 2021b: 21) Reaalmajanduse eesmärk on vähendada märkimisväärselt ettevõtjate halduskoormust (Reaalmajandus...2021). Andmeanalüüsi võimalused ja tarkvara võimaldavad klientidele pakkuda analüüsi, tulemusjuhtimise ja otsuste toetamise teenuseid (Intuit 2011: 7).

Usaldusväarsus. Kõikide teiste mõõtmete juures jääb püsima usaldus, mis on raamatupidamise valdkonna tunnuseks (Intuit 2011: 7). Klientide jaoks on oluline raamatupidamisandmete usaldusväarsus ning nende turve (Azzari *et al.* 2021b: 25). Usaldus on raamatupidamisteenuse puhul väga oluline, sest raamatupidaja töötleb konfidentsiaalset infot, tihti ei osata usaldust enne hinnata, kui teenus on osutatud. Sellisel puhul valivad

kliendid teenusepakkuja, keda sõbrad ja tuttavad soovivad. (Mängel 2015: 52, Azzari *et al.* 2021b: 23).

Bagieńska (2016) läbi viidud uurimuses analüüsiti ettevõtjate poolt raamatupidamisteenuste sisseostu põhjuseid ja tegureid. Välja toodi eelised, mida ettevõtjad saavad sisseostetud teenuse osutavate raamatupidajate teadmiste kasutamisest. Selgus, et nõudlus erialaste teadmiste järele on suur ning kliendid peavad oluliseks nõuetekohase kvalifikatsiooniga raamatupidajate olemasolu, kes pakub neile usaldust läbi oma teadmiste ja pädevuse. Eelistena toodi välja nõustamisteenus ja abi otsuste tegemisel, mis kattuvad Azzari *et al.* (2021b) kvaliteedi mõõtmatega. (Bagieńska 2016: 31)

Joonisel 2 loodud mudelil on teatavaid sarnasusi (joonis 3) Parasuraman *et al.* (1988) SERVQUAL skaalaga (joonis 1), näiteks kattuvad sellised mõõtmed nagu võimekus, efektiivsus, suhtlemine ja usaldusväarsus. SERVQUAL skaalal on esindatud nende mõõtmetera kindlustunne, reageerimisvõime, empaatia ja usaldusväarsus. (Azzari *et al.* 2021b: 25) Tehnoloogilise innovatsiooni puhul võib tõmmata teatavaid paralleele materiaalsusega, mis raamatupidamise valdkonnas hetkel tähistavad immateriaalseid varasid ehk automatiseeritud süsteemid ja tarkvara.



Joonis 3. Parasuraman *et al.* 1988 ja Azzari *et al.* 2021b mudelite kattuvus (autori koostatud).

SERVQUAL skaala on välja töötatud aastal 1988, kus tehnoloogia polnud veel sellises arengujärgus. Küll aga ei puuduta antud mudel nõustamise mõõdet, mis kindlasti kuulub raamatupidamisteenuse juurde, et pakkuda kvaliteetset teenust ja püsida konkurents. Antud valdkonnas on konkurents tihe ning Azzari *et al.* (2021b) uurimuses leitud kuuest kvaliteedi

dimensioonist viis on otseselt seotud inimressursi ehk raamatupidaja pädevusega. Täpsemalt need on nõustamine, võimekus, efektiivsus, suhtlemine ja usaldusväärsus. Tehnoloogiline innovatsioon pole otseselt seotud raamatupidajaga, küll aga tehnoloogia kasutamine on seotud raamatupidaja võimekusega.

Antud alapeatükis selgitati välja raamatupidamisteenuse kvaliteedi mõõtmiseks sobilik raamistik, millega saab mõõta klientide tajutud kvaliteeti. Kvaliteediraamistik koosneb kuuest mõõtmest, milleks esimene on nõustamine ehk oskus analüüsida ja tõlgendada andmeid ning nende põhjal pakkuda klientidele lahendusi otsustusprotsessis. Teine on raamatupidaja võimekus teadmiste osas ning nende pidev uuendamine. Kolmas mõõde on efektiivsus, mis eeldab tööalast pädevust ning tähtaegadest kinni pidamist. Neljas mõõde suhtlemine, viies tehnoloogiline innovatsioon ning kuues usaldusväärsus. Kõiki kuut mõõdet saab raamatupidamisteenust pakkuva ettevõtte rakendada läbi professionaalse personali. Antud mudeli põhjal koostatakse käesoleva magistritöö ankeetküsimustik, mida rakendatakse empiirilises osas raamatupidamisteenuseid kasutavate klientide hinnangute mõõtmisel. Järgnevas alapeatükis antakse ülevaade eelnevate uurimuste põhjal, kuidas raamatupidamisteenuste kvaliteet on seoses kvalifitseeritud raamatupidajaga. Selgitatakse välja ka kvalifitseeritud raamatupidaja mõiste.

1.2. Raamatupidamisteenuse kvaliteedi seos raamatupidaja kvalifikatsiooniga

Raamatupidamisteenust osutavas ettevõttes määrab teenuse kvaliteeditaseme raamatupidajate teadmised, oskused ja kogemus. Tihtilugu on need erinevad ning raamatupidamisteenuse kvaliteet on kõikuv. Kindla kvaliteediraamistiku puudumine soodustab raamatupidamisturule sisenemist isikutele, kes pole nii pädevad ja ei vasta kutsekvalifikatsiooni nõuetele. Seeläbi muutub teenuse kvaliteeditase, tiheneb konkurents ja raamatupidamisteenust sisseostvate ettevõtete majandusnäitajad pole nii usaldusväärsed. Käesolevas alapeatükis antakse ülevaade, kes on kvalifitseeritud ja sertifitseeritud raamatupidaja, kuidas tema pädevused ja oskused aitavad kaasa raamatupidamisteenuse kvaliteedi tagamisele. Veel tuuakse varasemate uuringute põhjal välja raamatupidamisteenuse kvaliteedi seosed raamatupidaja kvalifikatsiooniga. Antud

magistritöö kontekstis kattuvad mõisted kvalifitseeritud ja sertifitseeritud raamatupidaja, keda saab kokkuvõtlikult nimetada professionaaliks.

Kutseaduse § 3 kohaselt on kutse - kvalifikatsioon, mis saadakse kutseeksami sooritamisel ja mille tase on määratud asjakohases kutsestandardis. Kvalifikatsioon on hindamise ametliku tulemusena tunnustatud kompetentsus.

IFAC Raamatupidaja kutsemääruses (2011: 1) on välja toodud, et professionaalsed raamatupidajad:

1. aitavad kaasa ettevõtete ja teiste organisatsioonide kasvule;
2. aitavad valitsusel majanduslikke ja sotsiaalseid eesmärke saavutada;
3. edendavad finantsturgude toimimist, mille alusel investorid ja teised huvigrupid teevad otsuseid.

Arvestades peamist rolli, mida raamatupidajad riigi arendamisel etendavad, on mitmel pool maailmas esile kerkinud probleem sertifitseeritud kutseliste raamatupidajate vähesuse pärast. (Owusu *et al.* 2018: 285) Mida rohkem on kvalifitseeritud raamatupidajaid, seda parem on raamatupidamisfirmade maine ja professionaalsus ja usaldusväärsem ka klientidele. (Lee 2021: 141) Kui raamatupidaja kutseala jätta reguleerimata, siis finantsaruandluse kvaliteet võib olla eriti haavatav mikro ja väikeettevõtetes (Slapničar *et al.* 2013: 20).

Raamatupidamise seaduse § 3 kohaselt mikroettevõtja on osaühing, kelle näitajad vastavad aruandeaasta bilansipäeval kõikidele järgmistele tingimustele: varad kokku kuni 175 000 eurot, kohustised ei ole suuremad kui omakapital, üks osanik, kes on ka juhatuse liige, ja kelle müügitulu on aruandeaastal kuni 50 000 eurot. Väikeettevõtja on Eestis registreeritud äriühing, kes ei ole mikroettevõtja ja kelle näitajatest võib aruandeaasta bilansipäeval vaid üks ületada järgmisi tingimusi: varad kokku 4 000 000 eurot, müügitulu 8 000 000 eurot ja keskmine töötajate arv aruandeaasta jooksul 50 inimest.

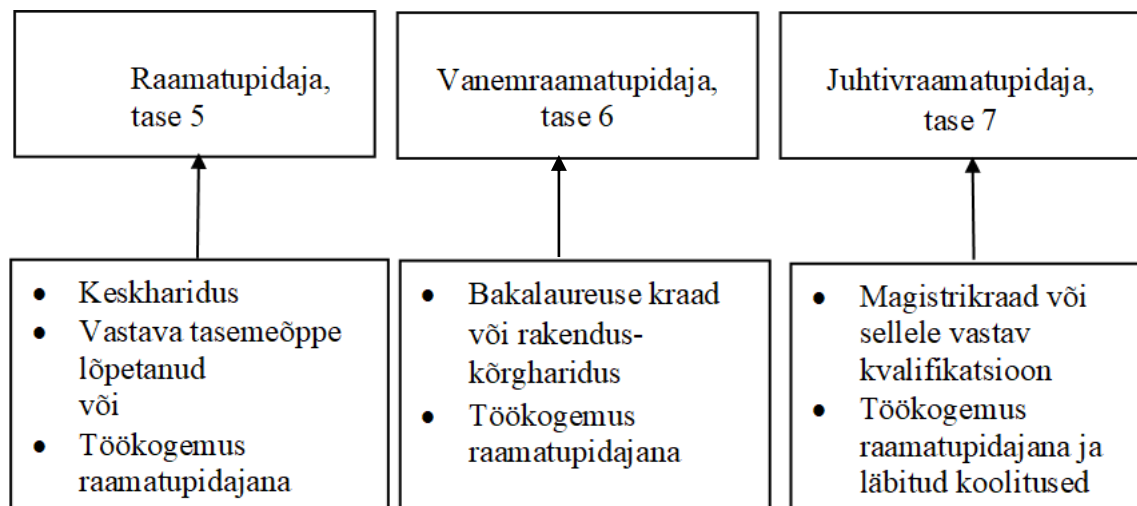
Eesti Audiitortegevuse seaduse § 91 ja § 92 sätestavad auditi või ülevaatus kohustuse raamatupidamiskohustuslasele, kelle raamatupidamise aastaaruandes toodud aruandeaasta näitajatest vähemalt teatud arv näitajaid ületab määratud tingimusi (tabel 3).

Tabel 3. Auditile või ülevaatusel esitatavad nõuded (autori koostatud Audiitortegevuse seaduse § 91 ja § 92 alusel)

Järelevalve liik	Audit		Ülevaatus	
	Vähemalt kaks ületavad alljärgnevaid tingimusi	Vähemalt üks ületab alljärgnevaid tingimusi	Vähemalt kaks ületavad alljärgnevaid tingimusi	Vähemalt üks ületab alljärgnevaid tingimusi
Tingimused				
Müügitulu või tulu	4 000 000 eurot	12 000 000 eurot	1 600 000 eurot	4 800 000 eurot
Varad bilansipäeva seisuga	2 000 000 eurot	6 000 000 eurot	800 000 eurot	2 400 000 eurot
Keskmine töötajate arv	50 inimest	180 inimest	24 inimest	72 inimest

Mikroettevõtjana määratletud ettevõtte ei pea antud tingimustel läbima ülevaatus ega auditit (tabel 3), seega nende finantsaruandluse õigsus ja kvaliteet on väga oluline ning paljud neist ostavad sisse raamatupidamisteenust. Väikeettevõtjal seevastu on võimalus teatud tingimustel sattuda kohustuslikku ülevaatusel või auditi kontrolli. Mikro- ja väikeettevõtete raamatupidamise õigsuse eest saab teha järelevalvet ettevõtte juht. Tihtilugu pole klientidel piisavaid teadmisi, et hinnata saadava teenuse õigsust, seetõttu ongi oluline, et teenusepakkuja oleks professionaalne ja vastaks teatud kvaliteedinormidele. Statistikaameti andmete alusel on Eestis ligikaudu 99% ettevõtetest, kes pakuvad kuni 50-le inimesele tööd, nende osalus on majanduses väga oluline ning korrektne raamatupidamisväljund on majandusliku läbipaistvuse jaoks tähtis.

Eestis võeti aastal 2014 kasutusele Euroopas kehtiv kutseraamistik ning kutsestandardite süsteem muutus kaheksaastmeliseks. Raamatupidajate kutseala on kolm taset: tase 5 kuni 7 (joonis 4). Alates aastast 2002 on ametlik raamatupidaja kutseandja Eesti Raamatupidajate Kogu, kes viib läbi eksameid kaks korda aastas kevadel ja sügisel. (Tammeraja 2015) Igale tasemele pääsemiseks ei ole vaja madalama taseme olemasolu, need on üksteisest sõltumatud (Kallaste 2018: 72).



Joonis 4. Raamatupidaja kutseala ja nõuded tänapäeval (autori koostatud Kutsestandardite põhjal).

Eestis on mitmeid kordi olnud teemaks, kas raamatupidaja kutsetunnistuse kohustuslikkus kehtestada teenuste osutajatele ning sellega kaasnevalt väljastada tegevusluba. Aastal 2011 on Rahandusministeerium välja käinud mõtte, et tulevikus võiks teenust osutavate sektor olla reguleeritud (Penjam 2011: 5). Aastal 2014 on Arvestusala Valges Raamatus eesmärgina sõnastatud, et kutsekvalifikatsiooni nõudeid tuleks rakendada raamatupidamisteenuste pakkujate osas, et parandada konkurentsi ning suurendada läbipaistvust ja usaldusväarsust. Rahandusministeeriumi läbi viidud rahapesu ja terrorismi rahastamise riskihinnangus on välja toodud, et kaaluda tuleb tegevuslubade ehk litsentside kehtestamist, mis aitab kaasa kvaliteetse teenuse osutamisele ning aitab tõsta raamatupidajate seas kompetentsust (Rahandusministeerium 2021: 6).

Kirsipuu (2015) on oma lõputöös uurinud teemat „Arvestusala ühilduvus avaliku huviga“, kus viidati, et Eestis pakuvad raamatupidamisteenust sageli isikud, kes ei vasta raamatupidamise kutsekvalifikatsiooni standarditele. Uurimusega selgitati välja, et raamatupidamisega peaksid tegelema vaid kompetentsed raamatupidajad ning enamus vastajatest tajus, et kutsetunnistus on kui kvaliteedimärk. Kirsipuu leiab, kutsetunnistuse tasemetega tuleb võrdsustada need raamatupidajad, kes omavad raamatupidamisalast kõrgharidust. (*Ibid.*: 22)

Ettevõtluse ja arvestuspoliitika osakonna nõunik, Mirjam Suurekivi, toob visioonina välja raamatupidamisteenust osutavate ettevõtete kohta, et „*neil peab olema mingi standardile vastav raamatupidaja, kes on siis teinud raamatupidamis, tase 6 näiteks eksamit. Neil on*

mingi kohustus ennast täiendada nagu audiitoritel, neil on mingi kvaliteedinorm ja selleks on ka järelevalve. Ja see tõenäoliselt aitaks, mitte ainult seda läbipaistvust ja usaldusväärust, vaid ka tegelikult parandaks seda konkurentsi, mis siin on.“

Eesmärk on välja selekteerida isikud, kelle teadmised vastavad teatud kutsetaseme kehtestatud nõuetele, tõstes seeläbi raamatupidamisteenuste üldist kvaliteeti. Sertifitseerimise ja litsentseerimise vajalikkust on põhjendatud sellega, et kaitsta tarbijate huve, kes ei ole piisavalt teadlikult teenuse kvaliteedist. (Kallaste 2018: 147)

Samuti toob Laup oma lõputöös välja, mis käsitles raamatupidaja töö kvaliteedi parendamist, et Eestis võiks olla raamatupidamisteenuste turul seadus, mille kohaselt peab raamatupidamisettevõttes töötama vähemalt üks inimene, kes omab vanemraamatupidaja tase 6 (Laup 2020: 34). Joonisel 4 on näha, et vanemraamatupidaja peab omama kõrgemat haridust ning töökogemust.

Vanemraamatupidaja, tase 6 Kutsestandard (2017: 3) sätestab tegevusnäitajad, mida isik peab suutma:

1. Kaasab oma tööülesannete täitmiseks teisi töötajaid, delegeerib neile eesmärgi täitmiseks vajalikke ülesandeid ning korraldab tegevust parima tulemuse nimel. Annab konstruktiivset tagasisidet;
2. Mõistab kultuurilisi ja keelelisi erinevusi ja suhtleb erinevate inimestega, esitab ja kaitseb oma seisukohti suuliselt ja kirjalikult, töötab efektiivselt multikultuurses keskkonnas;
3. Mõistab äriprotsesse tervikuna;
4. Juhib tähelepanu probleemidele ja pakub lahendusi;
5. Reageerib paindlikult muutustele ja võtab arukaid riske;
6. On teadlik oma tööalasest vastutusest ning arvestab sellega otsuste tegemisel;
7. Täiendab end sihipäraselt oma erialal, hoides ennast kursis erialase kirjanduse ja õigusaktidega. Omab ülevaadet üldistest suundadest finantsarvestuse standardite arengutes;
8. Kasutab oma töös korrektset riigikeelt tasemel C1 ja ühte võõrkeelt tasemel B-1;
9. Kasutab oma töös arvutit ECDL baasmoodulites Arvuti põhitõed, Interneti põhitõed, Tekstitöötlus, Tabelitöötlus ja standardmoodulites IT-turvalisus ja Koostöö internetis nõutud tasemel;

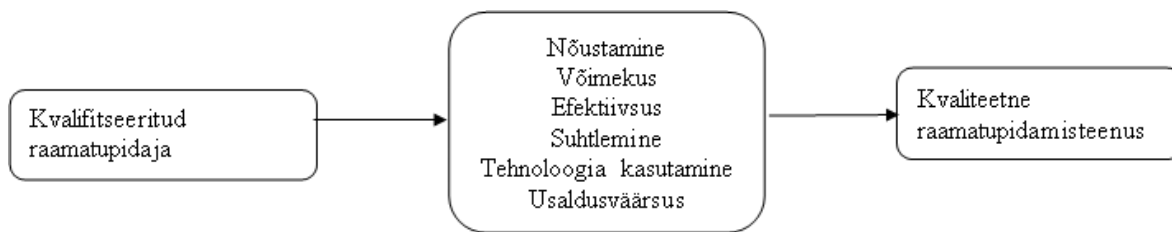
10. Kasutab oma töös erialaseid tarkvaralahendusi.

Kõik eelnevalt välja toodud tegevusnäitajad kattuvad Azzari *et al.* (2021b) uurimuses tuvastatud kvaliteedi mõõtmatega, milleks olid nõustamine, võimekus, efektiivsus, suhtlemine, tehnoloogiline innovatsioon ehk tehnoloogia kasutamine ning usaldusväarsus. Detailsemalt näeb kattuvust tabelis 4.

Tabel 4. Vanemraamatupidaja, tase 6 ja kvaliteedi mõõtmete kattumine (autori koostatud Vanemraamatupidaja, tase 6 Kutsestandard (2017) ja Azzari *et al.* (2021b) alusel))

Kvaliteedimõõde	Nõustamine	Võimekus	Efektiivsus	Suhtlemine	Tehnoloogiline innovatsioon	Usaldusväarsus
Tegevusnäitaja						
Kaasab, delegeerib parima tulemuse nimel			+			
Töötab efektiivselt multikultuurses keskkonnas			+	+		
Mõistab äriprotsesse tervikuna		+				
Juhib tähelepanu probleemidele ja pakub lahendusi	+					
Reageerib paindlikult muutustele ja võtab arukaid riske		+				
On teadlik oma tööalasest vastutusest ning arvestab sellega otsuste tegemisel						+
Osaleb koolitustel, omab ülevaadet uuenenud õigusaktidest, standarditest		+				
Korrektne keelekasutus		+		+		
Kasutab oma töös arvutit ECDL baasmoodulites Arvuti põhitõed, Interneti põhitõed, Tekstitöötlus, Tabelitöötlus ja standardmoodulites IT-turvalisus ja Koostöö internetis nõutud tasemel		+				+
Kasutab oma töös erialaseid tarkvaralahendusi					+	

Eelnevast tabelist on näha, et kvalifitseeritud ja sertifitseeritud raamatupidajale, kes omab tase 6 kutsetunnistust, esitatud nõuded on kooskõlas Azzari *et al.* (2021b) uurimuses välja selgitatud raamatupidamisteenuse kvaliteedi mõõtmatega. Enim oodatakse raamatupidajalt võimekust oma tööga hakkama saamisel, et osutada kvaliteetset teenust. Joonisel 5 on näha kokkuvõtlik mudel, kuidas kujuneb kvaliteetne raamatupidamisteenus. Kvalifitseeritud raamatupidaja, kes on ühtlasi ka sertifitseeritud ning temale esitatud nõuded peaks tagama kvaliteetse raamatupidamisteenuse.



Joonis 5. Kvaliteetse raamatupidamisteenuse kujunemine (autori koostatud Azzari *et al.* 2021b põhjal).

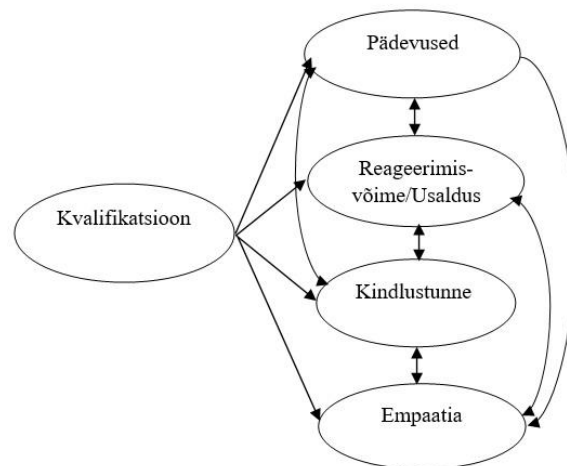
Slapničar *et al.* (2013) uurisid, kas raamatupidaja kutsekvalifikatsioon mõjutab raamatupidamisteenuse osutamist. Seati hüpotees, kus kutsekvalifikatsioon on seotud positiivselt kõrgemate pädevustega ning kvalifikatsioon koos pädevustega mõjutab positiivselt raamatupidamisteenuste osutamist. (*Ibid.*: 9) Kutsekvalifikatsioon on positiivselt seotud pädevustega ning pädevustel on sellega võrreldes väga suur selgitav osa. Olulise seosena tuvastati, et jätkuv erialane enesetäiendamine on kõige õigustatum pärast erialase hariduse ja kvalifikatsiooni omandamist ehk sellel on pikaajaline positiivne mõju pädevuste uuendamisele. Kutsekvalifikatsioon on oluline, kuid antud uurimus ei toetanud kutseala reguleerimist, sest teiste muutujate suhtes ei tuvastatud positiivset mõju. Arvestades Euroopa Liidu praegust suunda mikro- ja väikeettevõtete finantsaruandluse edasist lihtsustamist, näitavad uurimuse järeldused, et raamatupidamist reguleerivate õigusaktide puudumisel võib nende ettevõtete finantsaruandluse kvaliteet olla eriti haavatav. (*Ibid.*: 19-20)

Autorid viisid küsitluse läbi raamatupidajate seas, käesolevas magistritöös küsitletakse teenuse saajaid ehk kliente. Teenuse tajutud kvaliteedi mõõtmine vastavalt tuvastatud mõõtmetele (Parasuraman *et al.* 1985; 1988) ei ole usaldusväärne, kui raamatupidajad seda ise hindavad. Raamatupidajad hindasid oma teadmisi, kuid sedagi näitajat tuleb käsitleda ettevaatlikult. (Slapničar *et al.* 2013: 19)

Samad autorid keskendusid uuesti antud teema uuringutele ning võtsid fookusesse raamatupidamisteenust kasutavad kliendid, täpsemalt mikro- ja väikeettevõtted. Uurimus viidi läbi Sloveenia raamatupidamisteenuste valdkonnas, kus selgitati välja, kuidas raamatupidamisteenuse kliendid tajuvad kutsekvalifikatsiooni mõju teenuse kvaliteedile. Antud riigis pole reguleeritud teenuseosutajate turg ning tõstatati küsimus, kas antud valdkonna reguleerimine võiks tõsta kvaliteeti. Kuigi mikro- ja väikeettevõtjate finantsaruandlus on lihtsustatud, ei pruugi see toetada kvaliteetse finantsteabe esitamist sise-

ja välikasutajatele. Autorid toovad esile, kui olulised on mikro- ja väikeettevõtted Euroopa majandusele. (Groff *et al.* 2015: 753-755)

Autorid analüüsisid, millised kvaliteetse teenuse dimensioonid on positiivselt seotud kutsekvalifikatsiooniga. Eeldati, et teenuse kvaliteedi dimensioonide hulgas on kutsekvalifikatsioon kõige tugevamalt seotud raamatupidajate ametialasele pädevusega, mida kirjeldatakse kui kohustust säilitada erialaseid teadmisi tagamaks, et kliendid saavad kvaliteetset teenust. (*Ibid.*: 756) Teenuse kvaliteedi dimensioonid kohaldati SERVQUAL skaalast ning need on kompetentsus, reageerimisvõime ja usaldusvärsus, kindlustunne ja empaatia (joonis 6). Dimensioonidest eemaldati materiaalne keskkond, mida autorid ei seostanud raamatupidamisteenuse osutamisega ning juurde lisati mõõtmena pädevused. (*Ibid.*: 758)



Joonis 6. Raamatupidaja kutsekvalifikatsiooni mõju teenuse kvaliteedi mõõtmetele (Groff *et al.* 2015: 757 alusel).

Antud mudelis on käsitletud teenuse kvaliteedi mõõtmetera raamatupidaja pädevust, reageerimisvõimet ja usaldusvärsust, kindlustunnet ning empaatiat. Need mõõtmetera on kohaldatud SERVQUAL skaalast ning kattuvad Azzari *et al.* (2021b) mõõtmetera. Joonisel 6 on näha, et pädevused ja kindlustunne on omavahel seotud, tõmmates paralleele Azzari *et al.* (2021b) mudeliga, on pädevused ja kindlustunne otseselt seotud sellise mõõtmetera nagu võimekus, mille alla kuuluvad teadmised, haridus, kvalifikatsioon ning suutlikkus end pidevalt täiendada. Joonisel 6 on reageerimisvõime ja usaldusvärsus seoses empaatiaga, mis kattuvad omakorda Azzari *et al.* (2021b) mudelis efektiivsuse ja suhtlemise mõõtmetera.

Pädevused mõjutavad empaatiat ehk professionaalne raamatupidaja on hea suhtleja, reageerib kiirelt ja tegeleb kliendiga personaalselt.

Autorid ei tuvastanud uurimuse tulemusel raamatupidaja pädevustel otsest tähendust kliendi jaoks raamatupidaja valimisel ja hoidmisel. Teisisõnu, turg valib need raamatupidajad, keda peetakse empaatiliseks, usaldusväärseks ja kliendi individuaalsetele vajadustele vastavaks, need, kes tagavad privaatsuse ja äratavad usaldust. Pädevused on teisejärgulise tähtsusega. See leid on märkimisväärne ja kooskõlas Armstrong ja Davison (1995) ning Aga ja Safakli (2007) tulemustega, kes leiavad, et empaatiat on ka üks olulisemaid kvaliteedi mõõtmeid, mida kliendid tajuvad. Turg on teadlik kutsekvalifikatsiooni eelistest, kuid ei nõua raamatupidajate formaalset kvalifikatsiooni, sest kliendid eelistavad lojaalset raamatupidajat. (Groff *et al.* 2015: 765-766)

Kuna Groff *et al.* (2015) uurimus kattub esimeses alapeatükis välja selgitatud kvaliteedi mõõtmatega, siis käesoleva magistr töö empiirilise uuringu aluseks võetakse Groff *et al.* (2015) kasutatud küsimusi, et välja selgitada, kuidas kliendid tajuvad raamatupidaja kvalifikatsiooni olulisust teenuse osutamisel Eesti turul.

Šneidere *et al.* (2013: 27) uurisid Läti raamatupidamisteenuste arenguvõimalusi, olemasolevaid probleeme ning töötasid välja võimalikud lahendused, et kvaliteeti parandada ning ettevõtlust arendada. Autorid analüüsisid eelnevaid uuringud ning leidsid, et kõik raamatupidamisteenuse saajad on teenusega rahul vaid 28,3%, enamik kliente on pigem rahul 49,8%, see võimaldab teha järelduse, et kliendid ootavad rohkem kui teenuseosutaja on pakkunud. Autorid arvavad, et see aspekt on seotud ebapiisava raamatupidajate kvalifikatsiooni ning kasutatavate tehnoloogiate tasemega. (Šneidere *et al.* 2013: 36)

Raamatupidamisteenuse kvaliteediga esineb probleeme ning välja tuuakse peamise põhjusena asjaolu, et raamatupidamisteenuste turg ei ole reguleeritud. Lubades osutada mitteprofessionaalseid teenuseid raamatupidamise valdkonnas, kaotab riik võimaluse meelitada ligi vajalikke välisinvestoreid ning riigieelarve kaotab võimalikud maksutulud. Probleemide üheks lahenduseks võiks olla normatiivse regulatsiooni väljatöötamine raamatupidamise valdkonnas, võttes arvesse rahvusvahelist kogemust ja riigis tegutseva raamatupidajate ühingu välja töötatud programme. (*Ibid.*: 2013: 37)

Eelnev uuring on teostatud aastal 2013 ning alates 1. juulist 2021 algas Lätis raamatupidamisteenust pakkujate litsentseerimine ehk võimalik on taotleda tegevusluba.

Loodud on raamatupidamisteenuse pakkujate avalik register, kus kliendid saavad kontrollida, kas neile raamatupidamist teostav ettevõtte omab litsentsi. Ettevõtte raamatupidamise osutamiseks on vajalik tegevusluba, mis väljastatakse pearaamatupidajale, kellel on vähemalt kolmeaastane raamatupidamiskogemus ja vähemalt neljanda taseme kutsekvalifikatsioon (kõrgharidus) raamatupidamise, majanduse, juhtimise või rahandus alal. Seadus näeb ette üleminekuperioodi kuni 1. juulini 2023. (Sisseostetavate...)

Kallaste (2018: 161) on oma doktoritöös analüüsinud hetkel kehtivat raamatupidaja kutsesüsteemi ning autor tõdeb, et puudub huvi kõrgema taseme kutsetunnistuse vastu ning taastõendamisele paljud avaldust ei esita. Autor toob välja, et Eestis on enamus mikro- ja väikeettevõtted, kes ei vaja nii kõrgel tasemel teadmisi, pealegi pole kliendid nõus rohkem maksma, kui raamatupidaja omab kõrgema tasemelist kutsetunnistust. Sertifitseeritud raamatupidaja võib kujutada otsest seost kvaliteetse teenuse kohta, kuid teenuse ostjad tajuvad raamatupidamist kohustusena ning ei soovi sellele nii palju kulutada. (*Ibid.*: 160)

Siiski on raamatupidamisteenuse turul kvaliteeditase erinev ning pakkumine ületab nõudlust. Selleks, et eristada pädevaid teenusepakkujaid, on vaja reguleerida turgu ja kehtestada nõuded. Infotehnoloogia areng ning raamatupidaja oskus infot töödelda ja tõlgendada on väga olulisel kohal, kas ettevalmistuseta isikud sellega ka hakkama saavad, on hetkel päevakohane küsimus. Teenuse pakkuja litsentseerimine ehk seeläbi kohustulikus korras raamatupidaja sertifitseerimine aitaks kaasa turu läbipaistvusele ja usaldusväärsusele. Argument, mis toetaks sertifitseerimist, on elukestev õpe. Mis tähendab nii ümberõpet kui ka sertifikaadi hoidmisel enda täiendamist ehk erialast arengut. (Kallaste 2018: 162-163) Antud argument ühtib Slapničar *et al.* (2013) uurimuse tulemusega, kus kvalifikatsioonil on positiivne mõju teadmiste uuendamisele.

Kutsetunnistuse omamisel on oluline roll ka jätkuval erialasel arengul, mis pakub kindlust ka kliendile. Küll aga tuleb arvestada asjaoluga, et nõutud enese täiendamine oleks hariv ja erialaselt kasulik. Nõutav erialane täiendamine ei tohiks takistada kutsesüsteemi arengut ja levikut. (Kallaste 2018: 163) Tavapäraselt ongi kutsetunnistuste saamise ja taastõendamise programmid raamatupidajatele, kes osutavad teenust mikro- ja väikeettevõtjatele, keerukad ja hinnad ei ole sobilikud (Groff *et al.* 2015: 755).

Kuigi reguleerimine on oluline, ei ole see piisav, et tagada kvaliteet ja järjepidevus professionaalse raamatupidamisteenuse osutamisel. Ükski regulatsioon ei saa olla nii tõhus,

kui sellega ei kaasne eetilist käitumist, seega tuleks reguleerimissüsteemid kavandada sellise käitumise edendamiseks ja saavutamiseks. Professionaalse raamatupidaja eetiline käitumine on hea teeninduse ja kvaliteedi ülim garantii. Kõik see tugineb hariduslikul alusel ning jätkuval erialasel täiendamisel. Kokkuvõtlikult toetavad kvaliteetset raamatupidamisteenust kutsestandardid, eetika, isiklikud kompetentsid ja väärtused ning regulatiivsed süsteemid, mis peavad olema kooskõlas. (IFAC 2011: 3)

Kokkuvõtlikult on eri autorid arvamusel, et kutsetunnise kohustuslikuks kehtestamine on oluline ning kvaliteetsema teenuse aluseks. Reguleerimise aspekti toetab raamatupidajate kohustus end erialaselt täiendada ning oma pädevusi uuendada. Käesoleva magistritöö üheks aluseks on Groff *et al.* (2015) uurimus, kuidas kliendid hindavad raamatupidaja kvalifikatsiooni olulisust, ja selle seost teenuse kvaliteediga, kas kvalifikatsioon tõstab teenuse kvaliteeti ning kuidas kliendid tajuvad turu reguleerimise vajadust. Eelnevate autorite uuringuid võrreldakse kogutud esmaste andmete analüüsil empiirilises osas.

Antud alapeatüki alusel lisatakse ankeetküsimustikku küsimus klientidele, kas nende raamatupidamisettevõttes töötab raamatupidaja, kes omab mistahes raamatupidaja kutsetunnistust, et võimaluse korral tulemusi gruppide lõikes võrrelda. Veel selgub käesoleva magistritöö valim, kelleks on Eestis tegutsevad mikro- ja väikeettevõtted. Kokkuvõtvalt on Eesti turul enamus ettevõtteid mikro- ja väikeettevõtjad ning nende tegevus majanduse arenguks on väga oluline. Väikeettevõtted võivad teatud tingimustel sattuda ülevaatusse või auditi kontrolli, kuid mikroettevõttele raamatupidamise järelevalve sisuliselt puudub, välja arvatud Maksu- ja Tolliameti pisteline kontroll.

2. RAAMATUPIDAMISTEENUSE TAJUTUD KVALITEET JA SELLE SEOS RAAMATUPIDAJA KVALIFIKATSIOONIGA EESTI TURUL

2.1. Metoodika ja valimi kirjeldus

Magistritöö empiirilises osas selgitatakse välja, milline on raamatupidamisteenuse kvaliteet tajutuna klientide poolt ning kuidas raamatupidaja kvalifikatsioon on sellega seoses. Eesmärgi saavutamiseks kasutati uurimismeetodina ankeetküsitlust. Küsitlus on üks kõige rohkem kasutatav uurimismeetod. Selle peamine eelis on see, et võimalik on küsitleda suurt hulka isikuid (Lagerspetz 2017: 156). Eelistena saab veel välja tuua paindlikkuse kvantitatiivse kui kvalitatiivse teabe kogumisel. Küsitluse puudusteks tuuakse välja, et puudub isiklik kontakt vastajaga ning küsimustest ei pruugita üheselt aru saada. Lisaks sellele võib olla vähene huvi vastamise osas ning vastajate vähesuse tõttu ei ole võimalik tulemusi üldistada. (Choudhory 2020)

Järgnevalt toob autor välja magistritöö koostamise etapid:

1. Teoreetilise tausta loomine antud teema kirjanduse põhjal (jaanuar - märts 2022);
2. Ankeetküsimustiku koostamine (aprill 2022);
3. Pilootuuring (04.aprill – 08.aprill 2022);
4. Andmete kogumine (11.aprill – 28.aprill 2022);
5. Andmete analüüs (aprill - mai 2022);
6. Tulemuste välja selgitamine ja järeldused (mai 2022).

Teoreetilises osas selgitati välja läbi kirjanduse raamatupidamisteenuse kvaliteet ja selle mõõtmine. Raamatupidamisteenuse kvaliteedi mõõtmisel võetakse aluseks varasemates uuringutes välja selgitatud raamatupidamisteenuse kvaliteedi mõõtmed (Azzari *et al.* 2021b, Groff *et al.* 2015). Anti ülevaade kvalifitseeritud ja sertifitseeritud raamatupidajast ning toodi välja varasemate uuringute põhjal, milline on nende seos pakutud raamatupidamisteenuse kvaliteediga.

Ankeetküsitlus koostati Parasuraman *et al.* (1988), Azzari *et al.* (2021b) ja Groff *et al.* (2015) uuringute põhjal. Parasuraman *et al.* (1988) SERVQUAL mudelist edasi arendatud SERVPERF (Cronin ja Taylor 1992) mudel mõõdab tajutavat teenuse kvaliteeti, Azzari *et al.* (2021b) uurimusest selgusid kuus teenuse kvaliteedimõõdet, mis kattusid SERVQUAL mudeli mõõtmatega. Käesoleva magistritöö küsitlus on koostatud sarnaselt SERVQUAL mudeli väidetele, kus kliendid saavad hinnata 5-pallilise Likerti skaalal väitega nõustumist kuni mittenõustumiseni, võimalik on valida ka „ei oska öelda“. Groff *et al.* (2015) uurimuses tugineti samuti SERVQUAL mudelile. Lisaks sellele uuriti seost, kas raamatupidaja kvalifikatsioon on seoses teenuse kvaliteediga. Ankeetküsitlusele on lisatud küsimusi, kas kliendid on teadlikud nende raamatupidaja kutsetunnistuse omamisest, kas see on oluline ning tõstab teenuse kvaliteeti. Uuringu jaoks koostatud väited ja nende allikad on välja toodud tabelis 5.

Tabel 5. Ankeetküsimustiku väidete viited (autori koostatud)

Kvaliteedimõõde	Väide	Viide
Nõustamine	Väide 1	Azzari <i>et al.</i> 2021b
	Väide 2	Azzari <i>et al.</i> 2021b
	Väide 3	Azzari <i>et al.</i> 2021b
	Väide 4	Azzari <i>et al.</i> 2021b
Võimekus	Väide 5	Azzari <i>et al.</i> 2021b; Groff <i>et al.</i> 2015
	Väide 6	Azzari <i>et al.</i> 2021b; Groff <i>et al.</i> 2015
	Väide 7	Azzari <i>et al.</i> 2021b
	Väide 8	Azzari <i>et al.</i> 2021b; Groff <i>et al.</i> 2015; Parasuraman <i>et al.</i> 1985
	Väide 9	Azzari <i>et al.</i> 2021b; Groff <i>et al.</i> 2015; Parasuraman <i>et al.</i> 1988; Saxby <i>et al.</i> 2004
Efektiivsus	Väide 10	Azzari <i>et al.</i> 2021b
	Väide 11	Groff <i>et al.</i> 2015; Parasuraman <i>et al.</i> 1988; Saxby <i>et al.</i> 2004
	Väide 12	Azzari <i>et al.</i> 2021b; Groff <i>et al.</i> 2015; Parasuraman <i>et al.</i> 1988; Saxby <i>et al.</i> 2004
	Väide 13	Azzari <i>et al.</i> 2021b; Groff <i>et al.</i> 2015; Parasuraman <i>et al.</i> 1988
	Väide 14	Azzari <i>et al.</i> 2021b; Groff <i>et al.</i> 2015

Tabel 5. järg

Suhtlemine	Väide 15	Azzari <i>et al.</i> 2021b; Groff <i>et al.</i> 2015; Parasuraman <i>et al.</i> 1988; Saxby <i>et al.</i> 2004
	Väide 16	Azzari <i>et al.</i> 2021b; Groff <i>et al.</i> 2015; Parasuraman <i>et al.</i> 1985
	Väide 17	Groff <i>et al.</i> 2015; Parasuraman <i>et al.</i> 1988; Saxby <i>et al.</i> 2004
	Väide 18	Azzari <i>et al.</i> 2021b
	Väide 19	Groff <i>et al.</i> 2015
Tehnoloogiline innovatsioon	Väide 20	Azzari <i>et al.</i> 2021b
	Väide 21	Azzari <i>et al.</i> 2021b
	Väide 22	Azzari <i>et al.</i> 2021b
	Väide 23	Azzari <i>et al.</i> 2021b
Usaldusväarsus	Väide 24	Azzari <i>et al.</i> 2021b; Groff <i>et al.</i> 2015
	Väide 25	Groff <i>et al.</i> 2015; Parasuraman <i>et al.</i> 1988; Saxby <i>et al.</i> 2004
	Väide 26	Groff <i>et al.</i> 2015; Parasuraman <i>et al.</i> 1988

Küsimustik koosnes 14 küsimusest, kus esimesena sooviti teada, kas organisatsioon ostab sisse raamatupidamisteenust. Järgmised kaks küsimust olid seotud valimiga. Küsimused neli kuni üheksa olid seotud raamatupidamisteenuse tajutud kvaliteedi hindamisega toetudes kuuele kvaliteedi mõõtmele ning küsimused kümme kuni kolmteist on seotud raamatupidaja kvalifikatsiooniga. Viimane küsimus on avatud, kus vastajad said soovi korral avaldada oma arvamust raamatupidamisteenuste kvaliteedist ja turu reguleerimisest.

Esmalt viidi läbi pilootuuring kolme ettevõtte seas, kes kasutasid raamatupidamisteenust. Eesmärk oli välja selgitada, kas küsimused on arusaadavad ja üheselt mõistetavad. Peale pilootuuringut tehti korrektuurid ning lõplik küsitlus koostati *Connect.ee* keskkonnas, mis on leitav ka lisas 1. Küsitlus viidi läbi vahemikul 11. aprill kuni 28. aprill 2022.

Peamiseks valimiks on Eestis tegutsevad mikro- ja väikeettevõtted, kes kasutavad enim raamatupidamisteenust. Juhuslikkuse alusel oli võimalik valimisse sattuda ka ühingutel. Küsitluse käigus selekteeriti esimese küsimusega välja need ettevõtted, kes ei osta raamatupidamisteenust sisse. Esmalt postitati küsitlus Facebooki Raamatupidamise, majandusarvestuse ja maksunduse gruppi, kus on üle seitsmeteistkümne tuhande liikme, kelle hulgas on palju teenusetarbijaid. Lisaks haldavad gruppi raamatupidamisteenust pakkuvate ettevõtete juhid. Kuna esimestel päevadel oli vastajate huvi vähene, siis tehti Äriregistrile päring Eesti mikro- ja väikeettevõtete andmete saamiseks. Andmeid paluti juhuvalimina ning antud kriteeriumide järgi:

1. asukoht: Eesti
2. põhitegevusala: kõik (v.a EMTAK 69202 Raamatupidamine, maksualane nõustamine)
3. töötajate arv: 1-50
4. õiguslik vorm: Osaühing, Aktsiaselts, Füüsilisest isikust ettevõtja
5. müügitulu: 50 000 - 2 500 000 eurot

Äriregistrist saadi 1000 ettevõtte andmed koos e-posti aadressidega. Täpsemalt saadeti osaühingute ja aktsiaseltside andmed, kuna füüsilisest isikust ettevõtjad ei esita aruandeid. Saadud e-posti aadressidele saadeti küsitlus, kus toodi välja teema ning mida täpselt uuritakse. Mainiti veel anonüümsust ning vastuste kasutamist üldistatud kujul. Peale küsitluse edastamist tulid mõned vastused, et ei kasuta antud teenust, kuid edastavad selle enda tuttavatele, kes saavad raamatupidamisteenust hinnata. Tekkis lumepallivalim. Küsitluse jooksul saadeti ka meeldetuletuskiri, kus tänati vastajaid ja tuletati meelde neile, kes polnud seda teinud.

Küsitlusele vastas kokku 83 organisatsiooni, neist 75 ostavad sisse raamatupidamisteenust, kelle hinnangute põhjal selgitatakse välja tajutud raamatupidamisteenuse kvaliteet. Kõige enim osales uurimuses osaühinguid, moodustades vastajatest 96%, seejärel 1% füüsilisest isikust ettevõtjaid ja 3% muud liiki ettevõtlusvorme (tabel 6). Aktsiaseltsid osalesid küll vastamisel, kuid ükski nendest ei ostnud sisse raamatupidamise teenust. Vastanutest olid peamised väikeettevõtted 52% ja mikroettevõtted 41%.

Tabel 6. Ankeetküsimustiku väidete viited (autori koostatud)

Tunnus	Kategooria	Vastanute osakaal
Ettevõtlusvorm	Osaühing	96%
	Füüsilisest isikust ettevõtja	1%
	Muu	3%
Ettevõtte suurus	Mikroettevõte	41%
	Väikeettevõte	52%
	Keskmise suurusega ettevõte	4%
	Muu	3%

Esmaste andmete analüüsimisel kasutati nii kvantitatiivset kui kvalitatiivset analüüsi. Andmete töötlemisel kasutati statistikaprogrammi IBM SPSS Statistics (versioon 28) ja andmetöötlusprogrammi Microsoft Excel. Kasutati kirjeldava statistika meetodeid ehk aritmeetiline keskmine (*m*), standardhälve (*sd*), sagedustabeleid ja protsentjaotused.

Keskmine väärtus on lihtsasti mõistetav ja üldistava järelduse jaoks sobiv. Standardhälve näitab vastuste hajuvust keskmise ümber, mida väiksem väärtus, seda üksmeelsemad on vastajad (Rootalu 2014). Gruppide vahelise erinevuste selgitamiseks ja statistilise olulisuse kontrollimiseks viidi läbi dispersioonanalüüsi (ANOVA).

Kõigi küsimuste reliaablust mõõdeti Cronbach alfa kordaja abil. Cronbach alfa koefitsienti väljendatakse vahemikus 0 kuni 1 ning kirjeldab, mil määral kõik testis olevad küsimused sama kontseptsiooni mõõdavad. Lihtsamalt öeldes on usaldusväärsuse tõlgendus testi korrelatsioon ise. (Tavakol, Dennick 2011: 53)

2.2. Raamatupidamisteenuse tajutud kvaliteedi analüüs

Käesolevas alapeatükis tehakse analüüs raamatupidamisteenust sisseostvate ettevõtete hinnangute põhjal ning mõõdetakse tajutud kvaliteeti küsimustikus olevate nelja kuni üheksanda küsimuse põhjal. Kvaliteedi mõõtmekena kasutatakse Azzari *et al.* (2021b) poolt välja selgitatud nõustamist, võimekust, efektiivsust, suhtlemist, tehnoloogilist innovatsiooni ja usaldusväärsust. Vastajatel paluti hinnata mõõtmete kaupa väiteid 5-punktilisel skaalal, sealhulgas oli võimalik valida ka „ei oska öelda“, mida käsitletakse kui selle väite kohta puudub piisavalt informatsiooni. Keskliste väärtuste arvutamisel eemaldati need vastajad, kes ei osanud anda hinnangut. Enne analüüsi tehti küsimustele usaldusväärsuse test ehk arvutati Cronbachi alfa, mille väärtuseks saadi 0,88. Antud väärtus näitab, et antud küsimused on töökindlad ja toimivad usaldusväärsena.

Tabelis 7 on välja toodud nõustamise ehk kõige olulisema mõõtme hinnangud raamatupidamisteenust kasutavate klientide poolt.

Tabel 7. Vastajate jaotus ja keskmine hinnang nõustamise mõõtmesse (autori koostatud)

Nõustamine	Täiesti nõus (5)	Pigem nõus (4)	Nii ja naa (3)	Pigem ei ole nõus (2)	Üldse ei ole nõus (1)	Ei oska öelda (0)	Keskmine*	Sd*
Raamatupidaja annab ideid, mis toovad minu ettevõttele kasu	27%	33%	15%	11%	12%	3%	3,53	1,33
Raamatupidaja nõustab mind	48%	27%	13%	5%	5%	1%	4,08	1,16

Tabel 7. järg

Raamatupidaja tõlgendab ja analüüsib minu ettevõtte raamatupidamis-andmeid	36%	25%	13%	12%	11%	3%	3,66	1,38
Raamatupidaja juhib probleemkohtadele tähelepanu	48%	21%	13%	9%	8%	0%	3,92	1,31

Märkused: *keskmiste ja standardhälvete arvutamisel ei ole arvestatud „ei oska öelda“ vastajaid

Raamatupidajad, kes varem sisestasid andmeid ja koostasid aruandeid, peavad nüüdisajal pakkuma rohkem nõustamise teenust. Raamatupidaja amet on muutumas nõustaja ja strateegilise partneri rolliks, mida ettevõtte vajad enim kiiresti arenevas ärikeskkonnas. Kokkuvõtlikult 60% vastajatest on nõus, et neile teenust osutav raamatupidaja pakub välja ideid, mis toovad klientidele kasu, küll aga on antud väite keskmine väärtus ($m=3,53$) kõige madalam võrreldes teiste väidete keskmisega. 12% vastajatest ei ole üldse nõus, et nende raamatupidaja pakub välja ideid, mis toovad klientidele kasu. 75% vastajatest on täiesti ja pigem nõus, et raamatupidaja nõustab neid ning antud väide on saavutanud selle mõõtme kõige kõrgema keskväärtuse, millele viitab ka madalaim standardhälve ($sd=1,16$). Sarnaselt teisele väitele on 48% vastajatest täiesti nõus, et raamatupidaja juhib probleemkohtadele tähelepanu. Nende väidete keskmised väärtused ($m=4,08$ ja $m=3,92$) on klientide poolt tajutuna kõige kõrgemad.

Üldiselt tajutakse nõustamise mõõdet rahulolevalt, kuid magistritöö autor näeb suuremat potentsiaali raamatupidamisteenust pakkuvate ettevõtete poolt. Ka OSKA (2016: 67) uuringus prognoositakse Eesti arvestusala tööturule klassikalise raamatupidaja rolli muutust, mis kujuneb ettevõtte juhtimise toetajaks. Suurenenud automatiseerimise tagajärjel vajatakse ühe enam andmete selekteerimist, analüüsimist, sünteesimist, visualiseerimist ja selgitamist.

Järgnevalt tuuakse välja klientide hinnangud raamatupidaja võimekuse kohta (tabel 8).

Tabel 8. Vastajate jaotus ja keskmine hinnang võimekuse mõõtmisesse (autori koostatud)

Võimekus	Täiesti nõus (5)	Pigem nõus (4)	Nii ja naa (3)	Pigem ei ole nõus (2)	Üldse ei ole nõus (1)	Ei oska öelda (0)	Keskmine*	Sd*
Raamatupidaja on teadlik uuenenud seadustest ja määrustest	55%	36%	4%	1%	0%	4%	4,50	0,65
Raamatupidaja osaleb erialastel koolitustel	45%	20%	8%	0%	3%	24%	4,39	0,94
Raamatupidaja kohaneb mitterutiinsete nõudmistega	33%	35%	12%	5%	3%	12%	4,03	1,02
Raamatupidaja tunneb minu ettevõtte valdkonda	29%	35%	23%	4%	3%	7%	3,90	0,99
Raamatupidajal on asjakohased teadmised, et vastata minu küsimustele	51%	35%	11%	3%	0%	1%	4,35	0,78

Märkused: *keskmiste ja standardhälvete arvutamisel ei ole arvestatud „ei oska öelda“ vastajaid

Võimekuse mõõde on oluliselt teine mõõde kvaliteedi tajumiseks. Võimekuse all mõeldakse raamatupidaja oskusi, teadmisi ja nende säilitamist (Azzari *et al.* 2021b: 25). Vastajatest 55% ($m=4,50$) on täiesti nõus, et neile teenust osutav raamatupidaja on teadlik uuenenud seadustest ja määrustest. Tulemusest võib järeldada, et suurem osa vastajatest on valinud endale pädeva teenusepakkuja, kelle tegevuse tagajärjel pole tekkinud probleeme. Eelnevale järeldusele viitab see, et 65% vastajatest tajub raamatupidaja osalemist erialastel koolitustel, küll aga järgmiselt suurem enamus ei oska seda öelda. Üle 30% vastajatest on nõus, et nende raamatupidaja kohaneb mitterutiinsete nõudmistega. 51% vastajatest tajuvad, et nende raamatupidajal on vastavad teadmised, et vastata nende küsimustele. Üldiselt tunnevad teenusepakkujad oma klientide valdkonda või siis suudavad end sellega kurssi viia. 24% vastajatest ei ole teadlik, kas nende teenusepakkuja osaleb erialastel koolitustel, kuid teiste väidete keskmised hinnangud on piisavalt kõrged, et järeldada raamatupidajate osalemist enesetäiendus koolitustel.

Järgnevalt tuuakse välja klientide hinnangud efektiivsuse osas (tabel 9).

Tabel 9. Vastajate jaotus ja keskmine hinnang efektiivsuse mõõtmisesse (autori koostatud)

Efektiivsus	Täiesti nõus (5)	Pigem nõus (4)	Nii ja naa (3)	Pigem ei ole nõus (2)	Üldse ei ole nõus (1)	Ei oska öelda (0)	Keskmine*	Sd*
Raamatupidajal on paindlikkus erinevat tüüpi nõudmistele vastamiseks	43%	37%	15%	1%	0%	4%	4,26	0,77
Raamatupidaja on alati valmis minu ettevõtet aitama	65%	31%	1%	1%	1%	0%	4,57	0,72
Raamatupidaja osutab teenust kokkulepitud tähtaegadel	73%	16%	9%	1%	0%	0%	4,61	0,72
Raamatupidaja osutab teenust vastavalt kokkulepitule	72%	24%	4%	0%	0%	0%	4,68	0,55
Mul on oma raamatupidamisfirmaga ametlik leping, milles on selgelt sätestatud kummagi poole kohustused ja vastutus	45%	9%	9%	5%	24%	7%	3,50	1,71

Märkused: *keskmiste ja standardhälvete arvutamisel ei ole arvestatud „ei oska öelda“ vastajaid

Efektiivsus kui võimekus ja paindlikkus pakkuda teenust vastavalt kokkulepitule. Antud mõõde on saanud klientide hinnangul üsna kõrge keskmise väärtuse. 43% ja 37% vastajatest on täiesti ja pigem nõus, et raamatupidajal on paindlikkus erinevate nõudmistele täitmiseks. 65% vastajatest hindavad, et raamatupidaja on alati nende ettevõtet aitama. Üle 70% klientidest on täiesti nõus, et nad saavad teenuse osutamise vastavalt kokkulepitule ja õigel ajal, millele viitavad ka madalaimad standardväärtused ($sd=0,72$ ja $sd=0,55$). Probleemkohana näeb autor siin ametliku lepingu puudusi teenuseosutajate ja klientide vahel. 24% vastajatest ei ole üldse nõus väitega, et neil on oma raamatupidamisfirmaga leping, kus on sätestatud kummagi poole kohustused ja vastutus. Antud leping on vajalik mõlema osapoole jaoks.

Järgnevalt oluline mõõde on suhtlemine ning antud tulemused on välja toodud tabelis 10.

Tabel 10. Vastajate jaotus ja keskmine hinnang suhtlemise mõõtmesse (autori koostatud)

Suhtlemine	Täiesti nõus (5)	Pigem nõus (4)	Nii ja naa (3)	Pigem ei ole nõus (2)	Üldse ei ole nõus (1)	Ei oska öelda (0)	Keskmine*	Sd*
Raamatupidaja vastab küsimustele ja päringutele kiiresti	60%	32%	7%	1%	0%	0%	4,79	0,44
Raamatupidaja on lugupidav ja viisakas	80%	19%	1%	0%	0%	0%	4,48	0,71
Raamatupidaja pakub individuaalset tähelepanu	57%	31%	8%	1%	0%	3%	4,64	0,67
Raamatupidajaga on lihtne suhelda	72%	23%	3%	3%	0%	0%	3,68	1,28
Raamatupidaja jälgib ja teavitab mind regulaarselt meie ettevõtte tulemustest	36%	20%	23%	12%	7%	3%	4,79	0,44

Märkused: *keskmiste ja standardhälvete arvutamisel ei ole arvestatud „ei oska öelda“ vastajaid

Suhtlemine on kvaliteetse teenuse alus, ilma selleta pole võimalik isegi raamatupidamisteenust osutada. Üldiselt on vastajad väga rahul ja tulemused viitavad, et suhtlemise mõõtmega pole turul probleeme. 80% vastajatest (keskmine hinnang $m=4,48$) on täiesti nõus, et raamatupidaja on lugupidav ja viisakas. 60% vastajatest saavad oma küsimustele ja päringutele kiiresti vastused ning 72% on täiesti nõus, et suhtlemine on lihtne. Küll aga on veidi madalam hinnang sellele, kuidas raamatupidaja jälgib ja teavitab kliente regulaarselt nende ettevõtte tulemustest. Siit saab järeldada, et klientidele vastatakse siis, kui nad ise küsivad ja esitavad päringuid.

Raamatupidamisteenuse osutamisel on olulisel kohal tehnoloogia ja selle areng, tabelis 11 tuuakse välja vastajate keskmised hinnangud tehnoloogiliste vahendite osas teenuse osutamise protsessis.

Tabel 11. Vastajate jaotus ja keskmine hinnang tehnoloogilise innovatsiooni mõõtmesse (autori koostatud)

Tehnoloogiline innovatsioon	Täiesti nõus (5)	Pigem nõus (4)	Nii ja naa (3)	Pigem ei ole nõus (2)	Üldse ei ole nõus (1)	Ei oska öelda (0)	Keskmine*	Sd*
Raamatupidamis-ettevõtte kasutab raamatupidamis-programmi ja teisi lahendusi	69%	21%	1%	0%	0%	8%	4,74	0,47

Tabel 11. järg

Raamatupidamis-ettevõtte kasutab digilahendusi andmete sisestamisel	61%	24%	3%	1%	3%	8%	4,52	0,87
Esitan oma raamatupidamise algdokumendid digitaalselt	55%	13%	19%	1%	11%	1%	4,01	1,34
Minu ettevõttel on reaalajas juurdepääs oma raamatupidamis-teabele	51%	13%	9%	1%	15%	11%	3,94	1,49

Märkused: *keskmiste ja standardhälvete arvutamisel ei ole arvestatud „ei oska öelda“ vastajaid

Ilma tehnoloogiliste vahenditeta on praeguses ärikeskkonnas keeruline osutada kvaliteetset raamatupidamisteenust. Käsitsi andmete sisestamine on madala lisandväärtusega ning suureks ohuks on juhuslikud vead. 69% vastajatest on täiesti nõus, et nende raamatupidamise valmimisel kasutatakse vastavaid programme, küll aga 8% vastajatest ei oska anda vastust sellele väitele. Antud väidet on keskmiselt kõige kõrgemini hinnatud ($m=4,74$). 55% vastajatest esitab oma raamatupidamise algdokumendid digitaalselt ning 11% vastajatest ei ole selle väitega nõus. Siit võib järeldada, et raamatupidajale viiakse veel paberkandjal algdokumente. 51%-l vastajatest on küll ühine informatsioon raamatupidajaga, kuid 15% ei nõustu üldse selle väitega. Siit saab järeldada, et kliendid peavad oma andmete vaatamiseks tegema raamatupidajale päringu.

Ilma usaldusväärsuse aspektita ei saa raamatupidamisteenust osutada kuna raamatupidamisandmed on üsna konfidentsiaalsed ning järgmises tabelis 12 on välja toodud klientide keskmised hinnangud usaldusväärsuse mõõtmele.

Tabel 12. Vastajate jaotus ja keskmine hinnang usaldusväärsuse mõõtmesse (autori koostatud)

Usaldusväärsus	Täiesti nõus (5)	Pigem nõus (4)	Nii ja naa (3)	Pigem ei ole nõus (2)	Üldse ei ole nõus (1)	Ei oska öelda (0)	Keskmine*	Sd*
Raamatupidaja on usaldusväärne	76%	23%	0%	0%	0%	1%	4,74	0,47

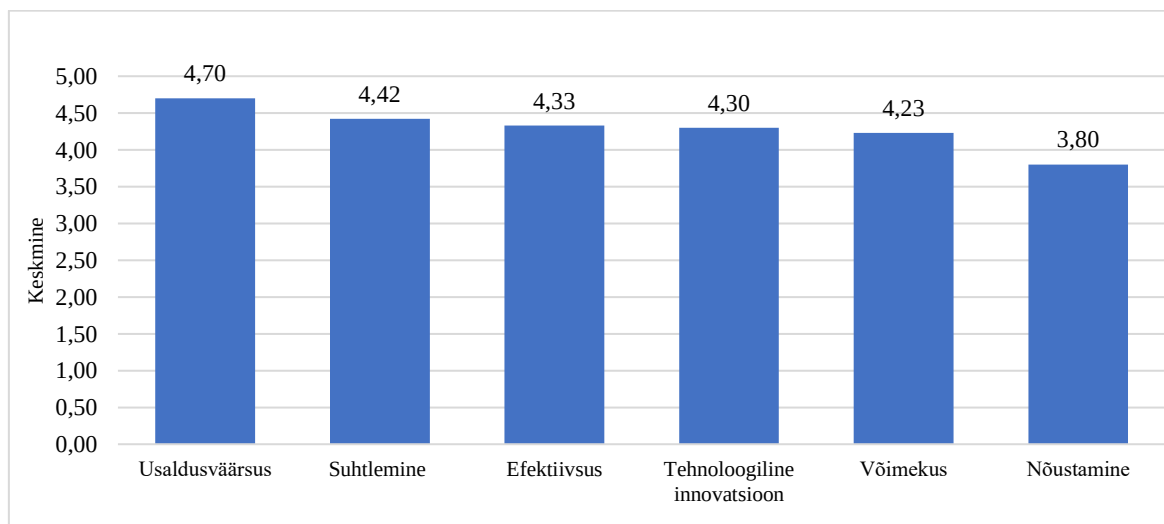
Tabel 12. järg

Tunnen end turvaliselt oma raamatupidajaga tehtud tehingutes	72%	21%	5%	0%	0%	1%	4,52	0,86
Raamatupidamisettevõttes austatakse rangelt privaatsust	63%	27%	3%	0%	0%	8%	4,01	1,34

Märkused: *keskmiste ja standardhälvete arvutamisel ei ole arvestatud „ei oska öelda“ vastajaid

Suurem osa ehk 76% vastajatest on täiesti nõus, et raamatupidaja on usaldusväärne, seda kinnitab ka kõrge keskmine väärtus ($m=4,74$) ja madal standardhälve ($sd=0,47$). Kuna raamatupidamisinfo on suuresti konfidentsiaalne ja teabe lekkimine võib tuua suurt kahju teenuse ostjale, on usaldusväärsus ja infoturve väga olulised. 72% vastajatest tunnevad end turvaliselt oma raamatupidajaga tehtud tehingutes ning 21% vastajatest on sellega pigem nõus. Positiivne on see, et keegi vastajatest pole andnud hinnangut usalduse puudumisest. 63% vastajatest on täiesti nõus, et nende raamatupidamisettevõttes austatakse rangelt privaatsust ning andmed ei ole läinud lekkima.

Järgmisel joonisel on näha kõigi kuue mõõtme kokkuvõtlikud keskmised väärtused.



Joonis 7. Kvaliteedi mõõtmete keskmised hinnangud vastajate poolt (autori koostatud).

Joonisel 7 on näha kokkuvõtlikud tulemused kvaliteedi mõõtmete osas. Tajutud kvaliteedi hindamisel kuue mõõtme abil, milleks olid nõustamine, võimekus, efektiivsus, suhtlemine, tehnoloogiline innovatsioon ja usaldusväärsus, selgus et kvaliteet on kohati ebaühtlane, mis

samastub eelnevate uuringutega. Šneidere *et al.* (2013: 27) Läti uuringust selgus, et kliendid ootavad rohkem kui teenuseosutaja on pakkunud. Autorid arvavad, et see aspekt on seotud ebapiisava raamatupidajate kvalifikatsiooniga ning kasutatavate tehnoloogiate tasemega (*Ibid.*: 36). Kuna Läti uuring oli tehtud aastal 2013, siis hetkel tehnoloogiline tase on arenenud ning enamjaolt on olid käesolevas magistritöös vastanud kliendid rahul tehnoloogilise innovatsiooniga. Küll aga võimekuse mõõde, mis otseselt on seotud raamatupidaja kvalifikatsiooniga, on saanud madalama keskväärtuse.

Kliendid tajusid, et raamatupidajad on usaldusväärsed ja nende andmete töötlemisel on tagatud turvalisus. Usaldusväärsuse mõõtme keskmine väärtus on 4,70, mõõtes seda 5-punktilisel skaalal. Teiselt järgmine mõõde on suhtlemine, mis sai kokkuvõtvalt hindeks 4,42. Efektiivsuse mõõde hõlmas enda alla kokkulepituid toiminguid ja lepingulisi punkte. Kliendid nõustusid, et raamatupidajad pakuvad teenust vastavalt kokkuleppele ning tähtaegselt, kuid selgus, et osapoolte vahel on lepingulised tingimused kirja panemata. Kliendid nõustusid, et neile teenust osutav ettevõtte kasutab tehnoloogilisi lahendusi raamatupidamisandmete töötlemisel, kuid leidis kliente, kes viivad veel oma algdokumendid füüsiliselt kohale. Azzari *et al.* (2021b) uuringust selgus, et kõige olulisemad mõõtmel on nõustamine ja võimekus, kuid Eesti turul on nendel mõõtmel veel potentsiaali. Nõustamine ja andmete tõlgendamine on aina kasvava tähtsusega ning antud tulemuste põhjal saab järeldada, et turul on veel võimalusi, et parandada kvaliteeti ja pakkuda klientidele parimaid lahendusi.

Antud alapeatükis selgus, et Eesti turul on raamatupidamisteenuse kvaliteet kõikuv kvaliteedi mõõtmel osas. Kliendid tajuvad, et neile teenust osutavad raamatupidajad on usaldusväärsed ja suhtlemisaldid, mis ilmselt on peamine mõõde, mille järgi endale raamatupidamisetevõtte valitakse. Võrreldes eelnevate uuringutega, siis saab teatavaid sarnasusi leida Saxby *et al.* (2004) uurimistulemustega, kus raamatupidamisbüroo kliendid hindavad usaldusväärsust kõige olulisemaks mõõtmeks. Aga ja Safakli (2007) uurimusest selgus, klientide rahuloluga olid seotud empaatiavõime, mis kattub käesolevas peatükis suhtlemise mõõtmega. Groff *et al.* (2015) selgitasid välja, et kliendid valivad need raamatupidajad/ettevõtted, keda peetakse empaatiliseks, usaldusväärseks ja kliendi individuaalsetele vajadustele vastavaks, need, kes tagavad privaatsuse ja äratavad usaldust. Yanik *et al.* (2013) uurimusest selgus, et kliendid hindavad raamatupidaja usaldusväärsust, valmisolekut osutada teenust, nõuete õigeaegset täitmist, personaalset lähenemist. Küll aga

on ärikeskkond kiires muutuses ning ettevõtted, kes ostavad sisse raamatupidamisteenust, vajavad konkurentsipüsimiseks ja otsuste tegemisel asjakohaseid nõuandeid ja andmete tõlgendamist.

2.3. Raamatupidamisteenuse tajutud kvaliteedi analüüs seoses raamatupidaja kvalifikatsiooniga

Antud alapeatükis analüüsitakse, kuidas kvalifikatsiooniga raamatupidajad teenust osutavates raamatupidamisetevõttes mõjutavad teenuse kvaliteeti, kuidas kliendid tajuvad kvalifikatsiooni olulisust ning kas antud valdkonna reguleerimine võib aidata kaasa kvaliteetsema teenuse pakkumisele. Analüüs tehakse ankeetküsimustiku kümnendast kuni kolmeteistkümne küsimustele vastatud hinnangute põhjal. Esmalt küsiti, kas klientidele teadaolevalt omab vähemalt üks töötaja raamatupidaja kutsetunnistust. Küsimus oli valikvastustega tasemete lõikes ning valida sai mitu varianti. Tabelist 13 on näha täpsemalt, kuidas vastused jagunesid.

Tabel 13. Vastajate osakaal raamatupidajate taseme lõikes (autori koostatud)

Tase	Raamatupidaja assistent I/ Raamatupidaja, tase 5	Vanemraamatupidaja, tase 6	Raamatupidaja, tase 5/ Vanemraamatupidaja, tase 6	Ei ole kumbagi	Ei oska öelda
Vastajate osakaal	11%	15%	7%	5%	63%

Nagu tabelist 13 selgub, siis 63% vastajatest ei oska vastata antud küsimusele ehk teadlikkus on madal. 15% vastajatest on märkinud, et neile raamatupidamisteenust osutavas ettevõttes töötab vähemalt üks raamatupidaja, kes on omandanud vanemraamatupidaja ehk tase 6 kutsetunnistuse. 7 % vastajatest on märkinud, et temale teenust osutavas ettevõttes on tööl nii tase 5 ja tase 6 omavad raamatupidajad ning 5% vastajatest on teadlikud, et neile osutab teenust ettevõtte, kus töötajad ei omad kutsetunnistust. Kuna kliendid pole teadlikud raamatupidaja kutsekvalifikatsioonist, ei saa siin teha üldistavaid järeldusi, küll aga testib autor nende vähete andmete põhjal seost tabelis 14.

Avatud küsimusega vastustest tõi üks klient välja asjaolu, „kui raamatupidamisfirma osutatav teenus on kvaliteetne ja kiire ja igati sobiv, siis ma ausalt öelda ei tunne mingit huvi selle vastu, missugune on seal kellegi kvalifikatsioon. Võin üksnes eeldada, et seal on tööl oma eriala oskavad inimesed“.

Tabel 14. Keskmised hinnangud vastajate gruppide lõikes (autori koostatud)

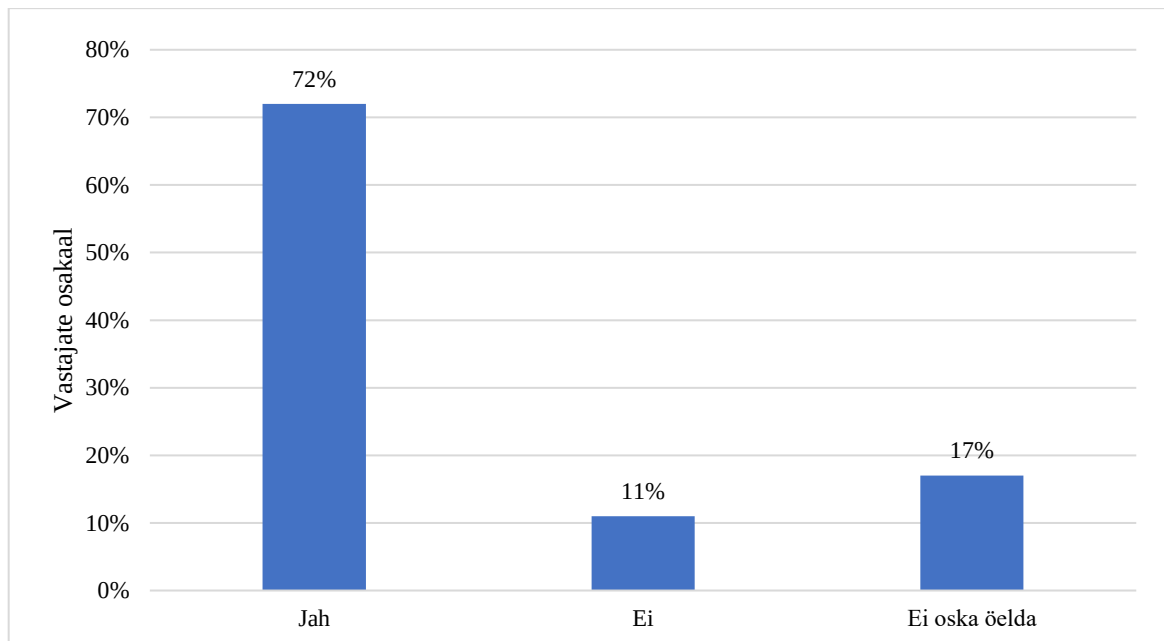
Tase	Raamatupidaja, tase 5/ Vanemraamatupidaja, tase 6	Vanemraamatupidaja, tase 6	Ei ole kumbagi	Ei oska öelda	p
Nõustamine	3,72	3,64	3,76	3,70	Seos puudub
Võimekus	3,82	3,78	3,86	3,84	Seos puudub
Efektiivsus	4,24	4,22	4,23	4,26	Seos puudub
Suhtlemine	4,38	4,36	4,44	4,40	Seos puudub
Tehnoloogiline innovatsioon	4,01	4,03	3,99	4,01	Seos puudub
Usaldusväarsus	4,53	4,48	4,44	4,52	Seos puudub

Märkused: 1. Olulisuse tõenäosus = p. 2. Olulisuse tasemed: * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$. 3. Hinnangute skaala: 5-täiesti nõus, 4-pigem nõus, 3-nii ja naa, 2-pigem ei ole nõus, 1-üldse ei ole nõus

Keskmistest hinnangutest skaalal 1-5 on näha, et vastajad, kes on teadlikud raamatupidaja kutsetunnistusest ja vastajad, kes pole teadlikud, on kvaliteedi mõõtmete hindamisel andnud üsna ligilähedasi vastuseid. Tabel 14 põhjal puudub seos, kuid vastajate mitteteadlikkuse tõttu ei saa siin teha üldistavaid järeldusi.

Seoseanalüüsil võeti kasutusele Groff *et al.* (2015: 757) põhjal loodud struktuurimudel (joonis 6), mis kohandati Azzari *et al.* (2021b) kvaliteedi mõõtmatega. Täpsemalt toodi seal välja, et kvalifikatsioon mõjutab kõiki kvaliteedi dimensioone ning arvutati nende omavaheline seos. Vastajate vähesuse tõttu tuli dispersioonanalüüsi tulemuseks, et kvalifikatsiooni ja erinevate kvaliteedi mõõtmete vahel puudub seos, kuid autor rõhutab siinkohal uuesti, et tulemusi ei saa üldistada, sest suurem osa klientidest ei ole teadlik, kas neile raamatupidamisteenust osutavas ettevõttes on raamatupidaja kvalifitseeritud või ei.

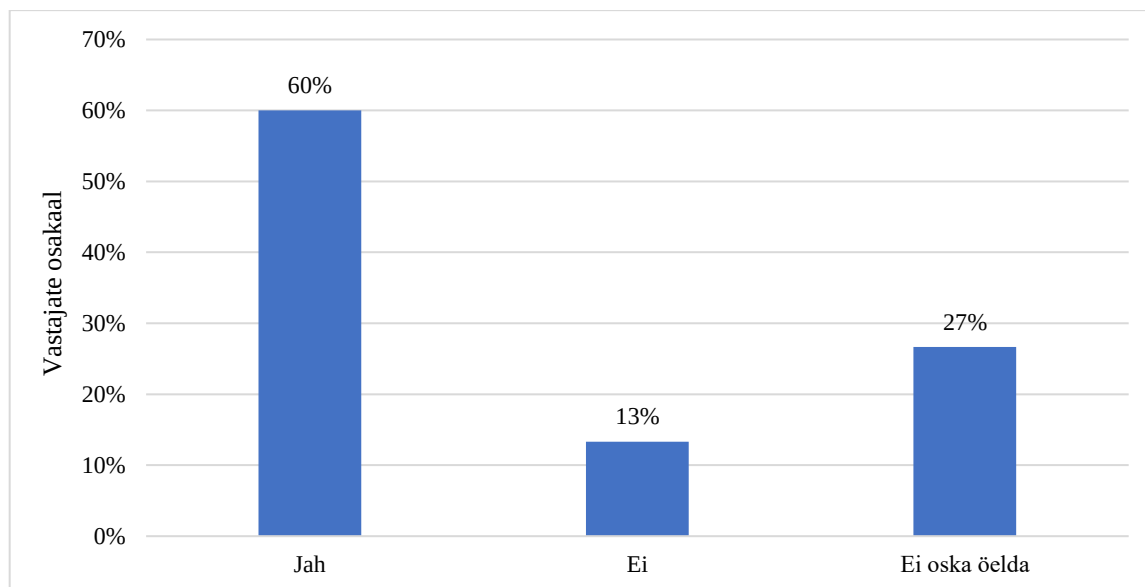
Järgnev analüüs tehakse ankeetküsimustiku küsimuste üheteistkümne kuni neljateistkümne hinnangute põhjal. Autori eeldused pidasid paika, et vastajad võivad olla mitteteadlikud oma raamatupidamisettevõtte töötajate kvalifikatsiooni olemasolust ning seetõttu lisati ankeetküsimustikku täiendavaid küsimusi. Tulemused on näha allolevatel joonistel.



Joonis 8. Vastajate hinnangud raamatupidaja kvalifikatsiooni olulisusest (autori koostatud).

Antud hinnangutest on joonisel 8 näha, et suurem osa vastajatest ehk 72% peavad raamatupidaja kvalifikatsiooni oluliseks, küll aga nad pole teadlikud, kas nende raamatupidaja omab seda. Siit saab järeldada, et ettevõtjad usaldavad pimesi neile teenust pakkuvaid ettevõtteid ning hindavad teisi tegureid raamatupidamisteenuse valimisel rohkem kui kutsetunnistuse olemasolu. Pädevused on küll olulised, kuid klientide jaoks teisejärgulise valikuna. Sarnaselt leidsid Groff *et al.* (2015: 765), et turg ei nõua raamatupidajate kvalifikatsiooni, kuid sellel on positiivne mõju klientide arusaamadele. Kliendid eelistavad usaldusväärset ja lojaalset raamatupidajat. Siinkohal on oluline klientidele teha teavitustööd, et kvalifitseeritud raamatupidaja tagab tõenäolisemalt kvaliteetsema teenuse kui mittekvalifitseeritud raamatupidaja.

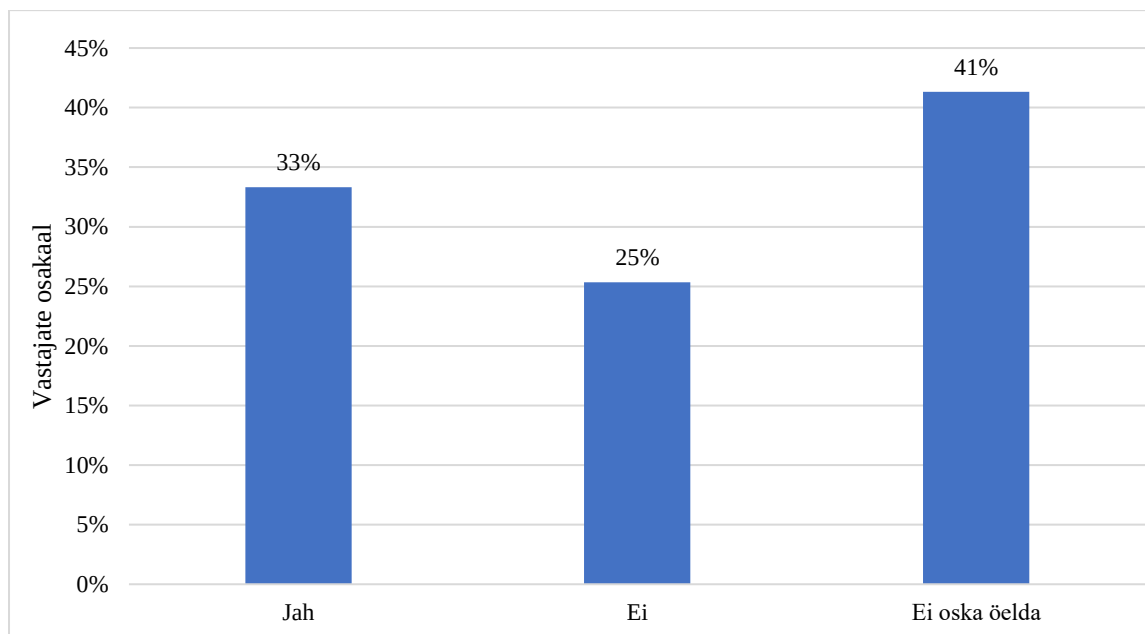
Järgnevalt küsiti vastajatelt, kas raamatupidaja kvalifikatsioon tõstab teenuse kvaliteeti. Tulemused on näha alloleval joonisel 9.



Joonis 9. Vastajate hinnangud raamatupidaja kvalifikatsiooni seosest kvaliteedi tasemega (autori koostatud).

Tulemustest selgub, et 60% vastajaid arvab, et raamatupidaja kvalifikatsioon tõstab teenuse kvaliteeti, 13% leiab, et kvalifikatsioon ei tõsta kvaliteeti ning ülejäänud 27 % vastajatest ei oska võtta seisukohta. Ka varasemast Groff *et al.* 2015: 765-766 (2015) uuringust selgub, et turg on teadlik kutsekvalifikatsiooni eelistest, kuid see pole esmane valik. Ka Kallaste (2018: 160) on oma doktoritöös toonud välja, et kutsetunnistusega raamatupidaja võib kujutada otsest kvaliteetse teenuse kohta, kuid teenuse ostjad on Eestis enamuse mikro- ja väikeettevõtted, kes ei vaja nii kõrgel tasemel teadmisi, pealegi pole kliendid nõus rohkem maksma, kui raamatupidaja omab kõrgema tasemelist kutsetunnistust. Pigem tajutakse raamatupidamist kohustusena ning ei soovita sellele nii palju kulutada. (*Ibid.*: 161)

Kuna tajutud kvaliteet on siiski kõikuv kvaliteedi mõõtmete osas ning raamatupidamisteenuse pakkujaid on turul palju, on vajalik eristada pädevaid teenusepakkujaid. Teenuse pakkuja litsentseerimine ehk seeläbi kohustulikus korras raamatupidaja sertifitseerimine aitaks kaasa turu läbipaistvusele ja usaldusväärsusele. Järgnevalt küsiti vastajatelt, kas raamatupidamisettevõtteid tuleb tulevikus litsentseerida (joonis 10).



Joonis 10. Vastajate hinnangud raamatupidamisettevõtete litsentseerimisest (autori koostatud).

Tulemustest selgub, et 41% vastajatest ei oska antud küsimusele vastata, küll aga järgnevalt suurem osakaal vastajaid on nõus, et tulevikus võib teenusepakkujaid litsentseerida ning 25% vastajatest arvab, et see ei ole vajalik. Joonisel 9 ja 10 kujutatud tulemustest selgus, et enamus vastajaid peavad oluliseks raamatupidaja kvalifikatsiooni ja arvavad, et see on seoses kvaliteetsema teenusega, kuid võib juhtuda, et nad ei eelistada pigem mitte turu reguleerimist. Avatud küsimusega vastustest toodi välja „*meil on siiski vabaturumajandus ja liigsed piirangus litsentseerimised tõstavad teenuste hinda ja väike-mikroettevõtetele pole see mõistlik*“ ning „*kvalifitseeritud teenuse osutaja saab vastutada oma tegemiste eest*“.

Turu reguleerimine toob kaasa raamatupidamisteenuse hinnatõusu, kuid kliendid ei pruugi seda toetada. Küll aga toob Kallaste (2018: 162) välja, et infotehnoloogia areng ja raamatupidaja oskus infot töödelda, analüüsida ja tõlgendada on väga olulisel kohal. Kas ettevalmistuseta isikud sellega hakkama saavad ning kvaliteetset teenust pakkuda suudavad, on hetkel päevakohane küsimus. Raamatupidamisettevõtete litsentseerimine aitab kaasa turu läbipaistvusele ja usaldusväärsusele ning toetab elukestvat õpet. (*Ibid.*: 163)

Viimase küsimusega paluti vastajatelt soovi korral välja tuua oma mõtted raamatupidamisteenuste kvaliteedist ja turu reguleerimisest. Tegu oli avatud küsimusega

ning ei olnud kohustuslik. Mõningad ettevõtted andsid oma panuse ning vastused on näha lisas 2.

Kokkuvõtvalt avatud vastuste osas selgub sarnaselt kvantitatiivsele analüüsile, et kvaliteet on kõikuv, küll aga enamus vastajaid on rahul on raamatupidamisettevõttega. Üks vastaja toob välja, et tema raamatupidaja on hea sõbranna ning seetõttu ka usalduslikum suhe. Küll aga teised kiidavad teenuse osutamist ja on rahul tehtud tööga.

Turu reguleerimise osas on enamus vastajaid arvamusel, et see pole vajalik. Sarnaselt eelnevale analüüsile, tuuakse siinkohal välja, et ei tunta huvi, milline ja kas on raamatupidajate kvalifikatsioon, kes neile teenust osutab. Tuuakse välja, et liigsed piirangud tõstavad teenuste hindu ning mikro- ja väikeettevõtetele ei ole see mõistlik. Üks vastaja on toonud välja, et kvalifitseeritud teenusepakkuja saab vastutada oma tegemiste eest. Täpsemalt jääb see mõte segaseks, kuid eeldatavasti arvati siinkohal, et turu reguleerimine loob rohkem vastutust raamatupidamisettevõtetele. Kokkuvõtlikult on turg teadlik kvalifikatsiooni positiivsetest mõjudest, kuid ei pea seda kõige olulisemaks.

Käesolevas alapeatükis leiti seos raamatupidamisteenuse kvaliteedi ja raamatupidaja kvalifikatsiooni vahel. Analüüsi käigus selgus, et enamus vastajaid pole teadlik oma raamatupidamisettevõtte töötajate kvalifikatsiooni olemasolust ning nende väheste andmete põhjal on raske teha üldistavaid järeldusi. Küll aga oli esitatud täiendavad küsimused, kus selgitati välja, et kliendid tajuvad kvalifikatsiooni olulisust ja selle seost kvaliteedi tõstmisel, kuid ei olda kindel, kas turu reguleerimine ehk raamatupidamisteenust pakkuvate ettevõtete litsentseerimine on vajalik. Teenust ostavad sisse enamasti mikro- ja väikeettevõtted, kes on hinnapoliitika suhtes tundlikumad.

2.4. Järeldused ja ettepanekud

Antud alapeatükis võrreldakse empiirilises osas selgunud analüüsi tulemusi teoreetilise osaga ning tehakse täpsemad järeldused ja ettepanekud. Järeldused tuuakse välja raamatupidamisteenuse kvaliteedi mõõtmete kaupa. Analüüsi tulemusel selgus, et mõõtes tajutud kvaliteeti kuue mõõtme ulatuses, milleks on nõustamine, võimekus, efektiivsus, suhtlemine, tehnoloogiline innovatsioon ja usaldusväärsus, on kvaliteeditase ebaühtlane.

Nõustamise mõõde hõlmab strateegilist osalust, andmete tõlgendamist ja analüüsimist ning kliendi probleemkohtade leidmist ja lahenduse pakkumist. Tabelis 15 on kokkuvõtlikult välja toodud, kas nõustamise aspektid vastavad teooria ootustele.

Tabel 15. Nõustamise mõõtme analüüsi tulemuste ja teoreetiliste eelduste võrdlus (autori koostatud)

Aspekt	Ootus teooriast	Tulemus
Strateegiline roll	Osalemine aktiivselt strateegilisel tasandil otsustusprotsessides	Vastab osaliselt
Nõustamisoskus	Kõikehõlmav klientide nõustamine	Vastab osaliselt
Teabe tõlgendus ja analüüs	Info tõlgendamine, analüütilise teabe edastamine kliendile	Vastab osaliselt
Probleemkohad	Probleemide tuvastus ja nende lahendused	Vastab osaliselt

Märkused: 1. „vastab osaliselt“ – analüüsi tulemusel vastab aspekt teooria ootustele

Nõustamise aspekt kui kõige madamalt hinnatud mõõde vastab osaliselt teoorias välja selgitatud tulemustele. Nõustamise mõõtmel on veel arenguruumi, võrreldes Azzari *et al.* (2021b) uurimusega ning nõustamine oli see märksõna, mida oodatakse enim raamatupidajalt. Sarnaselt Bagieńska (2016) uuringuga toodi eelistena välja nõustamisteenus ja abi otsuste tegemisel. Arvestades OSKA (2016) tulevikuvaadet tööjõu ja oskuste vajadusele nõustamise osas, siis saab teha ettepaneku nõustamise arendamises kui kvaliteetsema raamatupidamisteenuse pakkumise osas.

Strateegilisema iseloomu tõttu võib nõustamist üldiselt sageli seostada suuremate organisatsioonide klientidega, kuid Azzari *et al.* (2021b) uuringust selgub, et seda vajavad ka väiksemad ettevõtted, kellel pole otstarbekas raamatupidajat palgata. (Azzari *et al.* 2021b: 14) Eesti turul on enamus mikro- ja väikeettevõtted, kes paremate tulemuste saavutamiseks vajavad nõustamist.

Nõustamise eelduseks on raamatupidaja võimekus, teadmised ja oskused. Tabelis 16 on välja toodud aspektide lõikes, kuidas analüüsi tulemused vastavad teooria ootustega.

Tabel 16. Võimekuse mõõtme analüüsi tulemuste ja teoreetiliste eelduste võrdlus (autori koostatud)

Aspekt	Ootus teooriast	Tulemus
Seadused ja määrused	Teadlikkus uuenenud seadustest ja määrusest, mis puudutavad kliendi valdkonda	Vastab
Erialane koolitus	Pidev enesetäiendamine, teadmiste uuendamine	Vastab
Mitterutiinsed nõudmised	Kohanemine olukordadega, millel on mitterutiinne erisus	Vastab osaliselt
Ettevõtte valdkond	Teadmised kliendi tegevusvaldkonnast	Vastab osaliselt
Asjakohased teadmised	Haridusele ja kogemustele tuginenud üldine teadlikkus	Vastab

Märkused: 1. „vastab“ – analüüsi tulemusel kattub aspekt teooria ootustele. 2. „vastab osaliselt“ – analüüsi tulemusel kattub osaliselt aspekt teooria ootustele

Võimekus kui nõustamise järel teiselt hinnatud kõige madalamalt kattub rohkemate aspektide osas teoorias leitud ootustega. Selle mõõtme hindamisel märkis kõige suurem protsent vastajaid „ei oska öelda“. Raamatupidajad on kursis seadusandlusega, tegelevad teadmiste uuendamisega ning omavad asjakohaseid teadmisi. Küll aga enim vastajaid ei osanud öelda, kas nende raamatupidaja osaleb erialastel koolitustel. Sarnaselt Saxby *et al.* (2004) uuringuga on raamatupidajate teadmised olulised. Kuna võimekuse mõõde on seotud raamatupidaja kvalifikatsiooniga, siis siit järeldades saab teha ettepaneku, et kvalifitseeritud raamatupidaja on eelduseks kvaliteetsema teenuse osutamisele. Täheldades seda, tuleb turu reguleerimise osas suurendada kvalifitseeritud raamatupidajate arvu.

Tabelis 17 on efektiivsuse mõõtme vastamise teooria osas välja toodud ootustele. Azzari *et al.* (2021b: 18) uuringust selgus, et efektiivsuse mõõde ja selle alla kuuluvad aspektid seostuvad enim klientide ootustega raamatupidamisteenuse sisseostmisel.

Tabel 17. Efektiivsuse mõõtme analüüsi tulemuste ja teoreetiliste eelduste võrdlus (autori koostatud)

Aspekt	Ootus teooriast	Tulemus
Paindlikkus	Kohanemine ja suutlikkus tegeleda klientidega, kes on erinevate valdkondade ja suurusega	Vastab
Abivalmidus	Jooksvate küsimuste ja probleemide lahendamine	Vastab
Õigeaegsus	Teenuse osutamine õigel ajal	Vastab
Kokkulepped, ulatus	Teenuse osutamine kokkulepitule ja korrektselt	Vastab
Leping	Vastutus ja kohustused on sätestatud lepingus	Ei vasta

Märkused: 1. „vastab“ – analüüsi tulemusel kattub teooria ootustele. 2. „ei vasta – analüüsitulemusel ei kattu teooria ootustele.

Efektiivsus kui paindlikkus tegeleda erinevate klientidega, aidata ja toetada neid ning osutada teenust kiiresti ja korrektselt vastavalt kokkulepitule. Tulemustest selgub, et aspektid leiavad enim toetust teooria ootustega. Yanik *et al.* (2013) uuringust selgub, et tähtis on teenuse õigeaegne täitmine ning Armstrong ja Davision (1995) uurimusest selgus, et hinnati tõhusat ehk efektiivset teenuse osutamist. Mittevastavust on täheldada lepingulise aspekti juures, kus kõige suurem osa vastajatest ei ole nõus, et neil on korrektne leping teenusepakkujaga. Leping, kus on sätestatud olulised osad, on aluseks tulevikus tekkivate probleemide lahendamisel.

Järgnevalt on tabelis 18 välja toodud suhtlemise mõõtme aspektide vastavus.

Tabel 18. Suhtlemise mõõtme analüüsi tulemuste ja teoreetiliste eelduste võrdlus (autori koostatud)

Aspekt	Ootus teooriast	Tulemus
Reageerimisvõime	Küsimustele ja päringutele kiiresti vastamine	Vastab
Viisakus	Lugapidav ja viisakas käitumine	Vastab
Personaalsus	Individuaalne tähelepanu osutamine, huvi tundmine	Vastab
Suhtlemisoskus	Suhtlemise lihtsus ja arusaadavus	Vastab osaliselt

Märkused: 1. „vastab“ – analüüsi tulemusel kattub aspekt teooria ootustele. 2. „vastab osaliselt“ - analüüsi tulemusel kattub osaliselt aspekt teooria ootustele

Suhtlemise osas on olulised empaatia- ja reageerimisvõime ning antud mõõde hinnati teiselt kõige kõrgemini. Tulemustest selgub, et suhtlemise alla kuuluvad aspektid nagu reageerimisvõime, viisakus ja personaalsus vastavad teoreetilistele käsitlustele. Osaline vastavus ilmnes suhtlemise lihtsuse juures. Võrreldes varasemate uurimustega, siis Aga ja Safakli (2007) ning Armstrong ja Davision (1995) tulemustest selgus, et empaatiavõime oli oluline aspekt ning Groff *et al.* (2015) ja Yanık *et al.* (2013) uuringutes toodi välja, et kliendi individuaalsetele vajadustele vastamine ja personaalne lähenemine on klientide jaoks tähtsad.

Järgmises tabelis on vastavalt analüüsi tulemustele toodud vastavus teooria ootustega (tabel 19).

Tabel 19. Tehnoloogilise innovatsiooni mõõtme analüüsi tulemuste ja teoreetiliste eelduste võrdlus (autori koostatud)

Aspekt	Ootus teoriast	Tulemus
Raamatupidamisprogramm, majandustarkvara	Raamatupidamisprogrammi ja teiste tehnoloogiliste lahenduste kasutamine	Vastab
Digilahendused	Vähendatud on andmete käsitsi sisestamist ja sellest tulenevaid võimalikke juhuslikke vigu	Vastab
Suhtluskanal (kliendi dokumentide esitamine)	Algdokumentide esitamine läbi elektrooniliste suhtluskanalite	Vastab osaliselt
Ühine inforuum	Reaalajas juurdepääs raamatupidamis teabele	Vastab osaliselt

Märkused: 1. „vastab“ – analüüsi tulemusel kattub aspekt teooria ootustele. 2. „vastab osaliselt“ - analüüsi tulemusel kattub osaliselt aspekt teooria ootustele

Kiiresti arenev ärikeskkond ja tehnoloogia innovatsioon käivad käsikäes. Tulemustest selgub, et raamatupidajad kasutavad vastavaid programme ja digilahendusi, et lihtsustada käsitsi sisestamist. Küll aga osaliselt kattuvad suhtluskanal ja ühine inforuum. Ilmselt osad kliendid eelistavad veel isiklikult viia algdokumente füüsiliselt kohale, siinkohal on võimalik raamatupidajatel teha teavitustööd klientidele, et tõhustada algdokumentide liikumist. Osaliselt kattub ka ühise inforuumi aspekt, kiires ärikeskkonnas on see eelis klientidel ise oma andmetele ligi pääsemiseks.

Usaldusväarsuse mõõde sai keskmiselt kõige parema hinnangu. Tabelis 20 on välja selgitatud aspektide vastavus teoreetilise osaga.

Tabel 20. Usaldusväarsuse mõõtme analüüsi tulemuste ja teoreetiliste eelduste võrdlus (autori koostatud)

Aspekt	Ootus teooriast	Tulemus
Usaldusväarsus, kindlustunne	Raamatupidaja pakub oma teadmiste ja tegevustega usaldusväarsust	Vastab
Turvalisus	Andmekaitse, infoturve	Vastab
Privaatsus	Konfidentsiaalsus	Vastab osaliselt

Märkused: 1. „vastab“ – analüüsi tulemusel kattub aspekt teooria ootustele. 2. „vastab osaliselt“ - analüüsi tulemusel kattub osaliselt aspekt teooria ootustele

Usaldusväarsus on oluline mõõde teenuse osutamisel ning hõlmab enda alla raamatupidaja eetilist käitumist, teadmisi ning teenuse osutamisel turvalisust ja privaatsust. Tulemustest selgub, et raamatupidaja käitumise ja turvalisuse osas kattuvad aspektid teoreetiliste käsitlustega. Privaatsuse osas on kattuvus osaline, põhjuseks võib tuua välja klientide vastustuste hajuvus. Saxby *et al.* (2004), Groff *et al.* (2015), Yanik *et al.* (2013) uuringutest selgub, et usaldusväarsus on klientide jaoks väga olulise tähtsusega. Üldiselt hinnati usaldusväarsuse mõõdet antud magistritöö analüüsi osas kõrgelt.

Kokkuvõtlikult hindavad kliendid teenust osutava raamatupidaja juures usaldusväarsust ja suhtlemisuskust. Teiste mõõtmete osas on veel potentsiaali arenguks ning kvaliteetsema teenuse pakkumiseks.

Raamatupidamisteenuse kvaliteedi analüüsis seoses kvalifitseeritud raamatupidajaga selgus, et kliendid hindasid sarnaselt kvaliteedi mõõtmeid, olenemata sellest, kas teenust osutavas ettevõttes töötab raamatupidaja, kes omab kutsetunnistus või ei. Kvalifitseeritud raamatupidaja omab kõrgharidust ja ühtlasi ka vanemraamatupidaja, tase 6 tunnistust. Klientide hinnangul on raamatupidaja kvalifikatsioon oluline ja tõstab teenuse kvaliteeti, küll aga nad pole kindlad, kas raamatupidamisturu reguleerimine on vajalik. Varasemalt eelnevatele uuringutele saab järeldada, et kliendid ei nõua raamatupidajatelt kvalifikatsiooni.

Rahandusministeeriumil on olnud plaanis raamatupidamisteenuste turgu reguleerida ja kehtestada nõue, kus teenust osutavas ettevõttes töötab vähemalt üks raamatupidaja, kes omab vanemraamatupidaja, tase 6 kutsetunnistust. Tajutud kvaliteedi analüüsimisel selgus, et kõige madalamalt hinnati nõustamise ja võimekuse mõõdet. Vaadeldes vanemraamatupidajale esitatavaid tegevusnäitajaid ja Azzari *et al.* (2021b) kvaliteedi mõõtmeid, siis nõustamisel ja võimekusel on esitatud nõuetes suur osakaal. Kattuvus on nähtav tabelis 21.

Tabel 21. Vanemraamatupidaja, tase 6 ja nõustamise ja võimekuse ühilduvus (autori koostatud)

Kvaliteedimõõde	Nõustamine	Võimekus
Tegevusnäitaja		
Kaasab, delegeerib parima tulemuse nimel		
Töötab efektiivselt multikultuurses keskkonnas		
Mõistab äriprotsesse tervikuna		+
Juhib tähelepanu probleemidele ja pakub lahendusi	+	
Reageerib paindlikult muutustele ja võtab arukaid riske		+
On teadlik oma tööalasest vastutusest ning arvestab sellega otsuste tegemisel		
Osaleb koolitustel, omab ülevaadet uuenenud õigusaktidest, standarditest		+
Korrektne keelekasutus		+
Kasutab oma töös arvutit ECDL baasmoodulites Arvuti põhitõed, Interneti põhitõed, Tekstitöötlus, Tabelitöötlus ja standardmoodulites IT-turvalisus ja Koostöö internetis nõutud tasemel		+
Kasutab oma töös erialaseid tarkvaralahendusi		

Võimekus on otseselt seotud raamatupidaja pädevuste, kvalifikatsiooni, teadmiste ja nende säilitamisega. Kuna antud analüüsi tulemusel olid antud mõõtmed madalalt hinnatud, siis võib sarnaselt naaberriik Lätile võtta teemaks raamatupidamisteenuste turu reguleerimise. Küll aga tasub nõuete määramisel olla paindlikum, näiteks sarnaselt Kirsipuu (2015) arvamusega, võiks kutsetunnistuse tasemetega võrdsustada need raamatupidajad, kes omavad raamatupidamisalast kõrgharidust.

Küll aga kutsetunnistuse omamisel on suur roll jätkuval erialasel arengul, sest keskkond on muutuv ning uuenenud teadmisi omav raamatupidaja pakub kindlust ka kliendile. Siinkohal tuleb arvestada asjaoluga, et nõutud enesetäiendamine oleks hariv ja erialaselt kasulik. (Kallaste 2018: 163) Tavapäraselt ongi kutsetunnistuste saamise ja taastõendamise programmid raamatupidajatele, kes osutavad teenust mikro- ja väikeettevõtjatele, keerukad ja hinnad ei ole sobilikud (Groff *et al.* 2015: 755). Võimalusel tuleb antud programmid muuta paindlikumaks, et tekiks huvi ja parem võimalus kutsetunnistuse saamise ja taastõendamise protsessis.

Toetudes teoreetilises osas kasutatud teadusartiklitele ja empiirilises osas analüüsitud vastustele, on magistritöö autor arvamusel, et kvalifitseeritud raamatupidaja on kvaliteetse raamatupidamisteenuse aluseks. Kõrghariduse ja töökogemusega raamatupidajad võiks võrdsustada kutsetaseme nõuetega, siinjuures kontrollida nende enesetäiendamise tingimusi, sest elukestev õpe on uute ja paremate teadmiste alus.

KOKKUVÕTE

Kiiresti arenevas ärikeskkonnas on teenuste kvaliteet olulise tähtsusega, veelgi enam on riigi majandusliku läbipaistvuse jaoks oluline ettevõtete käekäik. Kui organisatsioonide ja ettevõtete majanduslikud tulemused on õiglasel ja läbipaistval, aitavad need kogu riigi heaolule kaasa. Majanduslike tulemuste aluseks on korrektne raamatupidamine. Eestis on enamikus mikro- ja väikeettevõtteid ning nad on peamiselt raamatupidamisteenuse sisseostjad. Turul on palju teenuseosutajaid, kuid nendes ettevõtetes töötavad erineva kogemuse ja haridusega inimesed.

Käesoleva magistritöö eesmärgiks oli välja selgitada, milline on tajutud raamatupidamisteenuse kvaliteet ja selle seos raamatupidaja kvalifikatsiooniga Eesti turul klientide hinnangul.

Töö teoreetilises osas anti ülevaade raamatupidamisteenuse kvaliteedist ja selle mõõtmisest. Üldjuhul on kvaliteeti raske mõõta, kuid see on klientidele üheselt arusaadav. Esmalt toodi välja Parasuraman *et al.* (1988) loodud üldine kvaliteedimudel, mis on loodud teenuse hindamiseks, leides klientide ootuste ja tajude vahe. Seejärel toodi välja SERVPERF mudel, mis on SERVQUAL mudeli edasiarendus, kuid mõeldakse ainult klientide tajutud kogemust teenusest. Seejärel anti ülevaade Azzari *et al.* (2021) välja selgitatud raamatupidamisteenuse kvaliteedi mõõtmistest. Nendeks on nõustamine, võimekus, efektiivsus, suhtlemine, tehnoloogiline innovatsioon ja usaldusväarsus. Raamatupidaja amet on muutumas ning enim vajatakse nõustamist ja andmete tõlgendamist. Võimekuse all mõeldakse raamatupidaja pädevust, teadmisi ja nende säilitamist. Efektiivsus on seotud lepinguliste aspektidega ehk teenuse osutamine vastavalt kokkulepitule ja ajale. Siia alla kuulub ka valmisolek aidata klienti ja paindlikkus erinevat tüüpi nõudmistega toimetulekuks. Suhtlemiselt eeldatakse lihtsust ja arusaadavust ning tehnoloogilise innovatsiooni all mõeldakse tehnoloogia kasutamist. Usaldusväarsus on andmete turve ja konfidentsiaalsus.

Lisaks raamatupidamisteenuse kvaliteedi mõõtmisele anti ülevaade kvaliteedi seosest raamatupidaja kvalifikatsiooniga ning selgitati välja, kes on kvalifitseeritud ja sertifitseeritud raamatupidaja. Antud magistritöö kontekstis kattuvad mõisted kvalifitseeritud ja sertifitseeritud raamatupidaja, keda saab kokkuvõtlikult nimetada professionaaliks.

Kvalifitseeritud raamatupidaja omab erialast kõrgharidust ning töökogemust, lisaks sellele on ta oma teadmisi kinnitanud kutseksamiga ning saanud sooritatud eksami näol vastava taseme kutsetunnistuse. Kui kvaliteetse teenuse aluseks on kvalifitseeritud raamatupidaja, siis välja selgitatud kvaliteedi mõõtmete sisu kattub Eestis vanemraamatupidaja, tase 6 nõuetega. Eesti turul on tegelikult olemas kvaliteedi mõõtmed, millest lähtuda kvaliteetsema teenuse osutamisel. Rahandusministeeriumil on olnud teemaks raamatupidamisteenust pakkuvaid ettevõtteid reguleerida litsentside näol. Eelduseks on, et ettevõttes töötab vähemalt üks raamatupidaja, kes vastab vanemraamatupidaja, tase 6 tegevusnäitajatele ning omab kutsetunnistust.

Magistritöö empiirilises osas tehti tajutud kvaliteedi analüüs ja leiti kvaliteedi seos kvalifitseeritud raamatupidajaga klientide hinnangute alusel. Esmaseid andmeid koguti veebipõhise ankeetküsitluse abil. Töö valimiks olid juhuvalimina Eestis tegutsevad mikro- ja väikeettevõtted. Uuringus osales 83 organisatsiooni, kellest 75 kasutavad raamatupidamisteenust. 96% vastajatest olid osaühingud, ülejäänud olid füüsilisest isikust ettevõtjad ja muud ühingud. 52% osaühingutest olid väikeettevõtted ja 41% oli mikroettevõtted, ülejäänud olid keskmise suurusega või muu.

Ankeetküsimustik oli koostatud teoreetilise tagapõhja alusel ning tajutud kvaliteedi mõõtmiseks paluti hinnata 5-pallilisel skaalal nõusolekut kvaliteedi mõõtmete väidetega. Lisaks olid täiendavad küsimused raamatupidaja kvalifikatsiooni, selle olulisuse ja litsentseerimise vajalikkusest. Vastuseid analüüsiti enamasti kvantitatiivselt läbi kirjeldava statistika. Ankeetküsimustikus oli viimane küsimus avatud ning soovi korral paluti tulla välja mõtted raamatupidamisteenuste kvaliteedist ja turu reguleerimisest. Saadud mõningate vastuste põhjal tehti väiksema mahuline kvalitatiivne analüüs.

Tajutud kvaliteedi analüüsi tulemusel selgus, usaldusväarsuse ja suhtlemise mõõde said klientide poolt kõige suurema hinnangu. Usaldusväarsuse keskväärtus oli 4,70 ja suhtlemisel 4,42. Järgmiselt kolmas oli efektiivsus väärtusega 4,33, siis tehnoloogiline innovatsioon 4,30 ja kõige väiksema keskväärtusega olid võimekus 4,23 ja nõustamine 3,80. Azzari *et al.* (2021b) kvaliteedi mõõtmete välja selgitamisel hinnati nõustamist ja võimekust kõige olulisemaks. Raamatupidaja kui nõustaja ja strateegiline partner on Eesti turul veel suure potentsiaaliga. Võimekuse alla kuuluvad raamatupidaja teadmised uuenenud regulatsioonidest, osalemine erialastel koolitustel ja kvalifikatsioonil, kohanemine mitterutiinsete nõudmistega ning teadmised klientide valdkonnast.

Tulemused ühtivad varasemate uuringutega, kus kliendid hindavad raamatupidajas enim usaldusväarsust ja empaatiat, mis kattub suhtlemise mõõtmega. Olulisel kohal olid veel personaalne lähenemine ja teenuse õigeaegne osutamine. Raamatupidaja kvalifikatsiooni küsimuse osas tuli väljas, et 63% vastajatest ei oska öelda, kas neile teenust osutavas raamatupidamisettevõttes töötab mõni raamatupidaja, kes omab kutsetunnistust. Vastuste vähesuse tõttu ei ole võimalik teha adekvaatseid järeldusi, sest erinevate gruppide lõikes olid keskmised hinnangud sarnased ja otsene seos puudub kvaliteedi ja raamatupidaja kvalifikatsiooni vahel. Küll aga on 72% vastajatest on arvamusel, et raamatupidaja kvalifikatsioon on oluline ja 60 % vastajatest arvab, et see tõstab teenuse kvaliteeti. Ilmnes aspekt, et kliendid ei ole teadlikud raamatupidaja kvalifikatsioonist, aga nad arvavad, et see on oluline. Järelikult usaldatakse oma raamatupidamisettevõtet pimesi ning selle valikul ei ole kvalifikatsiooni olemasolu esmatähtis. Oluliseks peetakse ilmselt tuttavate soovitusi, raamatupidaja usaldusväarsust ja suhtlemisoskust.

Raamatupidamisettevõtete reguleerimise poolt on 33% vastajatest, 25% arvab, et see pole vajalik ning 41% vastajatest ei oska öelda. Avatud küsimuste vastustest selgus, et kliendid on hinnatundlikud ning arvamusel, et liigsed piirangud tõstavad teenuse hinda. Välja toodi veel, et kui raamatupidamine on korras ja õigeaegselt tehtud, ei ole kvalifikatsioonil olulist mõju kliendi otsustele. Sarnaselt eelnevate uuringutega, võib välja tuua, et paljud mikro- ja väikeettevõtted ei vajagi nii kõrgel tasemel teadmisi. Küll aga on ärikeskkond kiires muutuses ja konkurentsipüsimeks võidakse vajada raamatupidaja kui nõustaja abi.

Järelduste osas toob autor välja, et kaaluda võib siiski turu reguleerimist, kuid sealjuures läbi mõelda antud protsess. Raamatupidajad, kes omavad kõrgharidust ja töökogemust, võiks võrdsustada kutsetasemega. Oluline on siinkohal erialane enesetäiendamine ja selle nõude täitmine. Tajutud kvaliteedi osas olid nõustamine ja võimekus madalalt hinnatud, mis on kvalifitseeritud raamatupidaja ühed olulised oskused.

Kuna klientide teadlikkus oma raamatupidaja kvalifikatsioonist oli vähene, siis edasiseks uuringuks on mitmeid võimalusi, esiteks võiks uurida raamatupidamisteenuseid sisseostvate ettevõtete teadlikkust ja vastutust raamatupidamise korraldamise ees. Siinkohal võiks kasutada teistmoodi andmete kogumist, näiteks intervjuud, mis võimaldab detailsemat analüüsi. Uurida on veel võimalik litsentseerimise protsessi paindlikkust ja selle rakendamise erinevaid võimalusi.

KASUTATUD KIRJANDUS

- ***Armstrong, R. W., Davison, A.** (1995). An empirical investigation of the dimensions of service quality in australia accounting firms. *Journal of Customer Service in Marketing & Management*, 1(2), 105-122, viidatud: **Dinha, T.T.L., Dob, D.T.** (2020), "Determinants influencing the quality of accounting service: the case of accounting service firms in Hanoi, Vietnam", *Management Science Letters*, Vol. 10, pp. 675-682, vahendusel. [veebileht] DOI: [10.5267/j.msl.2019.9.011](https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.9.011) (02.03.22)
- * **Zeithaml, V.** (1987). Defining and Relating Price, Perceived Quality, and Perceived Value. Report No, 87-101, Cambridge, MA: Marketing Science Institute, viidatud **Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L.** (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, pp. 12-40, vahendusel. [veebileht] https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality (15.04.2022)
- Aga, M., Safakli, O.V.** (2007). An empirical investigation of service quality and customer satisfaction in professional accounting firms: evidence from North Cyprus. *Problems and Perspectives in Management* 5(3): 84–98. [veebileht] https://www.researchgate.net/publication/259610205_An_Empirical_Investigation_of_Service_Quality_and_Customer_Satisfaction_in_Professional_Accounting_Firms_Evidence_from_North_Cyprus (02.04.2022)
- Ahmed, M.** (2018). Service Quality in Accounting Firms: its Effect on Client Satisfaction and Loyalty. Business Administration Master's Thesis. Karlstad Business School. 64 lk. [veebileht] <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1233689/FULLTEXT01.pdf> (21.01.2022)
- Audiitoritegevuse seadus. (vastu võetud 27.01.2010, muudetud, täiendatud, viimati jõustunud 01.06.2021). – Riigi Teataja <https://www.riigiteataja.ee/akt/13275292?leiaKehtiv> (09.03.2022).
- Azzari, V., Mainardes, E.W., Costa, F.M.d.** (2021a). Accounting services quality: a systematic literature review and bibliometric analysis. *Asian Journal of Accounting Research*. Vol. 6 No. 1, pp. 80-94. [veebileht] DOI: [10.1108/AJAR-07-2020-0056](https://doi.org/10.1108/AJAR-07-2020-0056) (01.05.2022)
- Azzari, V., Mainardes, E.W., Beiruth, A.X., Costa, F.M.d.** (2021b). The dimensions of accounting service quality. *SN Bus Econ* 1, 105. [veebileht] <https://doi.org/10.1007/s43546-021-00107-z> (07.05.2022)
- Bagieńska, A.** (2016). The demand for professional knowledge as a key factor of the development of outsourcing of financial and accounting services in Poland. *Business, Management and Economics Engineering*, 14(1), 19-33. [veebileht] DOI: [10.3846/bme.2016.313](https://doi.org/10.3846/bme.2016.313) (30.04.2022)

- Choudhory, A.** (2020). Questionnaire Method of Data Collection : Advantages and Disadvantages. [veebileht] <https://www.yourarticlelibrary.com/social-research/data-collection/questionnairemethod-of-data-collection-advantages-and-disadvantages/64512> (02.01.2022)
- Cronin, J.J., Taylor, S.A.** (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. J Mark 55(3):55–68. [veebileht] DOI:[10.2307/1252296](https://doi.org/10.2307/1252296) (15.04.2022)
- Egiyi, M.A., Florence, A.** (2020). Outsourcing Accounting Functions: Risks and Benefits. International Journal of Academic Management Science Research (IJAMSR). Vol. 4, Pages: 3-7 [veebileht] <http://ijeais.org/wp-content/uploads/2020/10/IJAMSR201002.pdf> (02.02.2022)
- Fleischman, G.M., Johnson, E.N., Walker, K.B.** (2017). An Exploratory Investigation of Management Accounting Service Quality Dimensions Using Servqual and Servperf. Advances in Management Accounting, Vol. 29. Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 91-125 [veebileht] DOI:[10.1108/S1474-787120170000029001](https://doi.org/10.1108/S1474-787120170000029001) (15.05.2022)
- Groff, M.Z., Slapničar, S., Štumberger, N.** (2015). The influence of professional qualification on customer perceptions of accounting services quality and retention decisions. Journal of Business Economics and Management. Vol. 16 No. 4, pp. 753-768. [veebileht] DOI:[10.3846/16111699.2013.858076](https://doi.org/10.3846/16111699.2013.858076) (07.05.2022)
- Grönroos, C.** (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing. Vol. 18 No. 4, pp. 36-44. [veebileht] https://www.researchgate.net/publication/233522386_A_Service_Quality_Model_and_Its_Marketing_Implications (04.02.2022)
- International Federation of Accountants. (2011). IFAC Policy Position 1: Regulation of the accountancy profession. New York. [veebileht] <https://www.ifac.org/system/files/publications/files/PPP1-Regulation-of-the-Accountancy-Profession.pdf> (15.02.2022)
- Intuit. (2011). Intuit 2020 Report. Future of the accounting profession. [veebileht] http://download.intuit.com/http.intuit/CMO/intuit/futureofsmallbusiness/intuit_corp_vision2020_0111v5.pdf (16.02.2022)
- Kallaste, K.** (2018). Kutsekvalifikatsiooni omistamise praktika ja raamatupidamise kui kutseala areng Eestis. Tallinna Tehnikaülikool. Majandusteaduskond. Ärikorralduse instituut. Tallinn. 221lk. [veebileht] <https://www.audiitorkogu.ee/uploads/Arvestusalased%20uurimust%C3%B6%C3%B6d%202018/Kutsekvalifikatsiooni%20omistamise%20praktika%20ja%20raamatupidamise%20kui%20kutseala%20areng%20Eestis.pdf> (07.05.2022)
- Kirsipuu, J.** (2015). Arvestusala ühilduvus avaliku huviga. Lõputöö. Sisekaitseakadeemia. Finantskolledž. Tallinn. 59 lk. [veebileht]

- https://digiriul.sisekaitse.ee/bitstream/handle/123456789/451/2015_Kirsipuu.pdf?sequence=1&isAllowed=y (07.05.2022)
- Kutseseadus. (vastu võetud 22.05.2008, muudetud, täiendatud, viimati jõustunud 15.03.2019). – Riigi Teataja <https://www.riigiteataja.ee/akt/113032019010?leiaKehtiv> (09.05.2022).
- Kutsestandard Juhtivraamatupidaja, tase 7. (2017). 14-19062017-1.3/9k. Tallinn: SA Kutsekoda. [veebileht] <https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/10650375> (06.03.2022)
- Kutsestandard Raamatupidaja, tase 5. (2017). 14-19062017-1.1/3k. Tallinn: SA Kutsekoda. [veebileht] <https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/10649904> (06.03.2022)
- Kutsestandard Vanemraamatupidaja, tase 6. (2017) 14-19062017-1.2/9k. Tallinn: SA Kutsekoda. [veebileht] <https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/10649993> (06.03.2022)
- Lagerspetz, M.** (2017). Ühiskonna uurimise meetodid. Tallinn: TLÜ Kirjastus. 327 lk.
- Laup, K.** (2020). Raamatupidaja töö kvaliteedi parendamine (Ülemiste Raamatupidamisbüroo OÜ näitel). Lõputöö. Tallinna Tehnikaülikool. Majandusteaduskond. Ärikorralduse instituut. Tallinn. 59 lk. [veebileht] <https://digikogu.taltech.ee/et/Item/733abcea-87d5-476e-88d8-b6cc2b256401> (06.03.2022)
- Lee, CC.** (2021). Analysis on the strategy of improving management consulting business performance: Evidence on a management consulting company established by an accounting firm. Asia Pacific Management Review. pp137-148. [veebileht] <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1029313220300774?via%3Dihub> (07.03.2022)
- Majandusüksused. (2022). Eesti Statistikaamet. [veebileht] <https://www.stat.ee/et/avasta-statistikat/valdkonnad/majandus/majandusüksused> (09.05.2022)
- Mängel, Ü.** (2015). Teenusepakkuja valiku kriteeriumid raamatupidamisteenuse näitel. Magistritöö. Tartu Ülikool. Majandusteaduskond. Tartu. 104 lk. [veebileht] http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/47488/mangel_ylo.pdf (07.05.2022)
- OSKA. (2016). Tulevikuvaade tööjõu ja oskuste vajadusele: Arvestusala. Uuringu terviktekst. [veebileht] <https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2016/04/Arvestusala-Raport-sisukorraga.pdf> (14.02.2022)
- Owusu, G.M.Y., Obeng, V.A., Ofori, C.G., Ossei Kwakye, T. and Bekoe, R.A.** (2018). What explains student's intentions to pursue a certified professional accountancy qualification?. Meditari Accountancy Research, Vol. 26 No. 2, pp. 284-304. [veebileht] DOI:[10.1108/MEDAR-06-2016-0065](https://doi.org/10.1108/MEDAR-06-2016-0065) (14.02.2022)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L.** (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retaining. pp. 12-40. [veebileht] https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality (07.05.2022)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L.** (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49, pp. 41-50. [veebileht] <https://doi.org/10.2307/1251430> (04.03.2022)
- Penjam, K.** (2011). Kutsekoda on välja selgitanud kutsetunnistuse olemasolu eeldavad ametid. – *Kutseleht*, 6. veebruar, 5. [veebileht] <http://kodusoe.ee/Kutseleht.pdf> (15.02.2022)
- Raamatupidamise seadus. (vastu võetud 20.11.2002, muudetud, täiendatud, viimati jõustunud 31.12.2021). – Riigi Teataja <https://www.riigiteataja.ee/akt/115032019012> (09.03.2022).
- Rahandusministeerium. (2020). 11.5. Professionaalid: raamatupidajate sektori haavatavus. 10 lk [veebileht] <https://www.fin.ee/finantspoliitika-valissuhted/rahapesu-ja-terrorismi-rahastamise-tokestamine/riskihinnangud> (02.01.2022)
- Rahandusministeerium. (2014). Arvestusala valge raamat. Ettevõtluse ja arvestuspoliitika osakond. Tallinn. 31 lk
- Realamajandus. (2021). Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium. [veebileht] <https://www.mkm.ee/et/eesmargid-tegevused/reaalajamajandus> (15.02.2022).
- Rootalu, K.** (2014). Statistilise andmeanalüüsi meetodid. Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas. Tartu Ülikool. [veebileht] <https://sisu.ut.ee/samm/kirjeldav-statistika> (07.05.2022).
- Saxby, C. L., Ehlen, C. R., Koski, T. R.** (2004). Service Quality In Accounting Firms: The Relationship Of Service Quality To Client Satisfaction And Firm/Client Conflict. *Journal of Business & Economics Research (JBER)*, 2(11). [veebileht] DOI <https://doi.org/10.19030/jber.v2i11.2941> (15.02.2022)
- Sisseostetavate raamatupidajate litsentsimine algab 1. juulil 2021. (2021) Valsts ieņēmumu dienests [veebileht] <https://www.vid.gov.lv/lv/2021-gada-1-julija-sakas-arpakalpojuma-gramatvezu-licencesana> (15.03.2022)
- Slapničar, S., Groff, M.Z., Štumberger, N.** (2013). Does professional accounting qualification matter for the provision of accounting services?. *Accounting in Central and Eastern Europe (Research in Accounting in Emerging Economies, Vol. 13. pp. 255-277.* [veebileht] https://www.researchgate.net/publication/287188472_Does_professional_accounting_qualification_matter_for_the_provision_of_accounting_services (03.03.2022)
- Sneidere, R., Bumane, I., Lascenko J.** (2013). Accounting Outsourcing Services in Latvia: Problems and Possible Solutions. *Economics and Management*:2013 18(1), p.26.-38. [veebileht] DOI: [10.5755/j01.em.18.1.3634](https://doi.org/10.5755/j01.em.18.1.3634) (13.04.2022)
- Suurekivi, M.** Raamatupidamisteenuse kvaliteet Eesti turul. Intervjuu. Videolindistus. 24.11.2021.
- Tammeraja, M.** (2015). Raamatupidaja kutsetunnistus kui kvaliteedimärk. Raamatupidaja. [veebileht] <https://www.raamatupidaja.ee/uudised/2015/05/08/no-title> (15.02.2022)
- Tavakol, M., Dennick, R.** (2011). Making sense of Cronbach's alpha. – *International Journal of Medical Education*. pp. 2:53-55 [veebileht]

https://www.researchgate.net/publication/270820426_Making_Sense_of_Cronbach's_Alpha
(07.05.2022)

Tetsov, L. (2016). Raamatupidamisteenuste kasutamine Eesti ettevõtete seas. Bakalaureusetöö. Tallinna Tehnikaülikool. Majandusteaduskond. Tallinn. 54 lk. [veebileht]
<https://digikogu.taltech.ee/et/Item/1faf648d-611a-4821-b8d4-60a3a799bd5d> (17.03.2022)

Äripäeva Infopank. (2022). Päring EMTAK 60202 kohta. (12.04.2022)

Yanık, A., Dinçel, G., Yıldız, F. (2013). An Assessment of Account Service Quality from the Customer Perspective. European Journal of Scientific Research. Vol. 103 No 4 June, 2013, pp.598-609 [veebileht]
https://www.researchgate.net/publication/301518040_An_Assessment_of_Account_Service_Quality_from_the_Customer_Perspective (07.05.2022)

LISAD

Lisa 1. Uuringus kasutatud küsimustik

Lugupeetud vastaja

Olen Eesti Maaülikooli magistrant Maive Haak ning palun abi magistritöö koostamisel, mille raames uurin raamatupidamisteenuse kvaliteeti ja selle seost raamatupidaja kvalifikatsiooniga Eesti turul. Eestis on üle viie tuhande raamatupidamisettevõtte ning neis töötavad erineva tausta ja haridusega inimesed.

Magistritöö koostamiseks ja uuringu läbiviimiseks vajan informatsiooni, milline on raamatupidamisteenust sisseostvate ettevõtete hinnang teenuse kvaliteediga ning kuidas raamatupidaja kvalifikatsioon mõjutab teenuse osutamist.

Küsimustik on valikvastustega, anonüümne ning koosneb 14 küsimusest. Vastuseid kasutatakse üldistatud kujul.

Loodan väga Teie abile

Ette tänades

Maive Haak

Lisa 1 järg

1. Kas Teie organisatsioon ostab sisse raamatupidamisteenust?

- ☐ Jah
☐ Ei

2. Milline on Teie organisatsiooni ettevõtlusvorm?

- ☐ Osaühing
☐ Füüsilisest isikust ettevõtja
☐ Aktsiaselts
☐ Muu

3. Milline on Teie organisatsiooni liik?

- ☐ Mikroettevõtja
☐ Väikeettevõtja
☐ Keskmise suurusega ettevõtja
☐ Suurettevõtja
☐ Muu

4. Palun märkige, kuidas nõustute järgmiste väidetega (nõustamine)

	Täiesti nõus	Pigem nõus	Nii ja naa	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	Ei oska öelda
Raamatupidaja annab ideid, mis toovad minu ettevõttele kasu	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidaja nõustab mind	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidaja tõlgendab ja analüüsib minu ettevõtte raamatupidamisandmeid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidaja juhib probleemkohtadele tähelepanu	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Lisa 1 järg

5. Palun märkige, kuidas nõustute järgmiste väidetega (võimekus)

	Täiesti nõus	Pigem nõus	Nii ja naa	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	Ei oska öelda
Raamatupidaja on teadlik uuenenud seadustest ja määrustest	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidaja osaleb erialastel koolitustel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidaja kohaneb mitterutiinsete nõudmistega	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidaja tunneb minu ettevõtte valdkonda	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidajal on asjakohased teadmised, et vastata minu küsimustele	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6. Palun märkige, kuidas nõustute järgmiste väidetega (efektiivsus)

	Täiesti nõus	Pigem nõus	Nii ja naa	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	Ei oska öelda
Raamatupidajal on paindlikkus erinevat tüüpi nõudmistele vastamiseks	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidaja on alati valmis minu ettevõtet aitama	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidaja osutab teenust kokkulepitud tähtaegadel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidaja osutab teenust vastavalt kokkulepitule	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mul on oma raamatupidamisfirmaga ametlik leping, milles on selgelt sätestatud kummagi poole kohustused ja vastutus	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Lisa 1 järg

7. Palun märkige, kuidas nõustute järgmiste väidetega (suhtlemine)

	Täiesti nõus	Pigem nõus	Nii ja naa	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	Ei oska öelda
Raamatupidaja vastab küsimustele ja päringutele kiiresti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidaja on lugupidav ja viisakas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidaja pakub individuaalset tähelepanu	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidajaga on lihtne suhelda	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidaja jälgib ja teavitab mind regulaarselt meie ettevõtte tulemustest	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Palun märkige, kuidas nõustute järgmiste väidetega (tehnoloogiline innovatsioon)

	Täiesti nõus	Pigem nõus	Nii ja naa	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	Ei oska öelda
Raamatupidamisettevõtte kasutab raamatupidamisprogrammi ja teisi tehnoloogilisi lahendusi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raamatupidamisettevõtte kasutab digilahendusi andmete sisestamisel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Esitan oma raamatupidamise algdokumendid digitaalselt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Minu ettevõttel on reaajas juurdepääs oma raamatupidamisteabele	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Lisa 1 järg

9. Palun märkige, kuidas nõustute järgmiste väidetega (usaldusväärsus)

		Täiesti nõus	Pigem nõus	Nii ja naa	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	Ei oska öelda
Raamatupidaja	on	☐	☐	☐	☐	☐	☐
usaldusväärne							
Tunnen end turvaliselt oma							
raamatupidajaga	tehtud	☐	☐	☐	☐	☐	☐
tehingutes							
Raamatupidamisettevõttes		☐	☐	☐	☐	☐	☐
austatakse rangelt privaatsust							

10. Minu raamatupidamisettevõttes on vähemalt üks töötaja omandanud raamatupidaja kutsetunnistuse. (mitmed võimalikud vastused)

- ☐ Raamatupidaja assistent I
- ☐ Raamatupidaja, tase 5
- ☐ Vanemraamatupidaja, tase 6
- ☐ Ei ole kumbagi
- ☐ Ei oska öelda

Lisa 1 järg

11. Kas raamatupidaja kvalifikatsioon on oluline?

- ☐ Jah
- ☐ Ei
- ☐ Ei oska öelda

12. Kas raamatupidaja kvalifikatsioon tõstab teenuse kvaliteeti?

- ☐ Jah
- ☐ Ei
- ☐ Ei oska öelda

13. Kas raamatupidamisettevõtteid tuleb tulevikus litsentseerida?

- ☐ Jah
- ☐ Ei
- ☐ Ei oska öelda

14. Soovi korral võite välja tuua oma mõtted raamatupidamisteenuste kvaliteedist ja turu reguleerimisest.

Lisa 2. Uuringus osalejate vastused avatud küsimusele

Kategooria	Vastaja arvamus
Kvaliteet	„Vahepeal on väga keeruline raamatupidajat kätte saada, eriti enne käibedeklaratsiooni esitamise aega. Siis pole mõtet loota, et kiiresti abi saab kui vaja“
Kvaliteet	„Minu raamatupidaja on minu kauaaegne sõbranna, kes elab kaasa meie väikefirma edule jne, selletõttu on meil kindlasti usalduslikum suhe, tihedamini iga pisiasjadega helistamised ja küsimised ning suurem vastutulek asjade lahendamisel jne ilmselt. usun, et mõne teise firma puhul mul oleks vähemalt 50% kehvem kogemus“
Kvaliteet	„Mul on vedanud, aga usaldusväärse ja hea koostööga teenust ei ole lihtne eristada halvast“
Litsentseerimine	„Kui raamatupidamisfirma osutatav teenus on kvaliteetne ja kiire ja igati sobiv, siis ma ausalt öelda ei tunne mingit huvi selle vastu, missugune on seal kellegi kvalifikatsioon. Võin üksnes eeldada, et seal on tööl oma eriala oskavad inimesed. Aga omast kogemusest võin öelda, et iga teenust pakkuva ettevõtte kvaliteet saab alguse ettevõtte juhist - tema kujundab selle, missugused on raamatupidajate tööstandardid, oskused ja kompetents, ehk ta valib oma meeskonna. Kvalifikatsioon üksi ehk diplom sahtlis ei tähenda veel midagi“
Litsentseerimine	„Meil on siiski vabaturumajandus ja liigsed piirangus litsentseerimised tõstavad teenuste hinda ja väike-mikroettevõtetele pole see mõistlik“
Litsentseerimine	„Kvalifitseeritud teenuse osutaja saab vastutada oma tegemiste eest“
Kvaliteet	„Olen kasutanud kahte raamatupidamise firmat ja olen mõlemaga äärmiselt rahule jäänud.“ „Teenuse on korrektne, vastused laekuvad praktiliselt kohe (max 1 tund)“
Litsentseerimine	„Oluline on teenuse kvaliteet, mitte paber, mida omab teenusepakkuja. Mulle väga oluline on loomingulisus (eeldab kompetentsust) raamatupidaja töös - see aitab paljudest probleemidest üle saada“

Lisa 3. Lihtlitsents

Lihtlitsents lõputöö salvestamiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks ning juhendaja(te) kinnitus lõputöö kaitsmisele lubamise kohta

Mina, Maive Haak, sünniaeg 15.07.1991,

1. annan Eesti Maaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda koostatud lõputöö „Raamatupidamisteenuse tajutud kvaliteet ja selle seos raamatupidaja kvalifikatsiooniga Eesti turul“, mille juhendaja on Ülle Pärl,

1.1. salvestamiseks säilitamise eesmärgil,

1.2. digiarhiivi DSpace lisamiseks,

1.3. veebikeskkonnas üldsusele kättesaadavaks tegemiseks kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile;

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Lõputöö autor _____ (allkiri)

Tartu, 12.05.2022

Juhendaja kinnitus lõputöö kaitsmisele lubamise kohta

Luban lõputöö kaitsmisele.

(juhendaja nimi ja allkiri)

(kuupäev)