



<input type="checkbox"/>	Kandidaatintutkielma
<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Laskentatoimi	Päivämäärä	20.5.2019
Tekijä(t)	Ville Hyörtti	Matrikkelinumero	409377
		Sivumäärä	90
Otsikko	Tilintarkastuksen laatu uusille urille: Tutkimus tilintarkastuksen laadusta Garvinin laatu- ja näkökulmien viitekehyksessä		
Ohjaaja(t)	KTL Ulla-Maarit Valve KTM Matti Niinikoski		

Tiivistelmä

Tilintarkastuksen laadusta on viime aikoina puhuttu paljon. Laatua halutaan lisää. Sitä halutaan parantaa. Taustalla on oletettavasti ajatus, että laatu ei ole ollut hyvää – tai riittävää – näkökulmasta riippuen. Koska tilintarkastus palvelee tärkeää yhteiskunnallista tehtävää, sen edellytetään olevan korkealaatuista. Tilintarkastuksen laatuun halutaan luottaa, ja sen halutaan myös viestivän toiminnan korkeasta laadusta. Ongelmalliseksi tilanteen tekee se, että laatu käsitteenä saa sisältönsä yksilön kautta. Tulkinta tilintarkastuksen laadusta riippuu suuresti subjektiivisesta käsityksestä siitä, mitä laadulla tarkoitetaan. Onko laatu virheettömyyttä vai kykyä vastata asiakkaan odotuksiin? Onko tilintarkastuksen laatu jotenkin objektiivisesti määritettävissä? Entä mitä voidaan sanoa eri sidosryhmien odotuksista tilintarkastusta kohtaan?

Tutkimuksessa syvennytään laatu käsitteeseen David A. Garvinin näkökulmapohjaisella viitekehyksellä. Tutkimusmetodi on käsitteanalyttinen. Tilintarkastuksen laatua jäsenellään Garvinin viidestä laatu- ja näkökulmasta, jotka ovat transsendentaalinen, tuotokeskeinen, tuotantokeskeinen ja käyttäjäkeskeinen laatu sekä arvolaatu. Transsendentaalisena ilmiönä tilintarkastuksen epäonnistumiset tunnistaa tietämättä mitään tilintarkastuksesta. Tuotokeskeisessä laadussa korostuvat tiedon virheettömyys ja olennaisuus. Tuotantokeskeinen laatu- ja näkökulma on leimaa-antava tilintarkastusalan tutkimukselle. Käyttäjakeskeisen laadun kriteeri on, että sidosryhmät voivat käyttää tilintarkastuksen antamaa tietoa ja varmennusta päätöksenteossa. Arvolaadun näkökulmasta kustannukset tulee oikeuttaa asiakkaan saamalla hyödyllä, mistä seuraa tämän tyytyväisyys.

Tutkimuksessa havaittiin, että viranomaistahoilla on nykyisellään arvolaadun näkökulmasta sisäänrakennettu insentiivi lisätä tilintarkastajien suorittamaa valvontaa ja heiltä edellytettävää raportointia, mikä aikaa myöten on omiaan vähentämään asiakkaiden tilintarkastuksesta kokemia hyötyä. Samoin havaittiin, että tilintarkastusalan segmentoituminen suuriin PIE-yhteisöihin, pieniin tarkastuskohteisiin ja näiden väliin jääviin yhteisöihin parantaa tilintarkastuksen laatua useasta laatu- ja näkökulmasta. Tilintarkastuksen laatua ja siihen kohdistuvia asiakkaiden odotuksia voitaisiin tutkia tarkemmin kussakin näistä kolmesta segmentistä.

Asiasanat	Tilintarkastus, tilintarkastajat, tilintarkastuksen laatu, laatu, laadunvarmistus, Garvin,
Muita tietoja	



**TURUN
YLIOPISTO**
Kauppakorkeakoulu

TILINTARKASTUKSEN LAATU UUSILLE URILLE

**Tutkimus tilintarkastuksen laadusta Garvinin
laatunäkökulmien viitekehyksessä**

Liiketaloustiede, laskentatoimen
pro gradu -tutkielma

Laatija:
Ville Hyörtti

Ohjaajat:
KTL Ulla-Maarit Valve
KTM Matti Niinikoski

20.5.2019
Turku

Turun yliopiston laatu­järjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -järjestelmällä

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
1.1	Johdatus aihepiiriin	7
1.2	Tutkielman tavoite, metodologia ja rakenne	8
2	LAADUN OLEMUS	10
2.1	Laadun lyhyt historia.....	10
2.2	Virheettömyys vai odotuksiin vastaaminen	12
2.3	Garvinin laatu näkökulmat.....	14
2.3.1	Transsendentaalinen laatu	15
2.3.2	Tuotokeskeinen laatu.....	16
2.3.3	Tuotantokeskeinen laatu.....	18
2.3.4	Käyttäjakeskeinen laatu	20
2.3.5	Arvolaatu.....	22
2.4	Asiantuntijapalvelun laadun erityispiirteet	23
3	TILINTARKASTUS ASiantuntijapalveluna	28
3.1	Tilintarkastuspalvelun määrittely.....	28
3.2	Tilintarkastusalan sääntely	33
3.2.1	Tilintarkastajien vaatimukset	34
3.2.2	Tilintarkastusprosessi ja dokumentaatio.....	37
3.2.3	Tilintarkastajan raportointi.....	41
3.3	Tilintarkastuksen valvonta	46
3.4	Tilintarkastuksen käyttäjät ja näiden odotukset	50
4	TILINTARKASTUKSEN LAATU GARVININ VIITEKEHYKSESSÄ.....	54
4.1	Transsendentaalinen laatu	54
4.2	Tuotokeskeinen laatu.....	55
4.3	Tuotantokeskeinen laatu.....	61
4.4	Käyttäjakeskeinen laatu	68
4.5	Arvolaatu.....	76
5	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	82
	LÄHTEET.....	85

1 JOHDANTO

1.1 Johdatus aihepiiriin

Tilintarkastuksen laadusta on viime aikoina puhuttu paljon. Laatua halutaan lisää. Sitä halutaan parantaa. Taustalla on oletettavasti ajatus, että laatu ei ole ollut hyvää – tai riittävää – näkökulmasta riippuen. Koska tilintarkastus palvelee tärkeää yhteiskunnallista tehtävää, sen edellytetään olevan korkealaatuista. Tilintarkastuksen laatuun halutaan luottaa, ja sen halutaan myös viestivän toiminnan korkeasta laadusta.

Ongelmalliseksi tilanteen tekee se, että laatu sanana ja käsitteenä saa sisältönsä yksilön kautta. Siksi tulkinta tilintarkastuksen laadusta riippuu suuresti henkilön omasta käsityksestä siitä, mitä sanalla tarkoitetaan. Kun ajatus viedään askel pidemmälle ja pohditaan koettua laatua, sama tilanne toistuu: mikä jollekulle on hyvää laatua saattaa toiselle osoittautua täysin laaduttomaksi. Laatukokemus vaatii arvioijansa syntyäkseen hänen ajatuksissaan. Näin ollen tilintarkastuksen laatu saattaa merkitä eri asiaa tilintarkastajalle itselleen kuin ulkopuoliselle, esimerkiksi tilinpäätösinformaation lukijalle. Mitä laatu tilintarkastuspalvelun käyttäjälle lopulta merkitsee?

Laatuajattelun historiassa käsitettä lähestytään huomattavasti objektiivisemmin. Esimerkiksi tuote nähtiin laadukkaana ollessaan oikean mittainen, painoinen, muotoinen jne. Kuka tahansa voi arvioida laatua objektiivisesti näiden kriteerien kautta. Voidaanko tilintarkastuksen laatua lähestyä tästä näkökulmasta? Mitä tilintarkastuksessa voidaan mitata ja mitä se kertoo laadusta?

Tilintarkastusala ohjataan monilla standardeilla, asetuksilla ja toimintaohjeilla. Niiden ajatellaan totta kai parantavan laatua. Tilintarkastuksen laadun kannalta nähdään oleellisena, että kaikkia alaa ohjaavia lakeja ja sääntöjä noudatetaan. Mutta miten ja minkä takia laatu niiden avulla paranee?

Tilintarkastuksen laatua on tutkittu viime aikoina paljon. Tutkimus on keskittynyt yksittäisiin laadun tekijöihin ja niiden vaikutukseen tilintarkastuksesta koettuun laatuun. Kihn (2017) jäsentelee artikkelissaan tilintarkastuksen laatua David A. Garvinin teoreettisen viitekehyksen kautta ja mainitsee, että tilintarkastuksen laatua on totuttu tutkimaan huomattavasti suppeammin kuin mihin laadun teoreettiset viitekehykset antavat mahdollisuuden. Kihn esittääkin mahdollisena tutkimuskohteena tilintarkastuksen laatu käsitteen sisällön laajentamisen Garvinin laatu näkökulmien avulla.

1.2 Tutkielman tavoite, metodologia ja rakenne

Tutkielman tavoitteena on analysoida ja selventää tilintarkastuksen laadun käsitettä ja jäsenellä, mistä tilintarkastuksen laatu muodostuu. Ottaen huomioon viimeisten vuosien kiinnostuksen tilintarkastuksen laatua kohtaan tutkimuksen tavoite voitaisiin myös ilmaista perustan tarjoamisena laadusta keskustelemiseen ja sen parantamiseen: mihin tulisi suunnata huomio, jotta tilintarkastuksen laatu paranee. Tavoitteen kannalta on oleellista analysoida laadun käsitettä ja ymmärtää, mitä laadulla yleisesti tarkoitetaan. Tutkimusmetodi on käsiteanalyttinen. (Lukka 1986.) Laadun olemukseen syvennyttään tutkielman toisessa luvussa. Aluksi selvitetään, miten laatu käsite on saanut nykyisen sisältönsä taloustieteissä, ja luodaan katsaus siihen perustavaa laatua olevaan eroon laadun olemuksessa lähestytäänkö käsitettä objektiivisesta vai subjektiivisesta näkökulmasta: onko laatu yleispätevää oikeellisuutta ja virheettömyyttä vai kykyä vastata arvioijansa odotuksiin. Seuraavaksi laadun käsitettä analysoidaan hyödyntämällä Garvinin (1988) esittelemää viitekehystä. Toisen luvun lopuksi pureudutaan laadun erityispiirteisiin asiantuntijapalvelukontekstissa.

Kolmannessa luvussa perehdytään tilintarkastukseen ja tilintarkastusalaan tavoitteena ymmärtää laadun määrittelyn kannalta oleelliset tekijät. Aluksi jäsenellään tilintarkastuspalvelun sisältöä ja sen jälkeen esitellään alan sääntelyä tilintarkastajan, tilintarkastusprosessin ja raportoinnin osalta sekä luodaan katsaus tilintarkastuksen valvontaan. Luvun lopuksi paneudutaan tilintarkastuksen käyttäjiin – asiakkaisiin ja sidosryhmiin – ja näiden odotuksiin palvelua kohtaan.

Neljännessä luvussa analysoidaan tilintarkastuksen laadun käsitettä käyttäen Garvinin viittä laatu näkökulmaa, jotka ovat transsendentaalinen, tuotokeskeinen, tuotantokeskeinen ja käyttäjäkeskeinen laatu sekä arvolaatu (Garvin 1988, 40 – 41). Tässä yhteydessä on hyvä tuoda esille kaksi kotimaista keskustelunavausta Garvinin laatumääritelmästä. Lillrank (1998) on laajentanut Garvinin mallia ympäristö- ja kilpailunäkökulmilla. Ympäristökeskeiseen laatuun hän ottaa mukaan myös yhteiskunnallisen ulottuvuuden. Vastaavasti Kihn (2017) esittelee sidosryhmälähtöisen ja vastuullisen näkökulman täydentämään Garvinin mallia. Sekä Lillrankin että Kihnin avaukset antavat mielenkiintoisen lisänäkökulman laadun tulkintaan. Tässä tutkimuksessa niiden todetaan kuitenkin sisältyvän Garvinin käyttäjäkeskeiseen laatu näkökulmaan, kun käyttäjä ymmärretään laajasti yleisönä ja sidosryhminä, joihin tilintarkastuksella on vaikutussuhde. Näin ollen tässä tutkimuksessa jäsenellään tilintarkastusta Garvinin mallin mukaisesti viidestä laatu näkökulmasta. Laatu näkökulmia peilataan kolmannessa luvussa esiteltäviin tilintarkastuksen sisältöön, sääntelyyn, valvontaan ja käyttäjien odotuksiin.

Viidennessä luvussa on yhteenveto johtopäätöksineen. Tutkimuskysymyksiin vastataan esittelemällä, mistä tilintarkastuksen laatu muodostuu ja miten laatu saa sisältönsä.

2 LAADUN OLEMUS

2.1 Laadun lyhyt historia

Nykyaikaisen taloustieteellisen laatuajattelun eräänlaisena alkuna voidaan pitää vuotta 1931, jolloin Walter Shewhart julkaisi teoksensa *Economic Control of Manufactured Product*. Shewhart työskenteli Bell Systemillä, joka operoi Yhdysvaltojen maanlaajuista puhelinverkkoa. Verkon rakentamisesta ja yhdenmukaistamisesta vastasi Western Electric, jonka insinöörit esittelivät Shewhartille ongelman, miten puhelinten ja verkon toiminnan häiriöitä ja poikkeamia voitaisiin vähentää, ja toisaalta, miten verkon laadusta saataisiin mahdollisimman paljon tietoa mahdollisimman vähällä tarkastamisella. Shewhartin teoksessa vastattiin, että laatu ei tarkoittanut luksusta vaan yksinkertaisesti asetettujen tavoitteiden mukaisuutta. (Garvin 1988, 6.) Avuksi Shewhart tarjosi ohjauskortit, joista tuli tilastollisen prosessikontrollin (SPC) päätyökalu. Ohjauskorteilla seurattiin tarkasteltavaa ominaisuutta, kuten prosessiin menevää aikaa, asettamalla ala- ja ylärajat, joiden välissä ominaisuuden tuli pysytellä. (Logothesis 1992, 15.) Tieteellinen sisältö laadulle ja samalla sysäys laatuksentailun menetelmien kehittämiseen oli annettu ensimmäistä kertaa.

Edwards W. Deming jatkoi Shewhartin aloittamaa laadun tieteellistä analysointia. Myös hän keskittyi tilastotieteelliseen laadun kontrollointiin painopisteen siirtyessä aiempaa enemmän ongelmien ja niiden takana olevien syiden tunnistamiseen. Deming erotteli laatu-poikkeamien syyt kahteen ryhmään: erikoistapauksiin, joissa syy poikkeamaan oli yhden koneen tai toimijan virhe, ja yleisiin tapauksiin, joissa syy oli laajempi, kuten virheellisten raaka-aineiden käyttö. Hän pyrki suuntaamaan huomion jälkimmäisiin laatu-poikkeamiin ja esitteli oman laadunparannusohjelmansa, joka tarjosi systemaattisen ongelmanratkaisutavan laadun kehittämiseksi. (Garvin 1988, 182 – 183.) Deming näki laadun olevan monen osatekijän summa. Hän myös ymmärsi laadun määrällisesti arvioitavana ilmiönä, ja sillä perusteella esitti tuotteiden olevan järjestettävissä laatu-järjestykseen. (Hoyer – Hoyer, 2001.)

1950-luvulla tältä pohjalta muodostettiin Total Quality Management (TQM), eli kokonaisvaltainen laatujohtaminen ja sittemmin Total Quality Control (TQC) (Garvin 1988, 12 – 13). Uuden laatuajattelun perusteet esittivät alan klassikot Joseph Juran kirjassaan *Juran's Quality Control Handbook* ja Armand Feigenbaum teoksessaan *Quality Control: Principles, Practice and Administration*, joiden molempien ensimmäiset painokset julkaistiin vuonna 1951. Mahdolliseksi kilpailueduksi laatu nähtiin ensimmäisen kerran Japanissa. Demingin, Juranin ja Feigenbaumin ajatukset saivat vastakaikua japanilaisilta, ja ongelmaa laadusta ei enää nähty vain insinööritason asiana, vaan vastuu laadusta siirtyi insinööreiltä yrityksen johdolle. (Lillrank 1990, 34 – 42.)

Feigenbaum esitti laadun olevan asiakkaiden määriteltävissä jatkuvasti muuttuvien tarpeiden ja toiveiden perusteella. Myös Juran otti asiakkaiden toiveet huomioon, mutta sisällytti samalla valmistajan tavoitteet laadun sisältöön ja totesi laadun olevan tuotteen soveltuvuutta käyttötarkoitukseensa. (Hoyer – Hoyer, 2001.)

Kokonaisvaltainen laatujohtaminen, eli TQC, nähdään yhtenä tärkeimmistä tekijöistä Japanin taloudelliselle menestykselle 1970- ja 80-luvuilla. Sittenkin myös Yhdysvalloissa ja Euroopassa nämä suuntaukset ovat vaikuttaneet johtamisjärjestelmiin ja johtaneet laadunarviointi- ja palkintojärjestelmien muodostamiseen. (Tuominen – Lillrank 2000, 9.) Aikakaudella yrityksille olivat tärkeintä volyymitavoitteet, koska vallinneilla myyjän markkinoilla käytännössä kaikki tuotteet kävivät kaupaksi (Lillrank 1998, 11). Tai tarkemmin sanottuna ne kävivät kaupaksi, kunhan laatu oli riittävän hyvää. Tärkeimmäksi laatujohtamisen kysymykseksi nousi: kuinka paljon laatua on riittävästi? Joillakin toimialoilla, kuten esimerkiksi Yhdysvaltojen armeijan ohjusten valmistuksessa, riittävä laatu tarkoitti, että tuotteen tuli toimia aina ja kaikissa olosuhteissa oikein. Tältä perustalta jalostui Zero Defects -laatuajattelu, joka näki ainoana mahdollisena laatuperiaatteena sen, ettei mitään virheitä tai puutteita olisi. (Garvin 1988, 12 – 17.)

Juran nosti laatujohtamisen keskiöön asiakkaan. Lopulta asiakas ratkaisee kuinka paljon laatua on riittävästi. Juran tiivisti laadun ajatuksen ilmaisuun ”Quality is fitness for use”, eli laatu kertoo tuotteen sopivuudesta sen käyttötarkoitukseen. (Juran – Gryna 1988, 2.8.) Erityisesti Juran painotti suunnittelun ja tavoiteasetannan merkitystä. Hän myös korosti sitä, miten tärkeää johdon on vastata laadusta kokonaisvaltaisesti. (Garvin 1988, 183.) Laatu ei tapahdu itsestään, vaan se saadaan aikaan taitavalla johtamisella. Laatua merkitsevien ominaisuuksien tunnistaminen nostettiin perustaksi laadulle. (Logothesis 1992, 64 – 65.) Insinöörien ja tuotesuunnittelijoiden sijaan asiakas lopulta ratkaisee, mitä nämä ominaisuudet olisivat. Asiakaskeskeisen laadun nousu juontuu yhteiskunnalliseen muutokseen. Sitä mukaa kun vauraus on lisääntynyt, on siirrytty myyjän markkinoista ostajan markkinoihin. Asiakas on tullut valikoivammaksi, ja kaikki valmistetut tuotteet eivät enää ole löytäneet ostajaansa yhtä helposti kuin aiemmin. Myös asiakaskeskeisessä laatuajattelussa Japani on ollut suunnannäyttävä. (Lillrank 1990, 44 – 45.)

Kokonaisvaltaisessa laatujohtamisessa koko organisaatio piti valjastaa laadun tuottamiseen. Tätä tavoitetta varten yrityksen työntekijät haluttiin nähdä valmistuksen prosessivaiheiden sisäisiksi asiakkaiksi. Laadun avulla myös sisäiset asiakkaat tuli pitää tyytyväisinä ja siten rakentaa luottamusta yrityksen sisällä. (Logothesis 1992, 1 – 2.) Tämän filosofian mukaisesti japanilainen laatueteoretikko Genji Taguchi ei pitänyt laatua ainoastaan johdolle kuuluvana asiana. Hänen mukaansa laatu-termiin ei pitäisi liittää arvoja tai käsitteitä, joita yrityksen insinöörit eivät ymmärtäisi. Hän esitti, että laatu pitäisi rajoittaa tuotantoteknologiseksi käsitteeksi. Samalla hänen ajatuksissaan nousi esiin uusi yhteiskunnallinen ajatusmalli. Taguchin mukaan laadun määrittelee se, miten paljon tappiota tai muuta haittaa tuotteesta aiheutuu yhteiskunnalle. Tappiot aiheutuvat

toimintahäiriöistä, kuten junan myöhästymisestä tai sähkövirran katkeamisesta. (Lillrank 1990, 34 – 42.) Laatu tässä systeemikeskeisessä laatumallissa muodostuu yhteiskunnallisesta kokonaisuudesta, jossa hyvä laatu asiakkaalle saattaa merkitä jotakin vahingollista jollekin muulle taholle. Tällöin laatu voidaan tulkita yhteiseksi hyväksi, eli monista osatekijöistä optimoiduksi kokonaisuudeksi. (Lillrank 1998, 29 – 39.) Yritykselle aiheutuva vahinko sisältää asiakkaan tyytymättömyyden korjaamisen aiheuttamat kustannukset sekä vahingot yrityksen maineelle ja liikearvolle. Taguchi pyrki siirtämään painopisteen laadun jälkikäteisestä tarkastuksesta laadun huomioimiseen jo tuotteen ja sen valmistuksen suunnittelussa. (Logothesis 1992, 17 – 19.) Taguchin ajatukset eivät saaneet suurta vastakaikua Japanissa ja hän onkin vaikuttanut laatuajatteluun enemmän Yhdysvalloissa (Lillrank 1990, 39 – 40).

Näkökulmapohjaisen laatutarkastelun esitti David A. Garvin teoksessaan *Managing Quality*, jonka hän julkaisi vuonna 1988. Näkökulmapohjainen laatutarkastelu myöntää, että laatu on moniulotteinen käsite ja eri näkökulmat ovat yhtäaikaista ja heijastavat vain eri tarkastelijoiden toisistaan poikkeavia ja usein jopa keskenään kilpailevia ajatuksia laadusta. Garvin toteaaakin, että laatua tulee tarkastella useasta näkökulmasta yhtäaikaisesti. Jumittuminen vain yhteen laadun näkökulmaan saa aikaan vääriä tulkintoja ja vääränlaista reagoitua ongelmien korjaamiseksi. Ymmärrys kokonaisuudesta jää muodostumatta. Tähän näkökulmapohjainen laatutarkastelu on Garvinin mukaan ratkaisu. (Garvin 1988, 39 – 46.)

2.2 Virheettömyys vai odotuksiin vastaaminen

Josef Juranin (Juran – Gryna 1988, 2.2) mukaan laadulla voidaan tarkoittaa pääsääntöisesti kahta asiaa: joko laatu muodostuu 1) niistä tuotteen ominaisuuksista, jotka vastaavat asiakkaan odotuksia ja siten tyydyttävät asiakkaan, 2) tai puutteiden poissaolosta. Tuote tässä yhteydessä tarkoittaa myös palveluita, joihin tilintarkastuskin kuuluu. Asiakkaalla Juran viittaa kehen tahansa, johon tuotteella on jonkinlainen vaikutus. Juran jakaa asiakkaat ulkoisiin ja sisäisiin korostaakseen, että asiakas voi olla myös tuotteen valmistajan palveluksessa. Esimerkiksi työntekijöihin tuotteella on väistämättä vaikutussuhde, jolloin he ovat tässä merkityksessä tuotteen asiakkaita. (Juran – Gryna 1988, 2.2.) Ulkoisia asiakkaita ovat ostajat, omistajat, tiedotusvälineet, viranomaiset ja myös yleisö (Juran 1988, 9).

Kun laatua lähestytään asiakkaiden odotusten näkökulmasta, on määriteltävä, mitä asiakkaat odottavat tuotteelta. Asiakas ei valitse tuotetta objektiivisten ominaisuuksien vuoksi vaan subjektiivisten mielikuviansa varassa. Samoin laadun tulkinta tapahtuu odotusten ja toteutuman välisen eron vertailulla, minkä tuloksena syntyy laatumielikuva. (Lillrank 1998, 36.) Asiakkaan tarpeista voidaan erottaa omaksi kokonaisuudekseen

kulttuuriset tarpeet, joita on erityisesti sisäisillä asiakkaila. Kulttuurisilla tarpeilla tarkoitetaan esimerkiksi itsekunnioitusta, toisten kunnioitusta ja totuttujen tapojen jatkumista. Kulttuurisia tarpeita ilmaistaan harvoin ääneen, vaikka niillä onkin merkittävä osa koetun laadun muodostumisessa. (Juran 1988, 37.)

Toisena lähestymistapana laadun määrittämiselle voidaan valita tuotteen puutteiden arviointi. Mahdollisia puutteita ovat virhe itse tuotteessa, myöhästyminen tai muu puute sen toimituksessa tai virhe laskutuksessa. Virhe voi siis liittyä lopputulokseen tai tuotteen valmistusprosessiin. Molemmissa tapauksissa virhe aiheuttaa tavalla tai toisella ongelmia asiakkaalle. (Juran – Gryna 1988, 2.3.) Virhe voi olla sattumanvarainen normaalista poikkeavan toiminnan, esimerkiksi huolimattomuuden, aiheuttama. Toisaalta virheen syynä voi olla systemaattinen syy, joka voi liittyä esimerkiksi valmistajan osaamattomuuteen. Oman kokonaisuutensa virheen aiheuttajana muodostaa tahallisen virheen mahdollisuus. (Logothesis 1992, 71.)

Vaikka tieteellinen laatuajattelu on lähtenyt vahvasti tuotteen virheettömyydestä, kuitenkin esimerkiksi keskiajalla laadun voidaan nähdä olleen juuri kykyä vastata asiakkaan odotuksiin. Kaikki tehtiin silloin käsityönä ja käytännössä suoraan asiakkaalle. Mikäli tuote ei vastannut odotuksia, valmistajalla oli mahdollisuus muuttaa sitä asiakkaan mieltymyksen mukaan. Esimerkiksi asiakkaan ollessa tyytymätön haluamiensa kenkien pohjallisiin suutarilla oli mahdollisuus vaihtaa ne vastatakseen asiakkaan toiveeseen. Toisaalta käsityöläisen toiminnassa oli myös virheettömyyteen liittyvää arviointia. Esimerkiksi takoessaan rautalapion kärkeä hieman liian lujaa, seppä voi välittömästi korjata muotoilussa tekemänsä virheen. Virheettömyys kuvaakin aikomuksen ja lopputuloksen välistä suhdetta. Esimerkin tapauksessa lapion muodon tuli vastata sepän aikomusta. Virheettömyyden merkitys saa kuitenkin aivan eri painoarvon, kun laatua tarkastellaan massatuotannossa. Virhe saattaa toki tällöinkin olla yksittäistapaus, mutta todennäköisesti se on systemaattinen ja monistuu kaikkiin valmistettaviin tuotteisiin – erityisesti kun virhe ilmenee valmistusprosessissa. Onkin luonnollista, että virheettömyyden tavoittelu on saanut suuntamaan huomion yrityksen sisäisiin prosesseihin ja laadunkontrollointiin. Virheettömyyden tavoite voi tällöin olla suhteellinen tai absoluuttinen nollavirhestandardi. Aloja, joilla absoluuttista virheettömyyttä voi pitää välttämättömänä tavoitteena, ovat esimerkiksi lentoliikenne ja ydinvoimalat. Useimmiten voidaan kuitenkin tyytyä suhteelliseen virheettömyyteen, jolloin sille on määritettävissä hyväksymisrajat. (Lillrank 1998, 28 – 30.)

Tuotteessa olevasta puutteesta samoin kuin asiakkaan odotusten pettämisestä seuraa asiakkaan tyytymättömyys. Ulkoiset asiakkaat ilmaisevat tyytymättömyytensä reklamoimalla tai jättämällä tuotteen ostamatta. Sisäisten asiakkaiden tyytymättömyys heijastuu heikkona työmoraalina, syyttelynä tai yhteistyöhalukkuuden vähentymisenä. (Juran 1988, 2.2.) Koska sisäisillä asiakkaila todettiin olevan kulttuurisia tarpeita, joita

lausutaan harvoin ääneen, tyytymättömyys ja syyttävä työilmapiiri saattavat olla merkkejä sisäisten asiakkaiden tarpeiden laiminlyönnistä.

Se kummasta Juranin mainitsemasta määritelmästä laatua lähestytään, saa aikaan eron laadun tavoitetasossa. Ero juontuu ilmiöstä, jota Juran kutsuu laadun perfektionismiksi. Se viittaa asiakkaan käytännössä kytymättömään haluun saada yhä vain aiempaa korkeampaa laatua. Esimerkiksi taiteessa odotetaan jatkuvasti aina aiemmasta erottuvaa kokemusta. Perfektionismi asiakkaan odotuksiin vastaamisessa johtaa kuitenkin resurssien haaskaamiseen virheettömän laadun näkökulmasta. Juranin mukaan virheettömyys on hyväksyttävän laadun taso ja se saavutetaan todennäköisesti ennen kuin kaikkiin asiakkaan odotuksiin on vastattu. (Juran – Gryna 1988, 3.27 – 3.28.) Toisaalta asiakkaiden odotusten ylittämisen voidaan nähdä tärkeänä kilpailutekijänä, jolla luodaan vahva laatukokemus ja voitetaan uusia asiakkaita. Laadun ottaminen strategiseksi kilpailutekijäksi siirtää painopistettä myös enemmän tulevaisuuteen. Tällöin ei etsitä vain asiakkaiden tämän hetkisiä odotuksia vaan myös tulevaisuudessa mahdollisesti ilmeneviä odotuksia. (Gale – van der Viele – van Iwaarden 2007, 11.)

Useimmat perinteisistä laatumäärittämisistä on tehty toimintaympäristössä, jossa tavaran tai tuotteen teollinen valmistaminen oli keskeisellä sijalla. Tällöin laatu voitiin määritellä siten, että tuote vastasi asiakkaan tarpeisiin ollen samalla virheetön. Paul Lillrank (1998, 8) epäilee, että uuden pohdinnan paikka tulee, kun näitä laatukäsitteitä yritetään soveltaa laajempiin kokonaisuuksiin, kuten tavaran tai siihen liittyvän oheispalvelun ja jatkuvan kumppanuussuhteen ongelmiin. Esimerkiksi tutkimuksessaan Tuominen ja Lillrank (2000, 91 – 95) totesivat, että palvelualalla työskenteleville laatu merkitsi vahvemmin asiakkaan odotuksiin vastaamista kuin virheettömyyttä. Teollisuudessa työskenteleville laatu sen sijaan tarkoittaisi ensisijaisesti virheettömyyttä. Lisäksi he havaitsivat, että yrityksen johto ja toimihenkilöt painottivat muita työntekijöitä enemmän asiakkaiden odotuksiin vastaamista, kun taas työntekijät pitivät virheettömyyttä tärkeimpänä. Johtopäätöksenä he mainitsivat, että mitä enemmän henkilöstö on tekemisissä asiakkaiden kanssa sitä todennäköisemmin asiakasnäkökulma painottuu laatukäsityksessä. Samassa tutkimuksessa he totesivat kuitenkin myös, että työntekijät luottivat johtoa ja toimihenkilöitä vahvemmin siihen, että asiakkaiden odotukset tiedetään (Tuominen – Lillrank 2000, 68).

2.3 Garvinin laatu näkökulmat

David A. Garvin lähestyy laatua viidestä eri näkökulmasta, jotka juontuvat laadun sisällöstä eri aikakausina ja erilaisissa konteksteissa. Garvinin laatu näkökulmat ovat transsendentaalinen, tuotekeskeinen, tuotantokeskeinen ja käyttäjakeskeinen laatu sekä arvolaatu. Kutakin laatu näkökulmaa voidaan pitää luontaisena jatkumona edeltävään ja

täydentävän sitä. Laatunäkökulmat eivät ole toisiaan poissulkevia vaan usein esimerkiksi organisaatio- tai ilmiötasolla rinnakkaisia. (Garvin 1988, 40.) Liilrank (1990, 41) esittää asian seuraavasti: ”Laadun terävin kilpailukärki siirtyy näkökohdasta toiseen ja vanhat laatukäsitykset jäävät varmistamaan selustaa”.

Lisäksi Garvin määritteli laadulle kahdeksan eri dimensiota, jotka ovat suorituskyky, erityisominaisuudet, luotettavuus, yhdenmukaisuus, kestävyys, huollettavuus, esteettisyys ja koettu laatu (Garvin 1988, 49 – 50). Garvinin laatumääritelmää voidaan luokitella Juranin jaottelun mukaan. Esteettisyys ja koettu laatu ovat asiakaslähtöisiä laatuominaisuuksia. Yhdenmukaisuus on tuotteeseen ja sen virheettömyyteen liittyvä ominaisuus. Huollettavuus, luotettavuus, kestävyys, suorituskyky ja erityisominaisuudet voivat sisältää asiakkaiden tarpeita ja heidän arvostamiaan ominaisuuksiaan, mutta myös tuotteen virheettömyyden kannalta merkittäviä ominaisuuksia. Näihin laadun dimensioihin viitataan ja niiden merkitystä avataan seuraavassa Garvinin laatunäkökulmien tarkastelussa.

2.3.1 *Transsendentaalinen laatu*

Transsendentaalisen laatunäkökulman mukaan laatu on synnynnäistä yliveraisuutta. Se on yleismaailmallisesti tunnistettavissa ja absoluuttista. Laatukokemukseen eivät vaikuta subjektiiviset mieltymykset, vaan laatu on merkki yliveraisesta suorituksesta tai saavutuksesta. Kuka tahansa voi siis laatuun törmätessään sen tunnistaa. Ajatuksesta ilmenee myös transsendentaaliseen laatunäkökulmaan liittyvä rajoite: sen mukaan laatu on tunnistettavissa ja todettavissa vain jälkikäteen. Laadun määrittäminen etukäteen ei transsendentaalisesta laatunäkökulmasta ole mahdollista. Lisäksi vaikka laatu tunnistetaan yleismaailmallisesti, sen havaitseminen vaatii selvästi kokemusta, jotta yliveraisen suorituksen tai tuotteen erottaa tavanomaisesta. (Garvin 1988, 41.)

Robert Pirsig esittää kirjoissaan *Zen and the Art of Motorcycle Maintenance* ja *Lila – An Inquiry into Morals*, että laatu on ikään kuin kolmas metafyyminen entiteetti aineen ja hengen lisäksi. Liilrank viittaa transsendentaaliseen laatuun Pirsigin ajattelemana jopa ikään kuin uskonnollisena henkisenä kokemuksena. Laatu on tunnistettavissa, mutta ei määriteltävissä. (Liilrank 1998, 12). Syyksi Pirsig toteaa sen, että laatu saa käytännössä sisällön, johon ei voida pureutua tutkittavissa olevilla määreillä. Esimerkiksi väri, lämpö ja kovuus ovat tutkittavissa, mutta käytännössä laadun kannalta ne tarkoittavat hyvyyttä, arvoa ja yliveraisuutta (Hoyer – Hoyer, 2001). Vertailukohdaksi voi ottaa Platonin ideaopin ajatuksen kauneudesta. Kauneus on yksi Platonin ikuisista ja muuttumattomista ideoista. Platonin mukaan kauneuden ymmärtää altistuessaan asioille, jotka pitävät sisällään kauneuden idean ja ilmentävät kauneuden olemusta. Transsendentaalisen laatu ilmentää samaa analogiaa. (Garvin 1998, 41.)

Siitä miten laatu ei riipu havainnoijansa mieltymyksestä, Garvin ottaa esimerkiksi Michelangelon maalaukset. Hänen teoksensa eivät välttämättä ole koko maailman ihailemia ja kaikki eivät tunne hänen tuotantoaan, mutta kuka tahansa nähtyään muutamia hänen tuotoksiaan joutuneen tunnustamaan niiden kiistattoman laadun. Laatu on niissä ikään kuin sisäänrakennettuna yleismaailmallisena ominaisuutena. Rajoituksena tässä ilmiselvästi on, että Michelangelon tuotosta voi verrata joihinkin muihin teoksiin, jotta laadun kykenee erottamaan tavanomaisesta. Tietyllä tapaa laadun aikaansaaminen perustuukin transsendentaalisessa laatu näkökulmassa vahvasti tekijänsä osaamiseen ja ammattitaitoon. (Garvin 1988, 41.)

Nojautessaan vahvasti subjektiiviseen kokemukseen ja laadun jälkikäteiseen toteamiseen, transsendentaalinen laatu näkökulma sivuuttaa kysymyksen siitä, mikä erottaa laadukkaan asian tavanomaisesta. Vaikka tekijän ammattitaito on oleellisessa osassa laadun aikaansaamisessa, ilman vastausta jäävät kysymykset siitä, mitä sellaisia ominaisuuksia ammattitaidon avulla tuotokseen saadaan, joista laatu kokemus syntyy. Juuri näistä ominaisuuksista on kuitenkin transsendentaalisessa laatu kokemuksessa kyse. On tärkeää huomata, että se ei synny tekijästä ja tämän kredibiliteetistä, vaikka yleisesti ottaen laatu kokemukseen epäilemättä vaikuttaa suuresti käsitys laadun tekijästä. Lähestyttäessä laatua transsendentaalisesta näkökulmasta laatu kokemuksen syntyminen tekijänsä kautta rajataan kuitenkin selvästi ulkopuolelle. Edellä mainitun Michelangelon teoksissa laatu havaitaan tietämättä tekijästä mitään. Ammattitaito ja osaaminen siirtyvät siis ominaisuuksiksi tuotteeseen synnyttäen laatu kokemuksen. Vastausta siihen, mitä nämä ominaisuudet ovat, transsendentaalisella näkökulmalla ei saada. Samoin laadun vertailu on näkökulman puitteissa käytännössä mahdotonta. Esimerkiksi kysymykseen siitä, mikä useasta asiasta, jotka saavat aikaan laatu havainnon, olisi laadukain ja mistä syistä, ei transsendentaalisella laadulla voida vastata. (Garvin 1988, 42.)

2.3.2 Tuotokeskeinen laatu

Tuotokeskeinen laatu näkökulma pyrkii antamaan vastauksia niihin kysymyksiin, joihin transsendentaalisella laadulla ei voitu pureutua. Tuotokeskeisen laatu näkökulman synty juontaa tieteellisen laatu tarkastelun alkutaipaleelle, jolloin laadusta haluttiin saada tarkasti määritettävä ja mitattavissa oleva käsite. Historiallisista syistä tuotokeskeisen laadun ensimmäisiä merkittäviä mitattuja ominaisuuksia oli tuotteen kestävyys. Kestävämpi tuote tarjosi käyttäjälleen pidemmäksi aikaa palvelua tai hyötyä, mitä pidettiin väistämättä seurauksena tuotteen paremmasta laadusta. Näkökulman puitteissa laaduksi voidaan kuitenkin määritellä mikä tahansa tuotteen mitattavissa oleva ominaisuus tai ainesosa. Tuotokeskeisessä laatu näkökulmassa onkin oleellista tunnistaa ja määrittää tuotteen laadukkuutta indikoivat ominaisuudet. Laatu syntyy onnistuttaessa

suunnittelemaan tuote, josta kyseiset ominaisuudet löytyvät. Esimerkiksi laadukkaana jäätelönä pidettiin jäätelöä, jossa oli suuri voirasvapitoisuus. Laadukkaassa matossa oli suuri määrä ompeleita neliösenttimetrillä. Näillä mitattavissa olevilla suureilla tuotteet voitiin ensimmäistä kertaa järjestää laatujärjestykseen. (Garvin 1988, 42.)

Laatua aikaansaavat ominaisuudet Garvin jakaa kahteen ryhmään esittäessään kahdeksan laadun dimensiota: suorituskykyyn ja erityisominaisuuksiin. Ensin mainitulla Garvin viittaa keskeisiin ominaisuuksiin erityisominaisuuksien ollessa toissijaisia ja täydentäviä. Esimerkkinä erityisominaisuudesta Garvin esittää ilmaisen juomatarjoilun lentomatalla. (Garvin 1988, 49 – 52.) Lillrank ottaa esimerkeiksi erityisominaisuuksista, joita hän itse nimittää lisäeduiksi, auton sumuvalot ja kirjasintyyppien lukumäärän tekstinkäsittelyohjelmassa. Joillekin tällaiset yleisesti erityisominaisuuksina pidettävät piirteet voivat olla välttämättömiä, ja siten jako suorituskykyyn ja erityisominaisuuksiin on jokseenkin suhteellista. (Lillrank 1990, 53.) Joissakin tapauksissa ero on selkeämpi, kuten esimerkiksi hotellimajoituksen kohdalla ajateltaessa sisäänkirjautumista ja ravintolapalveluita. Sisäänkirjautuminen on välttämätön hotellimajoituksen onnistumiselle ja suorituskyvyille. Ravintolapalvelu sen sijaan täydentää palvelua ja on siten erityisominaisuus. (Dale – van der Wiele – van Iwaarden 2007, 239.)

Luotettavuus ja kestävyys ovat tuoteominaisuuksia, jotka monessa tapauksessa indikoivat laadukkuutta. Ne ovat jossain määrin rinnakkaisia. Luotettavuus heijastaa todennäköisyyttä, että tuote tietyn ajan kuluessa lakkaa toimimasta halutulla tavalla. Erotuksena tähän kestävyydellä tarkoitetaan sitä käyttömäärää, jota tuotteelta odotetaan ennen kuin se alkaa heiketä tai kulua. Jos tuote ei ole korjattavissa, kestävyys viittaa aikaan, joka tuotetta voidaan käyttää ennen sen rikkoutumista. Jos taas tuote on korjattavissa, kestävyys voidaan laajentaa käsittämään koko se aika, joka tuotetta voidaan käyttää korjaamalla sitä niin, että korvaavan tuotteen hankkiminen ei muodostu järkevämmäksi vaihtoehdoksi. Tällöin kestävyyteen liittyy läheisesti huollettavuus, joka viittaa korjauspalvelun saatavuuteen, sen nopeuteen, palveluhenkilön kohteliaisuuteen ja pätevyyteen sekä tuotteen korjattavuuteen. Sekä luotettavuus, kestävyys että huollettavuus ovat sitä tärkeämpiä mitä suurempaa vahinkoa tuotteen rikkoutumisesta aiheutuu. Kaikissa näissä tuotekeskeisen laatuakselin dimensioissa oleellista on se, että laatu voidaan jollakin tavalla mitata, ja tuotteet tai palvelut järjestää laatujärjestykseen mittauksen perusteella. (Garvin 1988, 49 – 60.)

Luotettavuuden merkitys on sitä suurempi mitä välttämättömämpi tuote on tietynä erityisenä hetkenä. Lillrank tuo tässä yhteydessä luotettavuuden alle turvallisuuden käsitteen, jolla hän viittaa siihen, että tuote ei aiheuta epämiellyttäviä yllätyksiä. Myös kestävyyttä käsitellessään Lillrank tekee mielenkiintoisen huomion ajatellen tuoteominaisuuksien mitattavuutta esittäessään, että tuoteominaisuuden arvo tulee aina suhteuttaa käyttötarkoitukseen. Esimerkkinä hän mainitsee puolijohteet ja mikropiirit: autoissa käytettävien komponenttien tulee kestää värinää, likaa ja lämpötilanvaihteluja

aivan eri tavalla kuin niiden, joita käytetään sisätiloissa säilytettävässä puhelinvaihteessa. (Lillrank 1990, 53 – 54.)

Koska tuotokeskeisessä laatu­näkökulmassa korkeamman laadun tuottamiseksi tuotteen tai palvelun tiettyä ominaisuutta pitää lisätä, väistämättömänä seurauksena on, että korkeampi laatu saadaan aikaan ainoastaan lisäpanostuksella eli lisäämällä kustannuksia. Parempi laatu syntyy vain korkeammilla kustannuksilla. Toisaalta säännön voi nähdä toimivan myös toiseen suuntaan: korkea hinta kertoo tuotteen olevan korkealaatuisempi kuin edullisempi vaihtoehto. Tuotokeskeinen laatu nojaa vahvasti laadun objektiivisuuteen. Laatu on tuotteen tai palvelun ominaisuus, joka on mitattavissa objektiivisesti eikä riipu subjektiivisista mieltymyksistä. Haasteeksi muodostuu väistämättä se, että kaikki eivät arvosta tuotteen ominaisuuksia samalla tavoin. Aiemmassa esimerkissä jäätelön korkea rasvapitoisuus ei tarkoita kaikille parempaa laatua. Pahimmillaan vähärasvaista jäätelöä arvostavalle jäätelön laatu ennemmin heikkenee rasvapitoisuuden kasvaessa. Edes rasvaista jäätelöä arvostavalle rasvan määrän lisääminen ei loputtomasti lisäisi jäätelön laadukkuutta, kuten tuotokeskeinen laatu­näkökulma antaa ymmärtää. (Garvin 1988, 42.)

Tuoteominaisuuksia tarkasteltaessa tiettyä ominaisuutta saattaa olla tarpeen luokitella lajikkeittain. Esimerkiksi moottorin tuottamat hevosvoimat voitaisiin nähdä tuoteominaisuutena. Suurimmat hevosvoimat aikaansaava moottori olisi laadukkain tuotokeskeisestä näkökulmasta. Tarkoituksenmukaisempaa saattaisi olla moottoreiden luokittelu lajikkeittain tiettyihin hevosvoimaluokkiin ja tarkastella esimerkiksi polttoaineenkulutusta suhteessa tuotettuihin hevosvoimiin ja arvioida tätä hyötysuhdetta laadukkuutta indikoivana tuoteominaisuutena. (Lillrank 1998, 33.) Esimerkki valaisee hyvin sitä, miten tärkeää on löytää juuri ne tuoteominaisuudet, jotka merkitsevät laatua.

Tuotokeskeinen laatu antaa mahdollisuuden tarkastella laatua objektiivisesti mitattavissa olevien ominaisuuksien avulla. Toisaalta laatu­näkökulman rajoitteet tulee ottaa huomioon. Ominaisuuden lisäys ei loputtomasti johda laadun kasvuun. Lisäksi havaitaan, että joidenkin ominaisuuksien, kuten esimerkiksi tuotteen ulkonäön osalta laatu ei voi koskaan olla mitattavissa eikä siten objektiivisesti määritettävissä.

2.3.3 Tuotantokeskeinen laatu

Tuotantokeskeinen laatu­näkökulma kääntää huomion tuotteesta tai palvelusta valmistusprosessiin ja sen virheettömyyteen. Tuotantokeskeisessä laatu­näkökulmassa laatu syntyy siitä, että valmistusprosessi tuottaa halutun lopputuloksen mahdollisimman tarkasti. Mikä tahansa tämä lopputulos ominaisuuksiltaan olisikin, se olisi laadukas vastatessaan suunniteltua ja tarkoitettua tuotetta. Laatu on tuotantokeskeisessä laatu­näkökulmassa normien ja standardien mukaisuutta. (Garvin 1988, 41 – 44.)

Tuotantokeskeisen laatu­näkökulman oleellisin laadun dimensio on yhdenmukaisuus, joka viittaa aikomuksen ja lopputuloksen vähäiseen poikkeamaan. Myös luotettavuus ja kestävyys liittyvät lopputuloksen virheettömyyteen. (Garvin 1988, 49 – 60.)

Tuotantokeskeisen laadun mittari on poikkeama valmistukselle asetetuista standardeista. Tuotantokeskeisen laadun ajatusmaailma juontuu massatuotannosta, jossa tuotteen tuli vastata sille asetettuja laatuvaatimuksia. Massatuotannossa tuotteelle voidaan asettaa sallittu poikkeama standardi- tai ihanearvosta. Tuotteen ollessa tämän sallitun vaihteluvälin sisällä se olisi laadukas. Esimerkiksi 5mm:n ruuvin paksuus tulisi olla välillä 4,95-5,05mm vastatakseen valmistusprosessin laatuvaatimusta. Suurempi poikkeama merkitsisi heikkoa laatua. (Garvin 1988, 44 – 53.) Toisaalta vaihteluvälin kaventamisen voidaan nähdä parantavan laatua (Lillrank 1990, 52). Valmistusprosessin virheiden ja poikkeamien havaitseminen mahdollisimman nopeasti on oleellisen tärkeää, jotta tarvittavat muutokset valmistusprosessiin voidaan tehdä viipymättä. Tilastollinen ja numeerinen laatu­kontrolli sekä laadunvarmistus esimerkiksi otantojen avulla ovatkin luontaisia seurauksia tuotantokeskeisestä laatu­näkökulmasta. (Garvin 1988, 44 – 53.) Virheettömyys voidaan saada aikaan kahdella eri tavalla. Edellä kuvattu valmistusprosessin kontrollointi hyväksyttävien raamien sisällä edustaa ensimmäistä tapaa, joka on virheellisten tuotteiden lajittelu pois. Toinen tapa tuottaa virheetön tuote on tehdä se kerralla oikein. (Tuominen – Lillrank 2000, 36.) Tämä vaatii enemmän prosessisuunnittelulta ja vie aikaa ennen kuin operatiivista toimintaa voidaan aloittaa. Tätä voidaan pitää tehottomuutena ja saavan siten aikaan kustannusten nousua. Toisaalta tehottomuutta on myös tehdä kiireellä virheellisiä tuotteita ja joutua sitten joko hävittämään ne tai korjaamaan niitä. (Gale – van der Viele – van Iwaarden 2007, 18 – 26.)

Perinteisesti suurimmat laatu­ongelmat ovat liittyneet juuri tuotantokeskeisen laatu­näkökulman puutteisiin. Laadun klassikot painottavat tätä näkökulmaa jopa 90%:sti. (Tuominen – Lillrank 2000, 22.) Vaikka tuotantokeskeisen laatu­näkökulman ajatusmaailma juontuu tehdastuotteen valmistusprosessista, laatu­käsite soveltuu hyvin myös palvelutuotteeseen, jolloin prosessin laadukkuudella monesti tarkoitetaan oikea-aikaisuutta ja tarkkuutta, kuten lentomat­kailun pysymistä aikataulussa ja rahoitusmaailmassa pankkisaldojen täsmällisyyttä. Kuten massatuotannossa, myös palveluliiketoiminnassa valmistusprosessille voidaan asettaa hyväksyttävä poikkeama siten, että esimerkiksi lentoyhtiön lennoista 95% tulee saapua 15 minuutin kuluessa aikataulun saapumisajasta. Vaikka yhteys asiakastyytyv­äisyyteen ja asiakkaan kokemaan laatuun selvästi on olemassa, päähuomio tarkastelussa ei ole asiakkaan tyytyväisyyden aikaansaamisessa vaan sisäisen prosessin virheettömyydessä ja oikeellisuudessa. Garvin näkee tämän vakavana puutteena, mutta tunnistaa laatu­näkökulman vetovoiman erityisesti henkilölle, joka ei ole asiakasrajapinnassa, kuten tuotanto-orientoituneelle insinöörille. Insinööri onnistuu työssään laadukkaasti, kun tuotanto saa aikaan toivotun lopputuotteen löytyipä sille lopulta ostohaluista asiakasta tai ei. (Garvin 1988, 44 – 45.)

Tuotantokeskeinen laatu näkökulma sitoo laadun tarkastelun myös sen rahalliseen arvoon. Siinä missä tuotokeskeinen laatu syntyy nostamalla tuotteen hintaa siihen koottavien lisäominaisuuksien kautta, tuotantokeskeisen laadun taloudellinen arvo syntyy laskemalla tuotantokustannuksia. Kun asiat tehdään kerralla oikein, virheiden korjaamiseen, takuuseen ja hävikkiin menevät kustannukset laskevat. Laatu parantaa taloudellista kannattavuutta. Tilanne voidaan esittää kultakaivosanalogialla. Kultaa louhitaan niin kauan kuin löydetyn kullan arvo ylittää sen löytämiseen menevien kustannusten arvon. Samalla periaatteella valmistusprosessin kontrolliin, laadunvalvontaan ja niissä esiin tuleviin puutteisiin kohdistettuihin kehittämistoimenpiteisiin ohjataan resursseja niin kauan kuin aikaansaatu kustannussäästö ylittää kontrolli- ja kehittämisprosessien kustannukset. Vaikka siis ehdoton vapaus virheistä on tuotantokeskeisen laatumallin ihanne, kultakaivosanalogia antaa optimaalisen tilanteen valmistusprosessin toiminnalle. (Garvin 1988, 44 – 45.)

Tuotantokeskeistä laatu näkökulmaa voidaan soveltaa myös palveluun, jossa tuote on informaatiota. Tällöin valmistusprosessin läpi meneväksi materiaaliksi määritetään informaatio, johon liittyy ohjausta ja kontrollia. Näin ajatellen työntekijöiden voidaan nähdä olevan osa valmistusprosessia. Heidän osaamisensa ja motivaationsa, johon oleellisesti vaikuttaa työilmapiiri, ovat tuotantokeskeisen laatu näkökulman elementtejä. (Tuominen – Lillrank 2000, 22 – 24.) Työntekijöiden kouluttaminen ja osaamisen tukeminen parantavat valmistusprosessin edellytyksiä tuottaa haluttu lopputulos. Samoin oikeiden henkilöiden löytäminen rekrytoinnissa on oleellista laadukkaan tietotuotteen valmistamiseksi. (Dale – van der Wiele – van Iwaarden 2007, 246.)

2.3.4 Käyttäjakeskeinen laatu

Siinä missä tuote- ja tuotantokeskeiset laatu näkökulmat nojaavat mitattavuuteen ja objektiivisuuteen, käyttäjakeskeisessä laatu tarkastelussa luovutaan näistä vahvuuksista, jotta keskiöön nousee ihminen: asiakas, käyttäjä, kuluttaja tai mitä nimeä hänestä halutaankin käyttää. Tässä tutkimuksessa erotuksena sanasta asiakas, jolla tarkoitetaan tahoa, joka tuotteen ostaa ja maksaa, sanalla käyttäjä viitataan kaikkiin tahoihin, joihin tuotteella on vaikutussuhde. Käyttäjakeskeinen laatu on kykyä vastata käyttäjän odotuksiin ja tyydyttää hänen tarpeensa. Mitä paremmin odotuksiin ja tarpeeseen tuote tai palvelu vastaa, sitä laadukkaammasta asiasta on kyse. Laadusta tulee subjektiivinen kokemus, koska käyttäjien odotukset ja tarpeet ovat yksilöllisiä. (Garvin 1988, 40 – 43.)

Tarkasteltaessa tuotetta yleisellä tasolla voidaan laatua arvioida siitä, miten suurta osaa potentiaalisen käyttäjäkunnan odotuksista se vastaa. Teoreettisesti laadulle saadaan tästä tilastotieteellinen selitys. Laatu on sidottu tuotteen kysyntäfunktion, ja muutos tuotteen laadussa siirtää tuotteen kysyntäkäyrää. Ongelmalliseksi tilanne kuitenkin muodostuu,

kun laatua pyritään analysoimaan syvällisemmin. Oleellisen tärkeää olisi tunnistaa ne tuotteen ominaisuudet, joista laatu, eli odotuksiin vastaaminen, syntyy. Miten siis erotella laatua merkitsevät tekijät ominaisuuksista, jotka vain maksimoivat asiakastyytyväisyyden? Tuote, joka maksimoi asiakastyytyväisyyden, on varmastikin suositumpi, mutta onko se tämän vuoksi parempi tai laadukkaampi? Ei välttämättä. Esimerkiksi ostaessaan lomalleen lukemista moni suosii kymmenen suosituimman kirjan listalla olevaa teosta verrattuna kirjallisuuden klassikoihin, joita he silti pitävät laadukkaampana kirjallisuutena. Asiakastyytyväisyys ja laatu eivät siis ole synonyymejä. (Garvin 1988, 43 – 44.)

Käyttäjäkeskeinen laatonäkökulma kohdistaa huomion ominaisuuksiin, jotka merkitsevät käyttäjälle laatua. Laadun dimensioista suorituskyky ja erityisominaisuudet ovat mitattavissa ja siten myös tuotokeskeisen laatonäkökulman mukaisia laadun tekijöitä, mutta lähestyttäessä laadun käsitettä käyttäjäkeskeisestä laatonäkökulmasta halutaan tunnistaa ne ominaisuudet, joilla on aidosti laatua lisäävää merkitystä asiakkaille. Garvin mainitsee esimerkkinä auton melutason ja toisaalta hehkulampun kirkkauden. Desibelien vähentyminen todennäköisesti lisää laadun kokemusta lähes kaikilla, mutta kirkkaammasta hehkulampusta harva sanoisi samaa. Jako itse tuotteen suorituskykyyn ja sitä täydentäviin erityisominaisuuksiin on subjektiivinen, ja jotkut ominaisuuksista ovat joillekin ensisijaisia ja siten osa tuotteen suorituskykyä, kun taas toisille ne ovat toissijaisia tuotetta täydentäviä erityisominaisuuksia. (Garvin 1988, 49 – 51.) Jälkimmäinen esimerkki vie ajatukset lähelle Juranin ydinajatusta asiakaslaadusta, koska laatu monissa tapauksissa on esimerkin mukaisesti käyttäjän arvioimaa tuotteen soveltuvuutta sen käyttötarkoitukseen.

Kun laatua aikaansaavat ominaisuudet on tunnistettu, seuraavana haasteena on, miten yhdistellä ja luokitella käyttäjäkunnan toisistaan merkittävästi poikkeavia odotuksia ja tarpeita siten, että laatua voidaan tutkia tilastollisesti ja tieteellisesti. Vielä vaikeammaksi tilanteen tekee se, että kukin käyttäjä antaa ominaisuuksille yksilöllisen painoarvon. Esimerkiksi tarkastelun haastavuudesta Garvin mainitsee tuotteen kestävyuden. Nykyään kestävää tuotetta pidetään varmastikin useimmin hyvälaatuisena. Vielä 1800-luvulla tilanne oli päinvastainen. Kestävää tuotetta pidettiin köyhille suunnattuna, koska heillä ei ollut varaa huoltoon ja korjausta vaatimaan parempaan tuotteeseen. Kuten esimerkiksi ilmenee asiakkaiden odotukset ja tarpeet muuttuvat – joskus nopeastikin – ja samalla laatu muuttaa merkitystään. (Garvin 1988, 43 – 44.)

Laadun dimensioista esteettisyys ja koettu laatu liittyvät suoraan käyttäjäkeskeiseen laatonäkökulmaan. Esteettisyydellä tarkoitetaan asiakkaan kokemaa tuotteen ulkonäköä tai muuten aistittavissa olevaa ominaisuutta. Subjektiivisia mieltymyksiä voidaan tältäkin osin ryhmitellä. Esimerkiksi laadukas ruoka useimpien mielestä on tuoreen oloista, maukasta ja näyttää herkulliselta. Ominaisuuksia ei voida luokitella tuotokeskeisesti mitattavissa olevien suureiden avulla vaan asiakkaan arvion perusteella. Silloinkin kun

luotettavuus, kestävyys tai muu ominaisuus olisi objektiivisesti mitattavissa, käyttäjäkeskeinen laatu näkökulma lähestyy laatua subjektiivisena kokemuksena. Siinä missä tuotekeskeinen laatu arvioi ominaisuuksia kaiken valmistajalla olevan aineiston ja tiedon valossa, käyttäjäkeskeisessä laadussa korostuvat omat ja muilta kuullut kokemukset tuotteesta. Tulkinta heijastaa tuotteesta tai siihen rinnastettavasta tuotteesta, esimerkiksi valmistajan tai valmistusmaan osalta, aiemmin koettua laatua. Koetun laadun tärkeimpiä tekijöitä ovat tuotteen ja yrityksen maine. Samoin valmistusmaalla on suuri merkitys koettuun laatuun. (Garvin 1988, 49 – 60.) Syynä tähän on asiakkaan informaatiovaje. Vain äärimmäisen harvoin, jos koskaan, asiakkaalla on täydelliset tiedot tuotteesta ja sen ominaisuuksista. Epätäydelliset tiedot synnyttävät tietovajeen, jota asiakas paikkaa tuotteen imagolla, jolla tarkoitetaan objektiivisten laadun aikaansaavien ominaisuuksien subjektiivista vastinetta asiakkaan mielessä. Imagon merkitys laatukokemukselle on vaikeasti mitattavissa ja jokseenkin riippumaton muista laadun osatekijöistä. (Lillrank 1990, 54 – 55.)

Tuotteen huollettavuuden dimensioon liittyy monesti käyttäjän arvio tavasta, jolla huolto tai korjaus järjestetään. Käyttäjäkeskeisen laatu näkökulman huollettavuuden dimensioon kuuluu myös se, miten asiakkaan tyytymättömyyteen ja mahdollisiin reklamaatioihin reagoidaan. Tällä on erityisen tärkeä merkitys siihen vaikutukseen, joka edellisessä kappaleessa mainitulla aiemmin koetulla laadulla on, kun käyttäjä arvioi laatua. (Garvin 1988, 49 – 58.) Merkittävä käyttäjäkeskeisen laatu näkökulman johtopäätös on, että laatu on jatkuvassa murroksessa. Nykyinen laatu ei ole sama kuin huomisen laatu. Käyttäjäkeskeinen laatu saa sisältönsä aina tilannekohtaisesti ja toisiaan seuraavien laatu kokemusten jatkumona.

2.3.5 *Arvolaatu*

Arvolaatu ottaa lähtökohdaksi kaksi aiempaa laatu näkökulmaa. Laadun perustana voi olla se, että tuotteen ominaisuudet ovat asetettujen tavoitteiden mukaiset tai, että tuote vastaa asiakkaan odotuksiin. Arvolaadun näkökulmasta laatu ei synny kuitenkaan näistä tekijöistä vaan siitä, että tekijät saadaan aikaan hyväksyttävällä kustannuksella tai hinnalla. Kyse on asiakkaan kokemuksesta tai tuotteen ominaisuuksista suhteutettuna niiden rahamääräiseen arvoon. (Garvin 1988, 45.) Lillrank pitää tätä arvolaadun näkökulman osoittamaa laadun ominaisuutta tärkeänä, koska asiakkaan tulkinta laadusta peilautuu siinä aina laadun aikaansaamiseksi syntyneisiin kustannuksiin. Arvolaadun mukaan korkea laatu tarkoittaa parasta kustannus-hyötysuhdetta. Tulkintana on, että laatua tulee arvioida sen hintaluokassa. Lillrank nostaa arvolaadun rinnalle kilpailijalaadun, millä hän korostaa asiakkaan kokeman arvon vertailua kilpailijoiden tarjoamien tuotteiden kustannus-hyöty-yhdistelmiin. (Lillrank 1990, 43 – 44.)

Garvin rinnastaa arvolaatua tuotemerkin arvoon. Arvokkain tuotemerkki on sellainen, jota asiakas pitää laadukkaana, mutta josta hän samaan aikaan on halukas maksamaan pyydetyn hinnan. Jos tuote on liian kallis, kuten esimerkiksi 500 dollaria maksavat juoksukengät useimmille olisivat, ominaisuuksiltaan ylivertainkaan tuote ei ole laadukas arvolaadun näkökulmasta. Arvolaatu nojaa vahvasti subjektiiviseen näkemykseen kunkin yksilön hyväksymästä hinnasta. Jokainen muodostaa oman laatuarvionsa yhdistämällä tuotteen tai palvelun ominaisuudet siihen hintaan, jota niistä pyydetään. Garvin käyttää tästä yhdistelmästä nimitystä ”huokea erinomaisuus”. (Garvin 1988, 45 – 46.)

Tässä yhteydessä tulee kuitenkin ottaa huomioon merkittävä arvolaadun näkökulmaan liittyvä poikkeus. Hinnan vaikutus laatutulkintaan ei nimittäin ole aina yksiselitteinen. Kuten todettua, tulkinnan keskiössä on kustannus-hyötysuhde. Hyödyn säilyessä muuttumattomana asiakkaan maksaman hinnan laskun pitäisi arvolaadun näkökulmasta parantaa laatukokemusta. Näin ei kuitenkaan aina tapahdu, vaan korkeampi hinta saatetaan nähdä laatua indikoivana tekijänä, joka saa aikaan tulkinnan paremmasta laadusta. Tämä mahdollinen tulkintatapa korostuu, kun laadunarvioija ei kykene arvioimaan laatua suoraan tuotteen perusteella, koska ei esimerkiksi ole tietoinen sen ominaisuuksista. (Juran – Gryna 1988, 3.10.)

2.4 Asiantuntijapalvelun laadun erityispiirteet

Palveluun kuuluu palvelutilanne, jossa asiakas on vuorovaikutuksessa palvelun tuottavan ihmisen tai koneen kanssa. Palvelutilanne voi jatkua koko palvelun käyttämisen ajan, kuten opastetulla ryhmämatkalla. Toisaalta palvelutilanne voi olla todella lyhyt verrattuna koko palvelun tuottamiseen käytettävään aikaan. Tästä esimerkkinä voidaan mainita rahtipalvelu tai toimistoajan ulkopuolella suoritettava toimiston siivouspalvelu. (Lillrank 1998, 79.) Palvelutilanne on tärkeä asiakkaan laatukokemukselle, mutta samalla se vaikuttaa myös muihin käyttäjiin. Esimerkiksi voidaan ottaa työntekijät, joiden motivaatioon, suoritukseen ja tyytyväisyyteen palvelutilanteilla on suuri merkitys. (Dale – van der Wiele – van Iwaarden 2007, 237.)

Kokemus palvelun laadusta muodostuu kolmesta osasta, jotka ovat palvelun fyysiset elementit, vuorovaikutus ja palvelun tuottava yritys (Lehtinen – Lehtinen, 1991). Fyysiset elementit muodostavat palvelumaiseman, jolla viitataan tilaan, sisustukseen ja palvelun tuottajan henkilökunnan vaatetukseen. Palvelumaisemalla on oleellinen merkitys asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta. (Lillrank 1998, 79.) Vuorovaikutus tapahtuu asiakkaan ja joko henkilöstön tai koneen välillä. Esimerkiksi polttoainetta autoon voi tankata joko pumpusta itse tai palvelun voi suorittaa huoltoaseman työntekijä. Palvelun laatuun vaikuttavana tekijänä yritys on merkittävä, koska asiakkaan laatukokemus

heijastaa käsitystä yrityksestä. Yritykseen liittyvä laatu muuttuu hitaammin kuin kokemukset muista palvelun laadun osatekijäistä. Siksi yrityksen maineella on suuri merkitys palvelun laatua määritettäessä. (Lehtinen – Lehtinen, 1991.)

Monet palvelut tuotetaan samalla kun ne kulutetaan. Toisaalta palvelun arvo voi ikään kuin kulua hitaasti pois, kuten siivotun liiketilan tapauksessa väistämättä aikaa myöten käy. Palveluille on ominaista se, että niitä ei voida tuottaa varastoon. Lisäksi verrattuna tavaroiden valmistamiseen palvelutilanteeseen liittyy suurempaa vaihtelevuutta, jota palveluprosesseja standardisoimalla voidaan pyrkiä vähentämään. (Lillrank 1998, 79 – 80.) Koska palveluja ei voida tuottaa varastoon, vaan ne kulutetaan samaan aikaan kuin tuotetaan, virheettömyyden aikaansaamiseksi prosessin on tuotettava palvelu kerralla oikein. Virheettömien lajittelu pois ei tule kyseeseen. Projektitoiminnassa tämä piirre korostuu. Lopputuloksen täytyy olla heti ensimmäisellä kerralla virheetön. Monesti tämä pakottaa prosessin jatkuvaan itsesäätelyyn, eli alkuperäisestä suunnitelmasta on poikettava tilanteen niin vaatiessa. (Tuominen – Lillrank 2000, 36.) Samalla myös asiakkaan rooli palvelun onnistumisessa korostuu. Palvelutilanteessa asiakas antaa tietoja toiveistaan ja monesti myös ottaa vastaan palvelusuoritteen. Palvelun onnistumisen edellytyksenä on asiakkaan myötävaikutus palveluun. (Alzaydi – Al-Hajla – Nguyen – Jayawardhena, 2018.)

Palveluita voidaan jaotella myös sen mukaan vaihtelevatko sekä palvelutuote että -prosessi vai vain jompikumpi. Molemmat vaihtelevat kun palvelutuote räätälöidään ja tuotetaan jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti. Toisaalta prosessi voi olla standardisoitu, jolloin asiakas valitsee, mitkä komponentit prosessista hän halua. Näin tuote vaihtelee prosessin ollessa sama. Kolmas vaihtoehto on, että palvelutuote on aina sama, mutta prosessi, jolla se saadaan aikaan valitaan kunkin asiakkaan kohdalla yksilöllisesti. (Lillrank 1998, 81.) Palveluiden yksilöllinen räätälöinti ja asiakkaiden toiveiden huomioiminen ovat viime aikoina korostuneet palveluiden tuotannossa. Asiakas voi valita haluamansa palvelun joko räätälöinnillä tai komponenteista valitsemalla. Tavoitteena on asiakkaan sisällyttäminen palveluntuotantoon, jolloin todennäköisesti lopputuote vastaa paremmin hänen odotuksiaan ja asiakas on tyytyväinen palveluun. (Alzaydi ym. 2018.)

Palvelukokemuksessa voidaan eritellä kokemus palveluntuotannosta ja kokemus palvelun lopputuloksesta. Palveluntuotanto voi olla joko samanlaisten vaiheiden toistoa tai erilaisia toisiaan seuraavia toimia. Tällä on suora yhteys siihen, mitä asiakas kokee laaduksi. Kun samaa vaihetta toistetaan, laatukokemus syntyy siitä, että toistot ovat mahdollisimman samankaltaisia, ja kokemus palveluntuotannosta korostuu. Jos taas kyse on toimien jatkumosta, laatukokemus todennäköisesti yhdistyy koko prosessin lopputulokseen. (Lillrank 1998, 82.) Kokemukseen palveluntuotannosta vaikuttaa usein suuresti se, miten asiakas kokee olevansa mukana siinä. Tähän vaikuttaa sekä tapa, jolla palveluntuottaja sisällyttää asiakkaan siihen että se, miten asiakas toivoo olevansa mukana. Palvelun lopputulosta arvioi todennäköisesti suurempi joukko henkilöitä kuin

palveluprosessia. Esimerkiksi auton pesutapaa arvioi todennäköisesti vain asiakas ollessaan mukana pesutapahtumassa, mutta lopputulokseen saattavat kiinnittää huomiota kaikki auton näkevät. (Lehtinen – Lehtinen, 1991.) Palveluntuottajalle molemmat ovat tärkeitä, koska silloinkin kun laatua arvioidaan lopputuloksesta, toistettavien prosessivaiheiden vaihtelua tarkastelemalla voidaan parantaa prosessien tehokkuutta (Lillrank 1998, 82).

Verrattuna fyysisiin tuotteisiin palveluiden psykologiset ja eettiset ominaisuudet korostuvat. Myös palvelun saaminen juuri haluttuna hetkenä on usein tärkeämpää kuin fyysisen tuotteen kohdalla. (Juran – Gryna 1988, 2.8.) Asiakkaan kokemus palvelun laadusta perustuu samalla tavoin kuin fyysisen tuotteenkin osalta aiempiin kokemuksiin palvelusta ja yrityksestä, kokemuksiin vastaavista muiden palveluntarjoajien palveluista, muilta kuulemiinsa kommentteihin palvelusta sekä mainonnan luomiin mielikuviin. Kun palvelukokemus ylittää asiakkaan odotukset, seuraavalla kerralla hän odottaa valmiiksi entistä enemmän palvelulta. Ero asiakkaan odotuksissa ja palvelussa tasoittuu palvelua käytettäessä. (Dale – van der Wiele – van Iwaarden 2007, 238 – 239.)

Kun asiakkaan odotuksiin ei onnistuta vastaamaan, tilanteeseen voidaan reagoida joko etsimällä keino täyttää toteutumatta jääneet odotukset, viestimällä, että asiakkaan pettymykseen suhtaudutaan vakavasti, pahoittelemalla tilannetta tai tarjoamalla hintahyvitystä. Pettymys palvelutilanteeseen voi syntyä viiveellä siten, että palvelutilanne on jo takanapäin. Tällöin välitön reagointi ei ole mahdollista. Parhaimmillaan asiakkaan mielipahaan reagointi tapahtuu suoraan palvelutilanteessa. Tässä yhteydessä tulee ymmärtää, että kyse on ensisijaisesti reagoinnista asiakkaan mielipahaan ja vasta toissijaisesti asiakkaan ongelman ratkaisemisesta. (Dale – van der Wiele – van Iwaarden 2007, 250 – 251.)

Asiantuntijapalvelussa palvelu on tuotteistettua tietoa (engl. knowledge). Kaikesta saatavilla olevasta datasta valitaan käytettävä informaatio, joka on tiivistettyä tai yleistettyä dataa tietyssä asiayhteydessä. Informaatiota voi olla esimerkiksi käyttökate tai prosentuaalinen liikevaihdon muutos. Kun informaatioon liittyy käsitys siihen kytköksissä olevista mekanismeista, sen merkityksestä, toiminnasta ja vaikutuksista, kyseessä on tieto. Tiedon avulla ymmärretään, miksi jotain on tapahtunut tai miten tilanne tulee etenemään. Tiedolla on siten merkittävä ero dataan ja informaatioon verrattuna, koska se on aina toimijan ominaisuus, johon sisältyy datan ja informaation tulkintaa. Käyttäjän kyky ymmärtää asiantuntijapalvelua ratkaisee, onko kyse informaatiosta vai tiedosta. (Lillrank 1998, 110 – 111.)

Data, informaatio ja tieto käyttäytyvät toisistaan poikkeavasti määriteltäessä niiden laatua. Danan laatua voidaan arvioida sen keräämiseen ja muokkaamiseen liittyvien käytäntöjen luotettavuuden avulla. Arvionvaraisen datan, kuten palautekyselyn, laadukkuutta on hieman vaikeampi määrittää, koska datan hyödyntäjän käsitys datan sisällöstä saattaa poiketa käsityksestä, joka arvioijalla on ollut. Informaation laatu

peilautuu sen taustalla olevan datan laatuun. Toisaalta laatuun liittyy informaation rakenne, joka muodostuu sisällöstä, muodosta ja kontekstista. Sisältö viittaa ilmoitukseen jostain asiantilasta tai tapahtumasta tiivistetysti ja tulkitusti. Muoto viittaa kieleen ja formaattiin, jossa informoidaan. Kontekstilla tarkoitetaan asiayhteyttä, jossa informaatio annetaan. Kontekstia voidaan edelleen eritellä asiakkaaseen, prosessiin ja aikaan, eli kenelle informaatiota annetaan, annetaanko sitä laukaisemaan tietty toimintaprosessi vai varmistamaan jo tehtyä toimintaa sekä miten pitkään informaatiota kontekstissaan käytetään. (Lillrank 1998, 117 – 119.)

Informaation laatu muodostuu sen luotettavuudesta, validiudesta ja tehokkuudesta. Varsinkin tulevaisuuteen suuntautuvaan informaatioon silloinkin, kun se on tuotettu riidattomista havainnoista hyviksi havaituilla arviointimenetelmillä, sisältyy aina oletuksia ja niiden tekijän tietojensa varassa tekemää tulkintaa. Näin ollen informaation laadun arviointiin tulee väistämättä mukaan sen lähteen uskottavuuden arviointi. Arvostetun talousalan julkaisun raportti Euroopan talouskehityksestä on todennäköisesti luotettavampi ja siten laadukkaampi kuin pienen paikallislehden kolumnistin artikkeli aiheesta. Talousjulkaisukin voi toki olla väärässä, joten yhden informaatioerän laadukkuus tulee irrottaa sen tuottaneen informaatiojärjestelmän laadusta. Samaan tapaan kuin valmisteen valmistusprosessissa, prosessin laatu voi olla hyvä, vaikka yksittäinen valmiste olisi virheellinen. Yksittäistapaukset tulee erottaa systemaattisista virheistä. Validius edellyttää, että informaatio kertoo jotain sellaista, joka tulee tietää juuri sillä hetkellä kontekstissa, jossa se annetaan. Tehokkuus viittaa siihen, että informaatio saa aikaan toimintaa tai reaktion, johon pyrittiin. (Lillrank 1998, 120 – 121.)

Artikkelissaan Vehmanen (2009) esittää laadulliset vaatimukset sille, että informaatiolla olisi käyttöä. Hänen mukaansa informaation tulee ensiksikin olla oleellista, mihin sisältyy se, että informaatio varmentaa tai ennakoii kohdettaan, se on ymmärrettävää, oikea-aikaista ja vertailukelpoista. Toiseksi sen tulee olla luotettavaa, mihin kuuluu ajatus virheiden puuttumisesta. Luetettavaa tieto on, kun se voidaan varmentaa ja sille voidaan löytää sitä tukevaa lisätietoa. Kolmanneksi informaation tulee olla riittävää, mikä tarkoittaa tasapainoa sen kattavuuden, puolueettomuuden, asianmukaisuuden ja järkevyyden välillä, kun verrataan saatavaa hyötyä sen hintaan. (Vehmanen, 2009.) Toisaalta informaatioon liittyy haaste sen sisäistettävyydestä, mikä tarkoittaa sitä, että käyttäjä ei voi käyttää rajattomasti informaatiota hyödykseen. Siksi se, mitä informaatiota asiakkaalle tarjotaan, ja miten se voidaan tehdä mahdollisimman selkeässä muodossa, on asiantuntijapalvelussa ensiarvoisen tärkeää. (Landrum – Prybutok – Strutton – Zhang, 2008.)

Tiedon laadun arviointi on vielä haastavampaa. Kuten aiemmin todettiin, tieto on aina toimijan ominaisuus. Vaikka informaatio siirtyisi vastaanottajalle, se mitä tietoa hän saa riippuu kyvystä käsitellä ja sisäistää informaatio. Informaatio siirtyy vuorovaikutuksen avulla, joten vastaanottajan aktiivisuus informaation tulkitsemisessa ja ymmärtämisessä

ratkaisee, onko syntyvä tieto laadukasta. Koska asiakkaan aktiivisuus ei ole tuottajan kontrollissa, hänen näkökulmasta tietotuotteen laadussa onkin kyse edellytysten luomisesta tiedon syntymiselle. Kun toimintatavat ja tuoteominaisuudet suunnitellaan niin, että asiakas todennäköisesti saa tiedon, jonka perusteella tekee oikeita ratkaisuja, tietotuote on laadukas soveltuen käyttötarkoitukseensa. Toinen tietotuotteen laadun haaste liittyy sen ajalliseen arviontiin. Monesti tiedon oikeellisuutta voi arvioida vasta huomattavan ajan kuluttua. Tällöin päätöstilanne, jossa tietoa käytettiin, todennäköisesti on jo peruuttamaton, ja tätä uutta tietoa aiemman tiedon paikkansapitämättömyydestä ei enää voida hyödyntää samassa päätöstilanteessa. (Lillrank 1998, 122 – 123.) Tämä epävarmuus aiheuttaa tiedon luotettavuuden kyseenalaistumisen. Jos tieto olisi täysin luotettavaa ja sen lisäksi olennaista asiakkaan päätöstilanteessa, kyseessä olisi asiakkaan odotuksia täysin vastaava asiantuntijapalvelutuote. (Vehmanen, 2009.)

Tieto on palvelua tuotettaessa myös tuotantoväline. Kokemuksensa ja osaamisensa perusteella palveluntuottaja tietää, mitä tehdä, jotta asiakkaalle tuotetaan palvelu, joka vastaa hänen odotuksiaan, ja mitä asiakkaan yksilöllisiä piirteitä tulee ottaa huomioon, jotta palvelu vastaa palveluntuottajan omia kriteereitä palvelun laadusta. Tieto saadaan toimeksiantoa sovittaessa, mutta sitä päivitetään jatkuvasti palvelun tuottamisen aikana. Lisäksi jälkikäteen voidaan tulosta arvioida, ja kuulla asiakkaalta palautetta, jolloin prosessia voidaan tarvittaessa säätää seuraavaan kertaan. Tästä esimerkkinä voidaan mainita asiointi parturissa. Toimeksiantoa sovittaessa asiakas kertoo miltä odottaa hiustensa näyttävän. Parturi tietää, mitä hänen tulee tehdä ottaen huomioon asiakkaan yksilölliset piirteet, jotta leikkaus vastaisi asiakkaan toivetta. Palvelun tuottamisen aikana sitä voidaan jatkuvasti arvioida ja prosessia muuttaa tarvittaessa. Parturoinnin päätteeksi parturi tekee oman arvionsa lopputuloksesta ja antaa asiakkaalle mahdollisuuden antaa palautetta. (Lillrank 1998, 114 – 115.) Tämä kuvastaa hyvin sitä, miten asiakas myötävaikuttaa palvelun onnistumiseen.

Asiantuntijapalvelun laatua jäseneltäessä tulee siis määrittää palvelutilanne ja palveluprosessi. Onko palvelussa oleellista virheettömyys vai vastaaminen asiakkaan odotuksiin? Tällöin on oleellista ymmärtää, millä tiedon tasolla asiakasta palvellaan. Yleistäen siirryttäessä datasta informaatioon ja sitten informaatiosta tietoon painopiste siirtyy objektiivisesta laaduntarkastelusta kohti subjektiivista, valmistuksen prosesseista kohti asiakkaan tarpeita ja virheettömyydestä käyttötarkoitukseen soveltumiseen.

3 TILINTARKASTUS ASiantuntijapalveluna

3.1 Tilintarkastuspalvelun määrittely

Tarve tilintarkastukselle perustuu ensisijaisesti tilintekovelvollisuuteen, joka yrityksen tai yhdistyksen hallituksella ja operatiivisella johdolla on omistajille. Taustalla on omistajuuden ja johtamisen eriytyminen, joka länsimaissa juontaa 1800-luvulle, kun talous alkoi kasvaa ja kehittyä nopeasti. Kehityskulku johti omistajien ja johdon eritasoiseen tietämykseen yrityksen toiminnasta sekä toisistaan mahdollisesti poikkeaviin tavoitteisiin. Tätä kuvataan perinteisesti agenttiteorialla, jossa johto toimii omistajien agenttina. Päämies antaa agentille tehtävän: esimerkiksi varojaan hoidettavaksi. Agentin velvollisuutena on hoitaa tehtävää, mistä hän saa vastineeksi korvauksen. Teorian mukaan molemmat pyrkivät toimimaan opportunistisesti, eli oman etunsa mukaisesti. Seurauksena on tavoiteristiriita. Ongelmallista päämiehen kannalta on se, että agentti, jonka hän on valinnut huolehtimaan omista taloudellisista intresseistään, pyrkii käytännössä aina ensisijaisesti toimimaan enemmän omaksi kuin päämiehensä hyödyksi. Päämies haluaa varmistaa toimiiko agentti, eli yrityksen johto, omistajien edun mukaisesti ja ovatko johdon antamat tiedot oikeita. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 23 – 24; Millichamp – Taylor 2012, 6 – 17; Meklin, 2009.)

Agenttiteorian mallinnuksen taustalla on päämiehen tietovaje. Vaikka nykyään tietoa on sähköisesti helposti saatavilla, yrityksen omistajilla on edelleen tietovaje verrattuna johtoon. Esimerkiksi osakeyhtiössä osakkailla riippumatta omistuksen suuruudesta ei ole oikeutta tutustua hallituksen pöytäkirjoihin tai tehtyihin sopimuksiin. Lisäksi johdon tavoitteena voi olla muokata annettavaa tietoa itsensä kannalta edulliseksi. Asetelmasta syntyy epävarmuutta, joka säteilee omistajien kykyyn ja haluun tehdä yritystä koskevia päätöksiä. Epävarmuutta vähentämään on kehittynyt tilintarkastuspalvelu. Tilintarkastaja pääsee omistajien valtuutuksella käsiksi johdolla oleviin tietoihin ja voi paljastamatta luottamuksellisia tietoja esittää mielipiteenään sen, miten johto on menetellyt. Tarkastuksen ydinajatuksena on varmentaa agentin tilityksen oikeellisuus. Tilitys toiminnasta tapahtuu ensisijaisesti tilinpäätösinformaation avulla. Tilintarkastus ei lähtökohtaisesti tuota uutta tietoa yrityksestä, vaan varmentaa yrityksen antamaa tietoa. Alunperin se oli omistajan vapaaehtoinen tapa valvoa johdon toimintaa. Myöhemmin tilintarkastuksesta on kehittynyt taloudellisen informaation luotettavuutta yleisesti varmentava toiminto, ja vapaaehtoisuudesta on siirrytty tilintarkastusvelvollisuuteen. Tämä näkyy myös vastuuasetelmassa siten, että vaikka tilintarkastaja on omistajien valitsema ja toimii heidän valtuutuksellaan, yrityksen johto, hallitus ja toimitusjohtaja ovat vastuussa tilintarkastuksen tekemisestä. Informointivelvoitetta on laajennettu säädöksiin ja sopimuksiin muihin sidosryhmiin, jotka tarvitsevat tietoa organisaatioiden

toiminnasta ja taloudesta. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 23 – 25; Meklin, 2009; Millichamp – Taylor 2012, 6 – 7; Riistama 1999, 15; Tomperi 2018, 6 – 12.)

Tilintarkastus on siis asiantuntijapalvelu, jossa palvelutuote on varmennusta, eli tietoa yrityksen toiminnan ja julkaistun taloudellisen informaation oikeellisuudesta. Vaikka tilintarkastus pyrkii varmentamaan informaatiota, siihen liittyy epävarmuutta ja myöskään sen palvelutuote ei ole suoraan havaittavissa (Knechel – Krishnan – Pevzner – Shefchik – Velury, 2013). Palvelun tarkoitus on lisätä luottamusta varmennettavana olevaa informaatiota kohtaan. Arvopaperimarkkinoiden toiminta perustuu osakkeiden myyjien ja ostajien väliseen luottamukseen, jonka säilyminen on tilintarkastuksen luotettavuuden varassa. Tilintarkastus on keskeinen instituutio pääomamarkkinoiden luotettavuuden takaamisessa. Näin tilintarkastus tukee talouden vakautta ja rahoitusjärjestelmän luotettavuutta ja tehokkuutta. Agenttiteorian kannalta kyse on siitä, että varmistetaan agentin toimineen lakien ja sopimusten mukaisesti ja raportoinnin olevan sovitun mukaista sekä vastaavan tosiasioita. Rahaprosessin, joka ilmenee tilinpäätöksestä tulee vastata reaali prosessia, eli sitä mitä yrityksen taloudellisen voiton tavoittelussa on tilikauden aikana tapahtunut. Sen lisäksi tilintarkastus omalta osaltaan pyrkii varmistamaan, että yhteisön toiminta on määräysten, lakien ja tavoitteiden mukaista. Sillä pyritään turvaamaan varallisuuden säilyminen. Tavoitteena on, että riittävästi luotettavaa informaatiota yhteisön taloudellisesta asemasta ja toiminnan tuloksesta on saatavilla. Taloudellisen informaation varmistamisen lisäksi tilintarkastuksessa varmennetaan ei-taloudellisia tietoja, kuten prosesseja ja sisäisiä kontroleja. (Ikäheimo – Malmi – Walden 2016, 35; Meklin, 2009; Millichamp – Taylor 2012, 8; Tomperi 2018, 6 – 8, 186.)

Tilintarkastuksella viitataan yleensä yhteisön tai säätiön kokouksen valitseman tilintarkastajan vuosittain suorittamaan tarkastustyöhön, joka perustuu lakiin. Tätä kokonaisuutta kutsutaan lakisääteiseksi tilintarkastukseksi, ja se pitää sisällään kaiken tilintarkastajan työn, jotta hän voi antaa tilintarkastuskertomuksen ja laissa säädetty tilintarkastajan muut raportit. Lakisääteisessä tilintarkastuksessa palvelutuote on kaikille sama. Se sisältää tarkastuskohteen kirjanpidon, tilinpäätöksen ja hallinnon tarkastuksen tilikauden ajalta. Tilintarkastuksen keskeisenä kohteena ovat tilinpäätösasiakirjat, ja siinä on kysymys niitä koskevan mielipiteen ilmaisusta. Näin ollen tilintarkastajan on tunnettava kirjanpito ja tilinpäätös ja niitä koskevat normit, ohjeet ja periaatteet. Lisäksi tilintarkastaja tarkastaa yrityksen hallinnon, mihin kuuluu hallintoelinten pöytäkirjojen, ja tehtyjen päätösten ja sopimusten tarkistus. Samoin tarkastetaan menettelyt ja käytännöt, joilla hallitus ja toimiva johto valvovat toiminnan laillisuutta ja tehtyjen päätösten noudattamista. Tilintarkastaja varmistaa, että tilinpäätös antaa oikean ja riittävän kuvan yrityksen kyvystä jatkaa toimintaansa. Palveluprosessi, jolla varmuus hankitaan, vaihtelee kunkin asiakkaan kohdalla. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 27 – 28, 229; Tomperi 2018, 6; Millichamp – Taylor 2012, 343; Näsi, 2009.)

Tilintarkastukseen kuuluu lakisääteisen tilintarkastuksen lisäksi muita palveluita. Myös osa lisäpalveluista on lain ja säännösten säätelemää. Muille palveluille on tyypillistä, että niitä ei tehdä säännönmukaisesti, esimerkiksi kerran vuodessa, vaan tietyissä erityistilanteissa. Muita palveluita ovat esimerkiksi lausunnot viranomaiselle tai tuomioistuimelle ja todistus säännösten noudattamisesta osakkeiden maksamisessa, kun osakeyhtiötä perustetaan tai järjestetään osakeanti tai osakepääomaa muutetaan muutoin. Myös rakennejärjestelyjen, kuten sulautumisen, jakautumisen tai yhtiömuodon muutoksen yhteydessä tilintarkastajalta edellytetään lausuntoa. Tilintarkastajaa voidaan käyttää rikosteknisten asioiden selvittelyssä, kun epäillään petosta tai lahjontaa. (Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 16; Horsmanheimo – Steiner 2017, 28 – 35; Millichamp – Taylor 2012, 447; Tomperi 2018, 175 – 185.)

Tilintarkastajien tarjoamiin vapaaehtoisiiin lisäpalveluihin sisältyy varmennus- ja neuvontapalveluita. Tilintarkastajat antavat veroneuvontaa, neuvontaa yritysjärjestelyissä ja ympäristö- ja yhteiskuntavastuissa ja tarjoavat johdon neuvontapalveluita. Yhteiskunta- ja ympäristövastuukysymykset voivat vaikuttaa myös tilinpäätöksessä esitettävän taloudellisen informaation oikeellisuuteen, erityisesti sellaisilla aloilla, kuten kaivostoiminnassa ja jäte- ja kierrätysliiketoiminnassa. Tällöin tilintarkastajan tulee ottaa nämä kokonaisuudet korostetusti huomioon myös lakisääteisessä tilintarkastuksessa. Neuvonta voi liittyä myös tietotekniseen tai rahoitusalan konsultointiin. Neuvontapalvelut räätälöidään sekä palveluprosessiltaan että palvelutuotteen osalta asiakkaan toiveiden mukaisesti. Tilintarkastuksen muita palveluita kuin lakisääteistä tilintarkastusta ja yleisluonteista tarkastusta kutsutaan myös tilintarkastajan konsultoinniksi. Suurten tilintarkastusyhteisöjen, eli niin sanottujen Big 4 -toimistojen, tuloista yli puolet on viime vuosina tullut näistä konsultointipalveluista. Yleisesti voidaan todeta, että muissa varmennustoimeksiannoissa ei vaadita samanlaista varmuuden tasoa kuin lakisääteisessä tilintarkastuksessa. Tämän vuoksi muut kuin lakisääteiseen tilinpäätökseen kohdistuvaan tilintarkastukseen kuuluvat palvelut on monesti haluttu erottaa omaksi kokonaisuudekseen sekä tilintarkastusyhteisöjen sisäisestä toiveesta että lainsäätäjän aloitteesta. Oleellista arvioitaessa onko lisäpalveluissa kyse tilintarkastuksesta on se, esiintyykö henkilö tehtävää suorittaessaan tilintarkastajana, mieltävätkö muut hänet tilintarkastajaksi ja tuleeko hänen käyttää tilintarkastajan osaamistaan tehtävässä avuksi. Eron tekeminen näiden välille voi olla hankalaa ja kysymys on kokonaisarviointista. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 30 – 48; Millichamp – Taylor 2012, 9, 463 – 470.)

Käytännössä tilintarkastuksen varmennuspalvelussa tavoitteena on joko kohtuullisen tai rajoitetun varmuuden taso. Tilinpäätökseen kohdistuva tilintarkastus antaa kohtuullisen varmuuden, mikä tarkoittaa korkeaa, mutta ei ehdotonta varmuutta. Kannanotto on positiivinen, eli ”lausuntona esitämme, että tilinpäätös antaa oikean ja riittävän kuvan...” Yleisluontoinen tarkastus sen sijaan antaa rajoitetun varmuuden tason,

mikä ilmenee lausunnossa, joka annetaan negatiivisessa muodossa: ”yleisluonteisen tarkastuksen perusteella tietoomme ei ole tullut mitään, mikä antaisi meille syyn uskoa, että...” Oikea ja riittävä kuva ei tarkoita, ettei tilinpäätöksessä olisi yhtään virhettä. Koska tilintarkastus ei koskaan anna ehdotonta varmuutta, siihen liittyy aina tilintarkastusriski, jolla tarkoitetaan tilannetta, että tilintarkastaja varmistaa informaation oikeellisuuden, vaikka se on oleellisesti virheellistä. Tilintarkastusriski realisoituu, kun tilinpäätökseen sisältyy oleellinen virhe tai puute ja tilintarkastaja ei havaitse sitä. Havaitsemisriskiä pyritään alentamaan kohdistamalla tilintarkastustoimenpiteet kokonaisuuden kannalta olennaisiin ja riskialttiimpiin eriin ja toimintaan. (Millichamp – Taylor 2012, 371; Tomperi 2018, 8, 33 – 34.)

Olellaisen virheen havaitsemisessa tilintarkastukseen yhdistyy nollavirhestandardi, kuten esimerkiksi lentoliikenteeseen. Samalla kun tunnustetaan, että virhe voi joskus tapahtua, sitä ei voida milloinkaan pitää hyväksyttävänä, eli tavoitetasona tilinpäätöksen tilintarkastuksessa on ehdoton virheettömyys valitulla olennaisuuden tasolla. Tilinpäätöksessä olevan olennaisen virheen taustalla voi olla toimintariski, jolla tarkoitetaan tietyn liiketapahtuman alttiutta virheellisyydelle ja toisaalta kontrolliriski, joka viittaa siihen, että tarkastusvelvollinen ei itse havaitse tilinpäätöksessä olevaa virhettä. Vastuu väärinkäytösten havaitsemisesta on johdolla, eikä tilintarkastajan ensisijainen tehtävä ole niiden löytäminen, minkä voidaan nähdä kuuluvan ennemmin viranomaisvalvonnan piiriin. Tilintarkastuspalvelun virhe voi aiheutua tilintarkastajan huolimattomuudesta yksittäistapauksessa tai systemaattisesta väärästä toimintatavasta. Virhe voi olla myös seurausta väärinkäytöksestä, jolloin tilintarkastaja tietoisesti antaisi virheellisen varmistuksen informaatiolle. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 240; Millichamp – Taylor 2012, 304 – 318.)

Tilintarkastaja raportoi taloudellisen informaation luotettavuudesta tilinpäätöksessä mukana olevalla tilintarkastuskertomuksella. Tilintarkastuskertomuksen avulla tilintarkastuksen asiakas saa tietoa sen tuottamista tuloksista. Lakisääteisen tilintarkastuksen konteksti on siis tilinpäätösinformaatio. Tämä määrittää tilintarkastuspalvelun käyttöaikaa. Tilintarkastuskertomusta hyödynnetään niin pitkään kuin tilinpäätösinformaatiotakin. Palveluntuotanto kytkeytyy tilinpäätösinformaation julkaisua edeltävään aikaan, mutta hyöty saadaan lopputuloksesta pidemmällä aikavälillä. Tilintarkastuspalveluun liittyy tiedon pois kulumista, eli vanhenemista, siinä suhteessa, miten luotettavana varmennusta pidetään. Korostetusti informaation tulisi olla validia seuraavan tilinpäätöksen julkaisemiseen asti. Tilintarkastuskertomuksessa tilintarkastaja antaa lausunnon siitä, antaako tilinpäätös sen laadinnassa noudatetun tilinpäätössäännösten mukaisesti oikeat ja riittävät tiedot yhteisön toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta sekä, ovatko toimintakertomuksen ja tilinpäätöksen tiedot ristiriidattomia. Tilintarkastaja lausuu kustakin seikasta erillisesti. Lausunto voi olla vakiomuotoinen, ehdollinen tai kielteinen. Tilintarkastaja voi myös todeta, ettei kykene

antamaan mitään lausuntoa. Tilintarkastaja voi halutessaan antaa lisätietoja jostakin tärkeäksi kokemastaan asiasta. Yleensä taustalla on ristiriitatilanne johdon kanssa, koska pääsääntöisesti lisätietona annettava tieto olisi tilintarkastajan suosituksesta voitu viedä osaksi tilinpäätöstä. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 22; Ikäheimo – Malmi – Walden 2016, 186; Leppiniemi – Leppiniemi 2006, 59 – 60; Salmi 2015, 90 – 92.)

Tilintarkastuskertomus on ajan saatossa muovautunut vakiomuotoiseksi. Vakiomuotoinen, eli puhdas kertomus osoittaa, että tilinpäätösinformaatio on ainakin oleellisilta osiltaan lainmukainen ja siinä annetut tiedot ovat oikeat. Lisäksi vakiomuoto tarkoittaa, että kirjanpito ja tilinpäätös on laadittu säännöksiä ja määräyksiä noudattaen ja että hallinto on toiminut säännösten ja määräysten mukaisesti. Muu kuin vakiomuotoinen tilintarkastuskertomus on käytännössä hyvin harvinainen. Vakiomuotoinen tilintarkastuskertomus on ikään kuin sertifikaatti siitä, että tilinpäätös ja toimintakertomus ovat lukemisen arvoisia. (Ikäheimo – Malmi – Walden 2016, 36; Leppiniemi – Leppiniemi 2006, 17, 58.)

Tietyllä tapaa tilintarkastuskertomus näyttäytyy tilintarkastuksen tuotteena varsinkin muille käyttäjille kuin asiakkaalle, joka on itse mukana palveluntuotannossa ja omistajille, jotka jossain määrin ovat vuorovaikutuksessa tilintarkastajan kanssa. Toisaalta luvussa 2.5 esitetyllä tavalla tilintarkastuskertomus ja muut tilintarkastajan raportit ovat varmistuspalvelun fyysisiä elementtejä. Kyse on annettavasta informaatiosta, jonka perustana on tilintarkastajan tieto yrityksen toiminnasta. Kuten asiantuntijapalvelun kohdalla aina, se, antaako tuote oikean tiedon (engl. knowledge) käyttäjälleen, riippuu tilintarkastuksen käyttäjän kyvystä ymmärtää informaation takana olevia oletuksia, toimintatapoja, käytäntöjä ja siihen liittyviä rajoituksia. Tilintarkastuskertomuksen merkitystä palvelutuotteessa korostaa se, että monien tilintarkastuspalvelun käyttäjien ja tilintarkastajan välillä ei ole vuorovaikutusta. Sen sijaan omistajille ja varsinkin asiakasyritykselle palvelutuotteeseen sisältyy vuorovaikutusta ja henkilökohtaista palvelua, jossa tilintarkastajan persoonalla on suuri merkitys. (Riistama 1999, 59.)

Tilintarkastusvelvollisuus koskee osakeyhtiöitä, asunto-osakeyhtiöitä, osuuskuntia, avoimia yhtiöitä, kommandiittiyhtiöitä, yhdistyksiä ja säätiöitä. Eräille edellä mainituista on annettu toiminnan ja varallisuuden suuruuteen liittyviä rajoja, joiden perusteella tilintarkastus ei ole pakollinen. Toisaalta tietyillä toimialoilla ja toimintamuodoissa, kuten säätiöiden kohdalla, tilintarkastus suoritetaan kuitenkin aina. Konsernin tilinpäätös tarkastetaan emoyhtiön tilintarkastuksen yhteydessä. Tilintarkastus voidaan suorittaa vapaaehtoisesti silloinkin, kun tilintarkastusvelvoitetta ei ole. Vähemmistöosakkailta on yhtiökokouksessa oikeus vaatia tilintarkastusta silloin, kun siihen ei olisi velvollisuutta. Oman kokonaisuutensa muodostaa julkisen sektorin tilintarkastus, joka sisältää valtion, kuntien, seurakunnan ja niiden osien tilintarkastuksen. (Horsmanheimo – Kisanlahti – Steiner 2017, 4, 45 – 53, 96; Salmi 2015, 91; Tomperi 2018, 15.)

Tilintarkastajan valitsee lähtökohtaisesti yhtiökokous. Varsinaisen tilintarkastajan lisäksi valitaan yksi tai useampi varatilintarkastaja. Varatilintarkastaja ei toimi varsinaisen tilintarkastajan rinnalla, vaan tulee hänen tilalleen, jos varsinainen tilintarkastaja menettää kelpoisuutensa tai on muuten estynyt. Monessa varsinkin pienessä tai keskisuurissa yrityksessä valmistelun valintaa varten tekee yrityksen hallitus tai toimitusjohtaja. Tyypillisessä valintapäätöksessä on vain yksi ehdokas, jolta pyydetään suostumus tehtävään etukäteen. Tilintarkastaja sopii toimeksiannon ehdoista tilinpäätöksen laatimisesta ja sisäisestä valvonnasta vastaavien tahojen, eli käytännössä hallituksen ja toimivan johdon, kanssa. Tällä varmistetaan, että kaikilla edellä mainituilla on sama käsitys tilintarkastuksen tavoitteista. Tilintarkastaja valitaan tehtävänsä toistaiseksi tai tietyksi toimikaudeksi. (Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 45 – 46; Horsmanheimo – Steiner 2017, 176 – 178, 202; Salmi 2015, 91; Tomperi 2018, 48.)

Tilintarkastuksen palkkiot määräytyvät markkinaehtoisesti. Valintapäätöksen yhteydessä yhtiökokous päättää palkkiosta, mutta käytännössä usein päätetään maksaa palkkio ”kohtuullisen laskun mukaan”. Etenkin pienissä ja keskisuurissa yrityksissä palkkioista ei tyypillisesti päätetä mitään etukäteen. Osakeyhtiössä palkkiosta tehtyä sopimusta ei tarvitse hyväksyttää yhtiökokouksella, vaan yhtiön hallitus tai toimitusjohtaja voi sopia palkkiosta. Palkkio perustuu yleensä tuntiveloituksen, joka vaihtelee tilintarkastajan kokemuksen, osaamisen ja koulutuksen perusteella. Yleistyvää tapa on sopia kiinteähintaisesta palkkiosta etukäteen. Käytäntö on omiaan laskemaan tuntihintaa. Suurten yritysten tilintarkastuspalkkiot voivat nousta useisiin kymmeniin tuhansiin euroihin. Tilintarkastuksen kilpailuttaminen muutaman vuoden välein on yleinen käytäntö yksityisellä sektorilla. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 210 – 218.)

Taloudellisen informaation varmentamiseen pyrkii tilintarkastuksen rinnalla myös organisaation sisäinen tarkastus. Molemmissa varmistetaan raportointia ja taloushallinnon järjestelmien sekä hallinnon toimintaa. Ero niiden välillä tulee kuitenkin vastuu- ja valtuutusasetelmasta. Sisäinen tarkastus on yrityksen johdon organisoimaa toimintaa, joka varmistaa tarkkailujärjestelmien toimivuuden ja tarkoituksenmukaisuuden. Sisäinen tarkastaja vastaa toiminnastaan johdolle, kun taas ulkoinen tilintarkastaja on omistajien valtuuttama. (Riistama 2000, 65 – 68.)

3.2 Tilintarkastusalan sääntely

Tilintarkastuksen lakitasoinen sääntely tehdään kirjanpitolaissa, yhteisöainsäädännössä (pääasiallisesti osakeyhtiölaissa) ja tilintarkastuslaissa. Eriyissäntelyä on tämän lisäksi mm. kunnallislaisissa. Lakitasoinen sääntely asettaa vaatimukset itse tilintarkastukselle ja toisaalta tilintarkastajien kelpoisuudelle, määrälle ja valintatavalle. Tilintarkastuslain taustalla on EU:n tilinpäätössäännöstö; pääasiallisesti direktiivi tilinpäätösten ja

konsolidoitujen tilinpäätösten lakisääteisestä tilintarkastuksesta. Tilintarkastukseen sovellettavia säännöksiä on myös tilintarkastusasetuksessa. Yleisen edun kannalta merkittävien yhteisöjen tarkastukseen sovelletaan EU:n PIE-asetusta suoraan ilman kansallisen lain velvoittavuutta. Asetus koskee ensisijaisesti listayhtiöiden, luottolaitosten ja vakuutusyhtiöiden tilintarkastusta. Tilintarkastajan tulee lisäksi noudattaa hyvää tilintarkastustapaa, joka on keskeinen tilintarkastajan toimintaa ohjaava normisto sisältäen periaatteita ja keinoja, joita tilintarkastajan tulee noudattaa. Suomessa hyvä tilintarkastustapa pohjautuu ensisijaisesti IFAC:in ISA-standardeihin (*International Standards on Auditing*). IFAC on tilintarkastajien ja laajemmin laskentatoimen ammattihenkilöiden kansainvälinen kattojärjestö. Suomen Tilintarkastajat ry, jonka tehtävänä on kehittää hyvää tilintarkastustapaa, kuuluu IFAC:iin. Lisäksi tilintarkastajan tulee noudattaa IFACin eettisiä vaatimuksia. Tämän tutkimuksen tavoitteen kannalta ei katsota tarpeelliseksi eritellä, mistä laista tai säädöksestä kukin sääntelynalainen vaatimus tulee, vaan seuraavaksi keskitytään kuvailemaan tilintarkastuspalvelua pääpiirteissään tilintarkastajien, tilintarkastuksessa edellytettävien toimenpiteiden ja tilintarkastajan raportoinnin kannalta. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 82 – 86, 116, 138, 158; Ikäheimo – Malmi – Walden 2016, 36; Tomperi 2018, 13 – 14.)

3.2.1 *Tilintarkastajien vaatimukset*

Tilintarkastajalla tarkoitetaan joko tilintarkastajaksi hyväksyttyä luonnollista henkilöä tai tilintarkastusyhteisöä. Tilintarkastusyhteisö on yritys, käytännössä lähes aina osakeyhtiö, joka toimii tilintarkastajana. Silloin kun tilintarkastajaksi valitaan tilintarkastusyhteisö, sen on ilmoitettava yhteisössä työskentelevä henkilö päävastuulliseksi tilintarkastajaksi. Hänen on osallistuttava aktiivisesti tilintarkastukseen. Tilintarkastajalla on yleisiä ja erityisiä kelpoisuusvaatimuksia. Yleisten kelpoisuusvaatimusten tulee toteutua kaikissa tarkastuskohteissa, kun taas erityisten kelpoisuusvaatimusten tulee toteutua vain tietyn kokoisissa tai tietyllä toimialalla toimivissa tarkastuskohteissa. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 50 – 51, 188; Tomperi 2018, 17 – 18.)

Tilintarkastajan kelpoisuus edellyttää täysivaltaisuutta, johon sisältyy se, että tilintarkastaja ei voi olla konkurssissa tai vajaavaltainen, ja asiantuntemusta tehtävän laatuun ja laajuuteen nähden. Muita kelpoisuuden yleisiä edellytyksiä ovat riippumattomuus, korkea ammattitaito ja salassapitovelvollisuus. Tilintarkastajan kelpoisuus ja siihen liittyvä korkea ammattitaito kuvaavat kykyä havaita mahdolliset epäkohdat, ja riippumattomuus tarkoittaa kykyä raportoida niistä. Ammattitaidoksi luetaan erityisesti ammatillinen käyttäytyminen, jolla viitataan lakien ja määräysten mukaan toimimiseen. Tähän kuuluu myös se, että tilintarkastaja ei liioittele omaa osaamistaan ja väheksy toisten suorittamaa työtä. Ammatillista pätevyyttä tulee pitää yllä,

kehittää ja soveltaa toimimalla tunnollisesti ohjeiden ja säännösten mukaisesti. Tilintarkastajan on hallittava tehtävä, johon hän ryhtyy. Vaatimus ammatillisesta pätevyydestä soveltuu myös tilintarkastajan valvonnassa toimiviin muihin henkilöihin. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 269; Ikäheimo – Malmi – Walden 2016, 36; Tomperi 2018, 10 – 12.)

Riippumattomuus jaotellaan mielen riippumattomuuteen, eli siihen, että tilintarkastaja kykenee säilyttämään objektiivisuuden ja ammattimaisen skeptisyyden sekä toimiaan rehellisesti, ja toisaalta näkyvään riippumattomuuteen, jolla tarkoitetaan sitä, että kolmas osapuoli voisi jollakin perusteella kyseenalaistaa tilintarkastajan riippumattomuuden. Objektiivisuus tarkoittaa, että tilintarkastaja ei anna ennakkokäsityksiensä tai muiden osapuolten vaikuttaa harkintaansa. Objektiivisuuden vaatimus edellyttää, että tilintarkastajan raportoinnin tulee perustua yksinomaan tilintarkastushavaintoihin. Rehellisyys edellyttää totuudenmukaisuutta ja vilpittömyyttä. Riippumattomuuteen sisältyy se, että tarkastuksen lopputulos ei saa vaikuttaa tilintarkastuksen suorittamiseen tai palkkioon siitä. Riippumattomuutta on myös se, että tilintarkastaja voi vapaasti valita tarkastuskohteensa, tarkastuksen laajuuden ja tarkastusmenetelmät. Riippumattomuus voisi vaarantua myös palkkion takia, jos se määräytyisi asiakkaan toiminnan tuloksen tai tilintarkastuksen oheispalvelujen perusteella. PIE-yhteisöissä tilintarkastajaan kohdistetaan erityistä valvontaa, jos tarkastuskohteelta saadut palkkiot muodostavat yli 15% tilintarkastajan tuloista. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 211, 266; Horsmanheimo – Kisanlahti – Steiner 2017, 308; Riistama 1999, 31; Tomperi 2018, 10 – 12.)

Riippumattomuutta uhkaavat tekijät voivat aiheuttaa tilintarkastajan esteellisyyden. Tilintarkastajan esteellisyys syntyy osallistumisesta yhteisön hallintoon tai lähisukulaisuudesta tai riippuvuussuhteesta yhteisön hallintoon kuuluvaan henkilöön. Esteellisyys syntyisi myös rahallainasta yhteisöltä tai muista taloudellisista kytköksistä siihen. Tilintarkastajan tai tämän sukulaisen osakkeenomistus voi myös aiheuttaa esteellisyyden, samoin kuin muut oman pääoman ehtoiset osuudet yhteisössä. Huomioon otetaan tapauskohtaisesti omistuksen merkityksellisyys ja se, edellytetäänkö omistajuutta tai jäsenyyttä välttämättömyyspalvelun käyttämiselle. Tilitysvelvollisuus, kirjanpidon tai varojen hoito ja palvelussuhde aiheuttavat esteellisyyden. Konsultointipalvelujen tarjoamista lakisääteisen tilintarkastuksen tarkastuskohteelle on rajoitettu. Pääsääntönä on, että tilintarkastaja saa neuvoa, mutta ei tehdä päätöksiä. Päävastuullisen tilintarkastajan siirtymiseen tarkastuskohteen palvelukseen sovelletaan karenssiäikää. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 39 – 40, 302 – 306; Horsmanheimo – Kisanlahti – Steiner 2017, 222 – 229; Ikäheimo – Malmi – Walden 2016, 36; Tomperi 2018, 22 – 23.)

Lisäksi tilintarkastajan on toimittava aina huolellisesti yleinen etu huomioon ottaen. Tällä tarkoitetaan sitä, että tilintarkastajan tavoitteena ei tule olla yksinomaan yhden asiakkaan tai työnantajan tarpeiden täyttäminen. Tilintarkastajan työhön on voitava luottaa laajemminkin. Rehellisyys, objektiivisuus, ammatillinen pätevyys ja huolellisuus,

salassapitovelvollisuus ja ammatillinen käyttäytyminen muodostavat tilintarkastajan ammattieettiset periaatteet. Tilintarkastajan on toimittava periaatteiden mukaan kaikessa toiminnassaan tilintarkastajana. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 261 – 264; Horsmanheimo – Kisanlahti – Steiner 2017, 168 – 169.)

Ammattitaitovaatimukset Suomessa toteutetaan tilintarkastajan ammattitutkinnoilla. Järjestelmän historia juontaa juurensa vuoteen 1911, jolloin perustettiin Suomen Tilintarkastajayhdistys. Yhtiön koosta riippuen tilintarkastajalla on ammattitutkintoihin perustuvia muodollisia pätevyysvaatimuksia. Hyväksymis- ja valvontajärjestelmää uusittiin vuoden 2016 alussa siten, että aiempien HTM- ja KHT-tutkintojen tilalle tuli yhteinen perustutkinto. Lisäksi julkishallinnon tilintarkastus, joka aiemmin muodosti irrallisen kokonaisuuden, tuli osaksi samaa hyväksymisjärjestelmää. Tutkintojen yhtenäistämiseen vaikutti se, että entistä suurempi osa myös julkishallinnon tilintarkastuksesta kuuluu tilintarkastuslain piiriin. Tilintarkastajan perustutkinnosta saa hyväksytyt tilintarkastajan pätevyyden (HT-tilintarkastaja). Vain auktorisoitu tilintarkastaja voi toimia tilintarkastajana. Perustutkinnon jälkeen tilintarkastaja voi erikoistua merkittävien yritysten tilintarkastukseen (KHT-erikoistumistutkinto) tai julkishallinnon tilintarkastukseen (JHT-erikoistumistutkinto). Tutkintovaatimuksiin kuuluu sekä opintoja että työkokemusta sisältäviä ehtoja. Hyväksytyt tilintarkastajat merkitään tilintarkastajarekisteriin, josta jokainen tilintarkastajapalveluita tarvitseva voi saada tiedon siitä, kuka on laillistettu tilintarkastaja. Tutkintojärjestelmän avulla voidaan toteuttaa erityiset kelpoisuusvaatimukset. Listayhtiöissä tilintarkastajana on käytettävä KHT-tilintarkastajaa. JHT-tilintarkastaja tulee valita kunnan hallinnon ja talouden tarkastamista varten. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 55; Horsmanheimo – Kisanlahti – Steiner 2017, 47 – 50; Ikäheimo – Malmi – Walden 2016, 36; Näsi, 2009; Salmi 2015, 91; Tomperi 2018, 18 – 19; Vahtera, 2015; Vuopala, 2015a.)

Tilintarkastajan salassapitovelvollisuus ulottuu kaikkiin tilintarkastuksessa esiin tuleviin asioihin pois lukien julkisesti saatavilla olevat tiedot. Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan estä tilintarkastajaa kertomasta toiselle tilintarkastajalle tämän tilintarkastusta varten tarvitsemia tietoja. Tämä soveltuu tilintarkastajan vaihtumiseen toimikauden päättyessä ja myös tilanteisiin, kun tilintarkastaja erotetaan tai eroaa. Tilintarkastajan on pyynnöstä annettava seuraajalleen tiedot, joita tämä tarvitsee toimeksiannossa. Tilintarkastajan on myös annettava yhtiökokoukselle kaikki sen pyytämät yhtiötä koskevat tiedot edellyttäen, että siitä ei koidu yhtiölle vahinkoa. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 209; Salmi 2015, 92; Tomperi 2018, 23 – 24.)

Yleisen edun kannalta merkittävässä yhteisöissä, eli ns. PIE-yhteisöissä tilintarkastajan valintaan liittyy rotaatiovelvollisuus. Päävastuullisena tilintarkastajana on mahdollista toimia enintään seitsemän vuotta yhtäjaksoisesti. Tämän jälkeen seuraa kolmen vuoden pakollinen tauko tehtävästä. Samoin tilintarkastajan toimikauden maksimipituus on kymmenen vuotta, jonka jälkeen tarkastus on kilpailutettava. Kilpailuttamisen jälkeen

sama tilintarkastaja voi jatkaa tehtävässä siten, että perättäisten toimikausien yhteenlaskettu kesto on enintään 20 vuotta. Jos tilintarkastajia on useampi ja he antavat yhteisen tilintarkastuskertomuksen toimikausien enimmäiskesto voidaan pidentää 24 vuoteen. Toimikauden enimmäiskeston tultua täyteen seuraa neljän vuoden karenssiaika. Karenssiaika koskee vain lakisääteistä tilintarkastusta. Rotaation piirissä ovat henkilöt, jotka ovat vastuullisemmissa asemissa toimeksiantotiimissä. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 147; 474 – 475; Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 293 – 294.)

Tilintarkastajan voi erottaa tehtävästään sama taho, joka on tilintarkastajan valinnut tehtävään. Riippumattomuuden turvaamiseksi tilintarkastajan erottamista tai vaihtamista on kuitenkin katsottu tarpeelliseksi vaikeuttaa. Tilintarkastajaa ei saa erottaa ilman perusteltua syytä kesken toimikautensa. Kun kysymys on mielipide-eroja suuremmasta luottamuspulasta omistajien ja tilintarkastajan välillä, erottaminen on mahdollista. Hyväksyttävä syy voisi olla tilintarkastajan virhe tai laiminlyönti. Myös omistajien mielestä kohtuuttoman suuri tilintarkastuspalkkio voi tulla kyseeseen hyväksyttävänä erottamisperusteena. Erottaminen astuu voimaan välittömästi päätöksenteon jälkeen, vaikka syyn asianmukaisuus olisi riittävä. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 204 – 205; Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 67; Tomperi 2018, 29.)

3.2.2 Tilintarkustusprosessi ja dokumentaatio

Tilintarkustusprosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen, jotka ovat suunnittelu, toteuttaminen ja päättäminen. Suunnitteluvaiheessa tilintarkastaja pyrkii tunnistamaan keskeiset tapahtumat ja toiminnot, joilla on vaikutus tilinpäätökseen. Toteuttamisvaiheessa suunnitellut tilintarkastustoimenpiteet suoritetaan käytännössä. Päättämisen vaiheessa käydään läpi toimenpiteiden tulokset, tehdään johtopäätökset ja laaditaan asianmukaiset raportit. (Horsmanheimo 2017, 235.)

Suunnitteluvaiheessa tilintarkastaja perehtyy toimeksiantoon, hankkii tietoa kohteesta ja laatii kokonaisstrategian ja tilintarkastussuunnitelman. Uuden tilintarkastusasiakkaan kohdalla suunnitteluvaiheeseen käytetään huomattavasti enemmän aikaa. Tilintarkastajan tulee ottaa huomioon tapahtumien ja tilien saldojen olennaisuus ja riskialttius ja suunnitella tarkastustaan tämän pohjalta. Tilintarkastaja määrittää hyväksyttävän olennaisuusrajan ja miettii, mitkä asiat voisivat tehdä tilinpäätöksestä olennaisesti virheellisen tai puutteellisen. Olennaisuus ohjaa kohdentamaan tilintarkastustoimenpiteiden määrän ja laadun siten, että tilintarkastusriski voidaan pienentää hyväksyttävälle tasolle. Olennaisena voidaan pitää tietoa, jossa oleva virhe yksin tai yhdessä muiden kanssa, vaikuttaisi taloudellisiin päätöksiin, joita tilinpäätöksen perusteella tehdään. Suunnittelu jakautuu tilikausikohtaiseen ja pitkän ajanjakson suunnitteluun. Pitkällä aikavälillä mietitään, mihin toimintoihin kunkin tilikauden

tarkastuksessa erityisesti keskitytään. Pienissä tilintarkastuskohteissa tarkastus suoritetaan käytännössä tilikauden päättymisen jälkeen, kun taas suurissa kohteissa merkittävä osa tilintarkastuksesta tehdään jo tilikauden aikana. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 235; Tomperi 2018, 34 – 35, 55.)

Tilintarkastusstrategia ja -suunnitelma sisältävät niiden tilintarkastustoimenpiteiden luonteen, ajoituksen ja laajuuden, joiden avulla saadaan tarpeellinen määrä tarkoitukseen soveltuvaa evidenssiä tilintarkastusriskin alentamiseksi hyväksyttävälle tasolle. Strategiavalinta riippuu tarkastuskohteen koosta ja sisäisten kontrollien tasosta. Pienissä yrityksissä, joissa kontrolleja ei juuri ole, tilintarkastusstrategia on aineistopainotteinen. Suuremmissa yrityksissä strategia on kontrollipainotteinen ja tilintarkastaja keskittyy järjestelmien toiminnan testaamiseen. Suurissa yrityksissä strategia perustuu liiketoimintariskeihin. Taustalla on oletus siitä, että virheen tai puutteen tulee olla todella suuri ollakseen olennainen. Liiketoimintariskeihin perustuva tilintarkastusstrategia edellyttää, että tilintarkastaja luottaa yrityksen sisäiseen kontrolliympäristöön. Muutoin tilintarkastajan tulee strategiassaan keskittyä kontrollien testaamiseen. Liiketoimintariski voi liittyä ulkoiseen tekijään, kuten poliittiseen, taloudelliseen, lainsäädännölliseen tai verotukselliseen tilanteeseen, fyysiseen tekijään, kuten luonnononnettomuuteen, teknologiseen kehitykseen ja muutoksiin koroissa, valuuttakursseissa tai kilpailutilanteessa. Sisäiset riskitekijät voivat liittyä strategisiin valintoihin, operatiiviseen riskiin, yrityksen johtamiseen tai rahoitustilanteeseen. Riskien tunnistamisen jälkeen tarkastustoimenpiteet voidaan kohdistaa riskien arviointiin niiden todennäköisyyden ja vaikuttavuuden suhteen. (Millichamp – Taylor 2012, 146, 216 – 223; Tomperi 2018, 40.)

Tilintarkastussuunnitelma on yksityiskohtaisempi, ja siinä ilmaistaan kuhunkin olennaiseen liiketapahtumien lajiin, tilisaldoon ja tilinpäätöstietoon kohdistuvat arvioituihin riskeihin perustuvat tilintarkastustoimenpiteet kannanotoittain. Tilintarkastaja arvioi, miten johto sisäisen valvonnan avulla on reagoinut oleellisen virheen mahdollisuuteen. Tilintarkastajan tulee kuitenkin aina huomioida kontrolliriski siitä, että sisäinen valvonta ei havaitse oleellista virhettä tai puutetta. Tarkastuksen suunnittelu on jatkuva ja toistuva prosessi. Odottamattomat tapahtumat ja havainnot aiheuttavat muutoksia kokonaisstrategiaan ja tilintarkastussuunnitelmaan. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 239 – 242; Tomperi 2018, 41.)

Tilintarkastajan tulee ottaa huomioon väärinkäytöksen mahdollisuus koko tarkastuksen ajan. Erityisesti huomiota tulee kiinnittää tilintarkastustoimenpiteisiin, joilla voidaan vastata riskiin siitä, että johto ohittaa kontrollit. Väärinkäytös voi olla varkaus tai kavallus, jota peitellään taloudellista informaatiota muokkaamalla. Vastuu väärinkäytösten havaitsemisesta ja ehkäisemisestä on yrityksen johdolla, mutta tilintarkastajan tulee ottaa riskiarviossaan mahdollisuus väärinkäytöksestä huomioon. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 332 – 336; Millichamp – Taylor 2012, 304 – 309.)

Tilintarkastuksessa tarkastetaan tilikauden kirjanpito, tilinpäätös ja hallinto. Vaikka ne voidaan eriyttää omiksi kokonaisuuksikseen, käytännössä tilintarkastuksen suoritusvaiheessa ne eivät ole erillisiä tarkastuskohteita. Toteutusvaiheessa tilintarkastaja hankkii tilintarkastusevidenssiä, eli näyttöä, tilintarkastuskertomuksessa esitettävien johtopäätösten perustaksi. Siihen sisältyy kirjanpitoaineiston tietoa, kokouspöytäkirjoja ja vahvistusta kolmansilta osapuolilta. Evidenssiä tulee hankkia riittävästi tilintarkastusriski huomioiden. Evidenssin tulee olla oleellista ja luotettavaa. Tässä yhteydessä tilintarkastajan tulee ottaa huomioon se, että ulkopuolelta saatu evidenssi on aina parempaa kuin yhtiön sisältä saatu. Mitä suurempi olennaisen virheen riski on, sitä enemmän tilintarkastusevidenssiä tarvitaan. Yleensä tilintarkastusevidenssiä hankitaan kannanottokohtaisesti. Tarkastuskohteen henkilöstö on mukana tilintarkastuspalvelun tuottamisessa siltä osin, että sillä on velvollisuus antaa tilintarkastajan käyttöön kaikki tämän tarvitsemat tiedot. Suuri osa tarvittavista tiedoista tilintarkastuksen riskienarviointitoimenpiteisiin ja toimintaympäristöstä saadaan johdolta. Tietoja sisäisen valvonnan toiminnasta saadaan henkilöstöltä, tietoja tilinpäätökseen sovelletuista periaatteista laskentahenkilöstöltä ja markkinointistrategiasta ja siihen liittyvistä muutoksista myyntihenkilöstöltä. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 245, 359; Luumi, 2009; Millichamp – Taylor 2012, 164; Tomperi 2018, 35 – 43.)

Uuden tilintarkastusasiakkaan käytännön tarkastustyö alkaa usein tutustumisella sisäiseen valvontaan. Sisäisen valvonnan tavoitteena tulee olla estää vaarallisten työyhdistelmien syntyminen. Sisäisen valvonnan kannalta merkittäviä ovat selvät toimintaohjeet esimies-alaisuudet sekä tehtävä- ja vastuujako. Tilintarkastaja ei välttä tarkastusvastuutaan vetoamalla sisäisen tarkastuksen työhön. On silti mahdollista, että sisäisen tarkastuksen edustajat toimivat tilintarkastajien apuna tilintarkastuksessa. (Riistama, 2006; Tomperi 2018, 57, 76 – 77.)

Kirjanpidon tarkastuksessa oleellista on varmistua siitä, että kirjanpito antaa oikeaa tietoa tarkastuskohteen tilinpäätöksen laatimista varten. Tässä oleellista on kirjausketjun todennettavuus. Liiketahtumien, tositteiden ja kirjausten yhteys pääkirjanpitoon ja tilinpäätökseen on kyettävä selvittämään molempiin suuntiin. Tilinpäätöksen tarkastuksessa tilintarkastaja tarkastaa taseen, tulolaskelman, rahoituslaskelman, liitetiedot ja luettelon kirjanpidoista sekä tositteiden ja muiden kirjanpitoaineistojen lajeista. Tähän sisältyy edellisen tilikauden vertailutietojen sekä tilinpäätöksen valmistumisaikaa koskevien säännösten toteutumisen tarkastaminen. Tilintarkastajan tulee varmistaa onko tilinpäätös laadittu voimassa olevien säännösten mukaisesti. Lisäksi tilintarkastajan tulee arvioida onko tilinpäätöksen jälkeiset tapahtumat, jotka vaativat tilinpäätöksen oikaisemista, otettu riittävässä määrin huomioon tilinpäätöksessä. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 246 – 258; Horsmanheimo – Kisanlahti – Steiner 2017, 88 – 89; Tomperi 2018, 83.)

Taseessa oleviin eriin liittyy riski yliarvostuksesta, joka voi olla seurausta johdon tavoitteesta näyttää todellista tilannetta parempaa kuvaa taloudellisesta asemasta. Tilintarkastajan onkin kiinnitettävä erityistä huomioita taseessa olevien erien arvoon, olemassaoloon, omistajuuteen ja esittämiseen tilinpäätöksessä. Tase-erien tarkastukseen lisähaastetta tulee siitä, että voi olla työlästä selvittää, mitä käyttöomaisuutta taseeseen ylipäätään sisältyy. Laki ei vaadi erittelemään omaisuuseriä tilinpäätöksessä ja pienillä yrityksillä ei siksi monesti käyttöomaisuutta ole luetteloitu. Tuloslaskelman tarkastuksessa oleellista on sekä menojen että tulojen jaksotusratkaisuiden varmistaminen. Myös tuloslaskelmaerien ryhmittely ja oikea kohdentaminen on tarkastettava. Tilintarkastajan tulee varmistua yrityksen maksukyvyistä, jota kuvataan rahoituslaskelmalla. Tässä yhteydessä tulee huomioida, että tilinpäätöshetken tilanne ei välttämättä kuvaa maksukykyisyyttä tilikauden aikana. Myös sekä rahoituslaskelman että liitetietojen osalta lain vaatimusten, laadintaperiaatteiden ja muotoseikkojen noudattamisesta tulee varmistua. (Korkeamäki 2017, 76 – 86; Luumi, 2009; Millichamp – Taylor 2012, 233 – 234; Tomperi 2018, 99 – 100.)

Tilintarkastajan tulee hallinnon tarkastuksessa arvioida johdon toiminnan lainmukaisuus. Tässä kiinnitetään huomio ensiksikin yleisiin huolellisuutta edellyttäviin periaatteisiin, joita johdon on noudatettava kaikessa toiminnassa, ja toiseksi erityisiin säännöksiin, jotka liittyvät menettelyyn jossain tietyssä toimenpiteessä. Tilintarkastaja hankkii evidenssiä sen arvioimiseksi, onko johto syyllistynyt tekoon tai laiminlyöntiin, josta saattaisi seurata vahingonkorvausvelvollisuus tarkastuskohdetta kohtaan. Samoin tilintarkastaja selvittää onko johto mahdollisesti rikkonut lakia, yhtiöjärjestyä tai muita sääntöjä. Hallinnon tarkastuksessa tilintarkastajan edellytetään arvioivan sitä, että tehdyt sopimukset on tehty valtuutuksien rajoissa. Lisäksi tilintarkastajan tulee selvittää onko sopimuksia tehty lähipiiriin kuuluvien kanssa. Tällöin on varmistuttava, että sopimukset ovat yrityksen edun mukaisia eivätkä lähipiiriä suosivia. Hallinnon tarkastuksessa tilintarkastaja arvioi myös onko liiketapahtumat kirjattu verotuksen kannalta oikein ja onko Verohallinnolle annettu tiedot määräaikojen puitteissa. Yli 500 työntekijän PIE-yhteisöissä tilintarkastajan on myös varmistettava, että yhteiskuntaraportointia koskevat vaatimukset täyttyvät. Näihin kuuluvat selvitykset ympäristö-, henkilöstö- ja ihmisoikeusasioiden huomioimisesta ja korruption ja lahjonnan torjunnasta. Julkishallinnon tarkastaminen on siinä mielessä poikkeavaa, että julkishallinnon tavoitteena ei ole rahallisen voiton tavoittelu. Tilintarkastajan tulee näin ollen ottaa kantaa toiminnan tarkoituksenmukaisuuteen, vaikuttavuuteen ja tuloksellisuuteen, eli siihen, miten hyvin toimintaan suunnattuja varoja on käytetty. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 255; Horsmanheimo – Kisanlahti – Steiner 2017, 310 – 311; Meklin, 2009; Tomperi 2018, 73 – 81.)

Tilintarkastusasiakkaalla on oikeus antaa tilintarkastajalle ohjeita, joita tämän on noudatettava, jos ne eivät ole ristiriidassa lain, säännösten, hyvän tilintarkastustavan tai

ammattieettisten periaatteiden kanssa. Oikeus ohjeiden antamiseen on yhtiökokouksella, ei hallituksella tai toimitusjohtajalla. Ohjeilla voidaan laajentaa tilintarkastuksen sisältöä, mutta ei kaventaa sitä, koska laki ja säännökset edellyttävät tiettyä laajuutta. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 232 – 233, 357.)

Suoritetut tilintarkastustoimenpiteet, evidenssi ja tilintarkastajan tekemät johtopäätökset kerätään tilintarkastusdokumentaatioksi. Dokumentaatio säilytetään tilintarkastuskansiossa. Yleensä tilintarkastuskansiolla tarkoitetaan nykyään sähköistä arkistoa. Näin ollen tilintarkastusohjelmat, analyysit, muistiot, sähköpostit ja kirjeenvaihto voivat olla osa dokumentaatiota. Sen tulee sisältää tilintarkastuskertomuksen perustana olevat tiedot sekä evidenssi, joka osoittaa tilintarkastuksen suoritetun tilintarkastusstandardien sekä lainsäädäntöön ja määräyksiin perustuvien vaatimusten mukaisesti. Dokumentaatio tulee laatia yhtäaikaaisesti tilintarkastuksen suorittamisen kanssa. Tilintarkastuskansio tulee saada valmiiksi 60 päivän kuluessa tilintarkastuskertomuksen allekirjoittamisesta. Aikarajan tarkoitus on dokumentaation sisällön luotettavuus ja eheys. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 317 – 323; Tomperi 2018, 38 – 40.)

Tilintarkastajan tulee käyttää harkintaa määrittäessään tilintarkastusdokumentaation laajuuden. Perusteena on, että kokenut tilintarkastaja, joka ei ole aiemmin ollut tekemisissä kyseisen tilintarkastuksen kanssa, kykenee saamaan käsityksen tarkastustoimenpiteiden luonteesta, ajoituksesta ja laadusta, tarkastuksen tuloksista ja evidenssistä sekä tarkastuksen aikana esiin tulleista merkittävistä asioista ja niitä koskevista johtopäätöksistä. Tilintarkastajan havaitessa sellaista informaatiota, joka on ristiriitaista tai epä johdonmukaista asiaa koskevan lopullisen johtopäätöksen kanssa, dokumentaatioon tulee selvittää, miten tilintarkastaja on toiminut ja ottanut huomioon ristiriidan tai epä johdonmukaisuuden. Kuitenkaan kaikkia tilintarkastajan huomioon ottamia asioita ei ole tarpeellista eikä käytännössä mahdollistakaan sisällyttää tilintarkastusdokumentaatioon. Tilintarkastaja voi laatia osaksi dokumentaatiota yhteenvedon, jossa kuvataan tarkastuskohdetta tarkastettaessa esiin tulleet merkittävimmät asiat ja se, miten niihin on reagoitu, tai jossa viitataan muuhun tukea antavaan dokumentaatioon. Sen jälkeen kun toimeksiantokansio on koottu valmiiksi, siitä ei tule poistaa dokumentaatiota eikä sitä tule tuhota ennen sen säilyttämisaajan päättymistä. Tilintarkastustoimeksiantoa koskeva dokumentaatio säilytetään vähintään kuusi vuotta. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 320 – 324; Tomperi 2018, 39.)

3.2.3 Tilintarkastajan raportointi

Tilintarkastajan raportointi viittaa tarkastustyön tulosten esittelyyn. Raportointi tehdään kirjallisesti tai suullisesti, ja se voi olla lain säätelämä tai vapaaehtoista. Raportointia

tapahtuu kaikissa tarkastustyön kolmessa vaiheessa. Tilintarkastajalta laissa edellytettäviä raportteja ovat tilinpäätösmerkintä, tilintarkastuskertomus ja tilintarkastuspöytäkirja. Tilinpäätösmerkintä ja tilintarkastuskertomus annetaan kultakin tilikaudelta. Tilinpäätösmerkintä on aina vakio muotoinen ja sillä yksilöidään tarkastettu tilinpäätös. Tilintarkastuskertomus on luovutettava yhteisön hallitukselle tai vastaavalle toimielimelle viimeistään kaksi viikkoa ennen kokousta, jossa tilinpäätöksen vahvistamista käsitellään. Myös PIE-yhteisöjen tarkastusvaliokunnalle annettava lisäraportti on lakisääteinen raportti. Vapaamuotoisia tilintarkastajan raportointimuotoja ovat tilintarkastusmuistio ja suullinen raportointi yhtiökokouksessa. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 340; Tomperi 2018, 156 – 174.)

Tilintarkastuskertomuksessa raportoidaan lakisääteisen tilintarkastuksen tuloksista. Tilintarkastuskertomuksessa annetaan lausunto seuraavista asioista (Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 104):

- 1) antaako tilinpäätös noudatetun tilinpäätössäännösten mukaisesti oikean ja riittävän kuvan yhteisön tai säätiön toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta;
- 2) täyttääkö tilinpäätös lakisääteiset vaatimukset;
- 3) onko toimintakertomus laadittu toimintakertomuksen laatimiseen sovellettavien säännösten mukaisesti;
- 4) ovatko tilikauden toimintakertomuksen ja tilinpäätöksen tiedot yhdenmukaisia.

Tilintarkastuskertomuksessa tulee kertoa, onko tilinpäätöksen laatimisessa noudatettu Suomen kirjanpitolakia vai IFRS-standardeja tilinpäätössäännöstenä. Siinä tulee mainita, mitä tilintarkastusstandardeja tilintarkastuksessa on noudatettu, millä viitataan Suomessa noudatettavaan hyvään tilintarkastustapaan. Tilintarkastuskertomuksessa tulee korostaa sitä, että toimiva johto on vastuussa tilinpäätöksen laatimisesta, ja eritellä tilintarkastajan velvollisuuksia. Tilintarkastuskertomuksessa tulee myös todeta, että vaikka tilintarkastus antaa korkean varmuustason, se ei ole tae siitä, että oleellinen virheellisyys aina havaitaan hyvän tilintarkastustavan mukaisessa tilintarkastuksessa. Uutena käytäntönä vuodesta 2017 alkaen tilintarkastajan on tullut myös listayhtiöiden tilintarkastuskertomuksessa eritellä tarkastuksen kannalta keskeisimpiä asioita. Näiden tietojen tulee olla suhteellisen yksilöityjä kuvauksia seikoista, joita tilintarkastaja on painottanut tilintarkastuksessa, ja siitä, miten ne on huomioitu tarkastuksessa. PIE-yhteisöissä tilintarkastajan on todettava kertomuksessa, onko tilintarkastaja suorittanut tarkastuskohteelle asetuksissa kiellettyjä palveluita, kerrottava, mitä muita palveluita on annettu, ja ilmoitettava, onko PIE-yhteisön tarkastusvaliokunnalle annettava raportti yhdenmukainen tilintarkastuskertomuksen kanssa. Tilintarkastuskertomukseen tulee sisällyttää maininnat siitä, mikä taho on valinnut tilintarkastajan ja miten kauan toimeksianto on keskeytyksettä

jatkonut. Myös selvitys siitä, missä määrin tilintarkastuksessa katsottiin voineen havaitun väärinkäytökset ja sääntöjenvastaisuudet, tulee kirjata tilintarkastuskertomukseen. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 389 – 394; Korkeamäki 2017, 105 – 106; Tomperi 2018, 157 – 159.)

Tilintarkastajan on tilintarkastuskertomuksessa todettava, onko hän tarkastuksen yhteydessä havainnut olennaisia virheellisyyksiä toimintakertomuksessa, sekä kerrottava minkälaisia virheellisyydet ovat. Tilintarkastajan tulee raportoida myös havainnoistaan hallinnon tarkastuksessa. Tältä osin johdon toimien lainmukaisuutta ja huolellisuutta arvioidaan mahdollisen vahingonkorvausvelvollisuuden kannalta. Jos hallituksen jäsen, toimitusjohtaja tai muu vastuuvollinen on syyllistynyt tekoon tai laiminlyöntiin, josta saattaisi olla vahingonkorvausvelvollinen, tai jos hän olisi syyllistynyt rikkomaan lakia tai yhtiöjärjystä, asia on mainittava tilintarkastuskertomuksessa. Tilintarkastajan on kerrottava tarpeelliset lisätiedot seikoista, joihin on kiinnittänyt tarkastuksessa erityistä huomioita tai jotka voivat asettaa kyseenalaiseksi tarkastuskohteen kyvyn jatkaa toimintaansa. Lisäksi tilintarkastuskertomuksessa on annettava mahdolliset muut yhtiökokouksen edellyttämät lausumat. Tällaisia voivat olla esimerkiksi lausuma tuloksen käsittelystä ja vastuuvollisten vastuuvapaudesta. Konsernitilinpäätös on osa emoyhtiön tilinpäätöstä, ja sen tilintarkastuskertomuksessa tulee olla kertomus myös konsernista. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 234 – 236; Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 105; Tomperi 2018, 74 – 75, 157 – 158.)

Tilintarkastuskertomus voi olla vakiomuotoinen, mukautettu tai kielteinen. Tilintarkastaja voi myös pidäytyä antamasta lausuntoa. Vakiomuotoisen tilintarkastuskertomuksen tilintarkastaja voi antaa silloin, kun kannanotot edellä mainituista lausuttavista kohdista ovat positiivisia eikä tarvetta lisätietojen tai huomautuksen antamiselle ole. Mikäli vakiomuotoisesta kertomuksesta poiketaan, eli kertomus annetaan mukautettuna, perusteena on aina olennainen asia. Mukautettu lausunto tulee antaa, jos tilintarkastaja hankkimansa evidenssin perusteella tulee johtopäätökseen, että tilinpäätöksessä kokonaisuutena on oleellinen virhe, tai kun tilintarkastaja ei voi hankkia riittävästi evidenssiä todetakseen, että tilinpäätöksessä ei kokonaisuutena ole oleellista virhettä tai puutetta. Lausunnon ollessa mukautettu se sisältää varauman, huomautuksen tai lisätiedon. Jos kyseessä on olennainen, mutta ei laaja-alaisesti vaikuttava seikka, tilintarkastaja voi antaa varauman sisältävän lausunnon. Tällöin tilintarkastaja toteaa tilintarkastuskertomuksessa, että tilinpäätös antaa oikean ja riittävän kuvan varauman sisältävän seikan vaikutuksia lukuun ottamatta. Huomautus seuraa vastuuhenkilön tekoa tai laiminlyöntiä, joka saattaa aiheuttaa vahingonkorvausvelvollisuuden tarkastuskohdetta kohtaan. Toinen huomautukseen johtava syy olisi vastuuvollisen lain, yhtiöjärjestyksen tai sääntöjen rikkominen. Jos kyseessä on olennainen ja laajalle ulottuva virheellisyys, tilintarkastaja antaa kielteisen lausunnon. Lausunnon antamatta jättäminen tulee kyseeseen, kun esille nousee asioita,

joiden vuoksi tilinpäätökseen voi sisältyä olennainen ja laajalle ulottuva virhe tai puute ja tilintarkastaja ei kykene hankkimaan tilanteesta riittävästi tilintarkastusevidenssiä. (Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 113 – 115; Tomperi 2018, 158 – 165.)

Lisätietona mainittava seikka voi olla asianmukaisesti esitetty tilinpäätöksessä, mutta tilintarkastaja pitää sitä niin merkittävänä, että haluaa tuoda asian esille kertomuksessa. Tällaisia asioita voisivat olla poikkeukselliseen oikeudenkäynnin ratkaisuun liittyvä epävarmuus tai tilinpäätöspäivän ja tilintarkastuskertomuksen antamisen välillä tapahtunut suuri katastrofi. Tilintarkastajan on sijoitettava tiettyä seikkaa painottava kappale erilliseen osioon, selitettävä missä kyseistä seikkaa koskevat tiedot ovat tilinpäätöksessä ja mainittava, että lausuntoa ei ole mukautettu asian johdosta. Mikäli lisätieto koskee toiminnan jatkuvuutta, lisätieto tulee esittää erillisessä osiossa, jonka nimi on ”Toiminnan jatkuvuuteen liittyvä olennainen epävarmuus”. Menettelyn tarkoitus on kiinnittää lukijan huomio tilinpäätöksen kohtiin, joissa asiaa selitetään. Lisätiedoilla tilintarkastaja ei saa kuitenkaan täydentää tilinpäätöstä. Jos olennaiset tiedot eivät ilmene tilinpäätöksestä, tilintarkastajan tulee lisätietojen antamisen sijaan mukauttaa kertomustaan. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 388; Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 125; Tomperi 2018, 166 – 167.)

Toimintakertomus ei ole enää vuoden 2016 jälkeen ollut osa tilinpäätöstä, ja siten se ei muodollisesti kuulu tilintarkastettaviin dokumentteihin. Koska keskisuurten ja suurten yritysten tulee edelleen liittää se tilinpäätökseen, on tilintarkastajan kuitenkin tällöin annettava lausunto siitä. Lausunnossa mainitaan, onko toimintakertomus laadittu säännösten mukaisesti, ovatko toimintakertomuksen ja tilinpäätöksen tiedot yhdenmukaisia ja onko tilintarkastaja havainnut tilintarkastuksen yhteydessä saamiensa tietojen perusteella virheellisyyksiä toimintakertomuksessa. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 21; Tomperi 2018, 110 – 111.)

Tilintarkastuspöytäkirja on hallitukselle, toimitusjohtajalle tai muulle vastuuvolliselle osoitettava asiakirja, joka ei ole julkinen. Tilintarkastuspöytäkirja tulee otsikoida sellaiseksi, jotta se erottuu muusta tilintarkastajan raportoinnista. Siinä tilintarkastaja voi huomauttaa jostakin sellaisesta vähäisemmästä virheestä, josta ei raportoitaisi tilintarkastuskertomuksessa. Sillä voidaan myös perustella kertomuksessa esitettyä huomautusta tai vakiomuodosta poikkeamista. Tilintarkastuspöytäkirja voidaan antaa joko tilintarkastuskertomuksen yhteydessä tai tilikauden aikana. Vastaanottajan on käsiteltävä pöytäkirja viipymättä ja säilytettävä se luotettavalla tavalla. Käytännössä käsittely tapahtuu hallituksen kokouksen yhteydessä. Jos tilintarkastuspöytäkirjassa esitettyyn huomautukseen ei reagoida, asia voi johtaa huomautukseen tilintarkastuskertomuksessa. (Korkeamäki 2017, 113; Tomperi 2018, 171 – 172.)

Tilintarkastusmuistio on vapaamuotoinen raportti, jonka tilintarkastaja voi antaa kustakin tarkastuskerrasta harkintansa mukaan. Siinä voidaan mainita tarkastuksen suorittajat, kohde, menetelmät ja aineisto, tarkastushavainnot ja niihin perustuvat

johtopäätökset sekä suositukset toimenpiteistä, joihin johdon tulisi ryhtyä. Tilintarkastaja käyttää harkintaansa, raportoiko tilintarkastusmuistiolla vai -pöytäkirjalla. Samoin kuin pöytäkirjan kohdalla, myös muistiossa mainitun seikan korjaamisen laiminlyönti voi johtaa huomautukseen tilintarkastuskertomuksessa. Tilintarkastusmuistion sisältö ja muoto määräytyvät olosuhteiden ja tilintarkastajan harkinnan mukaan. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 412; Korkeamäki 2017, 115; Tomperi 2018, 174.)

PIE-yhteisöissä tilintarkastusvaliokunnalle tulee toimittaa erillinen ”long form” -raportti tilintarkastuksen aikana esiin nousseista asioista. Tässä tarkastusvaliokunnalle annettavassa lisäraportissa tilintarkastaja kertoo tilintarkastuksen laajuudesta ja ajoituksesta, käytetyistä olennaisuustasoista ja menetelmistä sekä ilmoittaa omasta riippumattomuudestaan. Raportti on jossakin määrin rinnakkainen tilintarkastuspöytäkirjan kanssa. PIE-yhteisöjen tilintarkastajalta edellytetään lisäksi avoimuusraporttia, jossa tilintarkastusyhteisö selvittää omaa hallintoaan ja toimintaansa. Lisäksi siinä tulee kertoa tilintarkastusyhteisön omistussuhteista, tilintarkastusketjusta, johon yhteisö kuuluu, yhteisön sisäisestä laadunvalvontajärjestelmästä ja koulutuksesta sekä PIE-asiakkuuksista. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 487; Horsmanheimo – Kisanlahti – Steiner 2017, 317 – 318; Vuopila, 2015.)

Tilintarkastajalla on läsnäolo-oikeus ja oikeus käyttää puhevaltaa tarkastuskohteen toimielimen kokouksessa silloin, kun tilintarkastajan tehtäviin liittyviä asioita käsitellään. Näin tilintarkastajalla on mahdollisuus pyrkiä varmistamaan tiedon perillemeno ja täydentää kirjallisesti raportoimaansa tietoa. Oikeus koskee hallituneuvoston, hallituksen ja yhtiökokouksen kokouksia, mutta ei lain tai yhtiöjärjestyksen mukaiseen päätöksentekojärjestelmään kuulumattomien elinten, kuten johtoryhmän, kokouksia. Tilintarkastajalla on toisaalta myös velvollisuus olla läsnä kokouksissa ja antaa tietoja yhtiökokoukselle tai vastaavalle toimielimelle sikäli kuin se on tarpeen aiheuttamatta tarkastuskohteelle olennaista haittaa. Salassapitovelvollisuus ulottuu myös tilanteeseen, jossa tietojen antamisesta voisi olla haittaa kolmannelle osapuolelle. Tällainen tilanne voisi syntyä esimerkiksi hankintasopimusten yksityiskohtien paljastumisen kohdalla. Olennaista haittaa yritykselle voisi syntyä yrityssalaisuuksien paljastumisesta, yrityksen hyvää mainetta vahingoittavista seikkojen kertomisesta tai tiedonannosta, jonka selvittelytyöstä aiheutuvaa haittaa voisi pitää olennaisena. Tietojen antaminen yhtiökokouksessa perustuu enemmistöpäätökseen, eikä siihen lähtökohtaisesti sovelleta osakkeenomistajan kyselyoikeutta, joka kohdistuu hallitukseen ja toimitusjohtajaan. Suullista raportointia tilintarkastaja voi käyttää myös tilintarkastuksen suoritusvaiheen aikana. Tilintarkastaja voi tällöin antaa palautetta havainnoistaan. Suullinen raportointimahdollisuus soveltuu erityisesti vähemmän merkityksellisiin korjaus- ja parannusehdotuksiin. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 328 – 351; Horsmanheimo – Kisanlahti – Steiner 2017, 159 – 160; Tomperi 2018, 174.)

Tilintarkastaja antaa lausunnon tai todistuksen myös yhtiötä perustettaessa, uusia osakkeita rekisteröitäessä, osakepääomaa korotettaessa, apporttilanteissa, yritysjärjestelyjen ja -saneerausten kohdalla sekä arvopaperin liikkeeseen laskemisen yhteydessä esitteestä. Osassa näistä tehtävistä tilintarkastaja toimii riippumattomana asiantuntijana, jollaisena voitaisiin käyttää muutakin henkilöä kuin tilintarkastajaa. Yleisluonteisesta tarkastuksesta, jossa tilintarkastajan varmennustoimeksiannon laajuus määräytyy toimeksiantajan kanssa tehtävän sopimuksen mukaisesti, annetaan raportti ja lausunto negatiivisessa muodossa. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 414 – 449)

Tilintarkastajalla on salassapitovelvollisuuden estämättä luovutettava tietojan viranomaisten käyttöön. Tyypillisesti tätä sovelletaan tilintarkastajan kuulemiseen todistajana tuomioistuimessa. Tällöin tuomioistuin voi käsitellä tilintarkastajan antamat tiedot salaisina. Tilintarkastajan ilmoitusvelvollisuus on pääsääntöisesti passiivista ja tietoja annetaan vain pyynnöstä. Aktiivinen raportointivelvollisuus liittyy epäilyyn rahanpesusta tai terrorismin rahoittamisesta sekä epäilyyn siitä, että Finanssivalvonnan alainen luottolaitos, eläkesäätiö, vakuutusalan yritys tai sijoituspalveluyritys rikkoo olennaisesti toimilupaedellytyksiä tai toiminnan jatkuvuus vaarantuu tai kyseessä on olennainen virhe, joka johtaa mukautetun tilintarkastuskertomuksen antamiseen. PIE-yhteisöjen kohdalla tilintarkastajan on raportoitava viranomaisille epäilemistään väärinkäytöksestä sen jälkeen, kun hän on ilmoittanut tarkastuskohteelle asiasta ja antanut mahdollisuuden puuttua asiaan, mutta tämä ei ole korjannut asiaa. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 339 – 356.)

3.3 Tilintarkastuksen valvonta

Tilintarkastuksen valvonta voidaan jakaa ensinnäkin tilintarkastusyhteisön sisäiseen laadunvarmistukseen ja toisaalta ulkoiseen valvontaan. Tilintarkastuksen seuraamusjärjestelmää taas voidaan jaotella kolmeen eri osaan: kurinpidolliseen vastuuseen, vahingonkorvausvastuuseen ja rikosoikeudelliseen vastuuseen. Näitä vastuita voidaan täydentää vielä moraalisisella vastuulla ja tulosvastuulla. Laadunvalvonta kohdistuu yhtäältä tilintarkastajien toimintaan ja toisaalta toimeksiannoista annettuihin raportteihin. Tilintarkastuksen valvonta voidaan jakaa myös ajallisesti ennakoivaan tilintarkastajien pätevyyden ja toimintaedellytysten valvontaan ja toisaalta jälkikäteiseen tilintarkastustyön laadunvarmistukseen. Ennakoiva valvonta kohdistuu hyväksymisvaatimukseen, ammattitaitoon ja jatkuvan koulutuksen tarpeeseen. Jälkikäteisessä valvonnassa tutkitaan tilintarkastajan toimintaa yksittäistapauksessa. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 73 – 74, 164, 499; Tomperi 2018, 25, 187.)

Tilintarkastusyhteisöillä tulee olla sisäinen laadunvalvontajärjestelmä, jonka avulla se saa kohtuullisen varmuuden siitä, että yhteisö noudattaa määräyksiä ja lakeja, ja että

yhteisön palveluksessa olevien toimeksiannoistaan antamat raportit ovat asianmukaisia. Sekä tilintarkastusyhteisöiltä että yksin toimivilta tilintarkastajilta edellytetään laadunvalvontajärjestelmää. Valvonta on vertaisvalvontaa, eli sen suorittaa toinen tilintarkastaja. Arvioinnissa voidaan havaita muutostarpeita tarkastuskäytännöissä tai koulutustarpeita henkilöstön osaamisessa. Tilintarkastajalla on velvollisuus järjestää palveluksessaan oleville henkilöille mahdollisuus ilmoittaa nimettömästi epäily siitä, että tilintarkastusta koskevaa sääntelyä ei noudateta. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 142, 364; Korkeamäki 2017, 53 – 54; Millichamp – Taylor 2012, 97; Tomperi 2018, 26.)

Tilintarkastusta tukevana elimenä monissa yrityksissä on tarkastusvaliokunta, joka vastaa sisäisestä valvonnasta ja tarkastuksesta, riskienhallinnasta, taloudellisesta raportoinnista ja tilintarkastajan valintapäätöksen valmistelusta. Tarkastusvaliokunta seuraa ja arvioi tilintarkastusta sekä tilintarkastajan riippumattomuutta. Suomessa tilintarkastusvaliokunta ei ole pakollinen, vaan hallitus voi vastata sen tehtävistä. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 485; Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 273; Ikäheimo – Malmi – Walden 2016, 189.)

Tilintarkastuksen kurinpidollisesta valvonnasta Suomessa vastaa Patentti- ja rekisterihallituksen alaisuudessa toimiva Tilintarkastusvalvonta. Sen alaisuudessa toimii tilintarkastuslautakunta, joka on ratkaisuisaan itsenäinen. Aiemmin valvontaeliminä toimivat alueelliset kauppakamarit, mutta valvontaa on keskitetty sittemmin yhdelle viranomaiselle. Tilintarkastusvalvonnan ja tilintarkastuslautakunnan tehtävänä on vastata tilintarkastuksen yleisestä ohjauksesta ja kehittämisestä. Näitä tavoitteita se toteuttaa laatimalla ja julkaisemalla ohjeita sekä kannanottoja, osallistumalla lakeja valmistelevien työryhmien työhön ja kommentoimalla lakiluonnoksia. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 76; Tomperi 2018, 16; Vahtera, 2015.)

Tilintarkastajien ammattitaidon ja muiden hyväksymisen edellytysten säilymistä valvoo Tilintarkastusvalvonta. Tilintarkastajan ammattitaidon säilymisessä oleellista on se, että hänellä on riittävästi riittävän vaativia tilintarkastuskohteita. Tilintarkastajien tuleekin raportoida tekemästään tilintarkastuksesta ja hankkimastaan koulutuksesta Tilintarkastusvalvonnalle. Tilintarkastusvalvonta valvoo tilintarkastajan kelpoisuuden säilymistä esimerkiksi täysivaltaisuuden osalta tarkastelemalla viranomaisrekistereitä. Tilintarkastusvalvonta huolehtii myös uusien tilintarkastajien hyväksymisestä ja järjestää tätä tarkoitusta varten vähintään kerran vuodessa HT-tutkinnon ja KHT- ja JHT-erikoistumistutkinnot. Tilintarkastusvalvonta hyväksyy myös tilintarkastusyhteisöt. Tilintarkastusvalvonta pitää rekisteriä, johon merkitään kaikki hyväksytyt tilintarkastajat ja tilintarkastusyhteisöt. Rekisteriä pidetään muun muassa tilintarkastajien toiminnan valvontaa varten. Tilintarkastusvalvonnan toiminta rahoitetaan tilintarkastajilta perittävillä maksuilla. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 74, 561; Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 344; Tomperi 2018, 18 – 25.)

Tilintarkastuslautakunta päättää tilintarkastajien varoituksista, huomautuksista ja tilintarkastajille annettujen hyväksymisten perumisesta. Nämä kurinpidolliset sanktiot eivät ole luonteeltaan rangaistuksia, vaan moitteita, jotka kohdistuvat tilintarkastajan toimintaan. Hyväksymisen peruuttamisen lisäksi tilintarkastuslautakunta voi antaa kiellon toimia tilintarkastajana. Pituudeltaan kiello voi olla enimmillään kolme vuotta. Huomautus annetaan, jos tilintarkastajan todetaan menetelleen säännösten vastaisesti, mutta menettelyn moitittavuus on ollut vähäistä, siihen liittyy lieventäviä asianhaaroja ja se ei ole taloudelliselta vaikutukseltaan kovin merkityksellinen. Huomautus on perusseuraamus, mutta jos asiaan liittyy ankarampaa seuraamusta puoltavia seikkoja, kuten normien vastaisen toiminnan toistuminen, seuraamuksena on varoitus. Hyväksymisen peruuttaminen on luonteeltaan ankarin rangaistus, ja se annetaan vain mikäli tilintarkastaja ei ole useista varoituksista huolimatta korjannut menettelyään. Määräaikaista kieltoa voidaan soveltaa tapauksissa, joissa hyväksymisen peruuttaminen olisi liian ankara rangaistus. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 547; Horsmanheimo – Kisanlahti – Steiner 2017, 549 – 554; Tomperi 2018, 187 – 188.)

Kansainvälisellä tasolla IFAC:lla on valvova komitea, joka seuraa kansainvälisten suositusten soveltamista kansallisella tasolla. Se valvoo myös kurinpidollisia käytäntöjä, joilla jäsenjärjestöt puuttuvat laiminlyönteihin ohjeiden soveltamisessa. Euroopan Unionin tasolla tilintarkastuksen valvontaelin on CEAOB (Committee of European Auditing Oversight Bodies), joka koordinoi kansallisia valvontaelimiä. Tilintarkastusvalvonta raportoi havainnoistaan CEAOB:lle. Tilintarkastusmarkkinoiden seurannassa ja arvioinnissa halutaan kiinnittää erityisesti huomiota PIE-tilintarkastajien toimintaan ja siinä mahdollisesti ilmeneviin puutteisiin. Valvontayhteistyötä tehdään myös EU-alueen ulkopuolisten maiden kanssa. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 86; Horsmanheimo – Kisanlahti – Steiner 2017, 354 – 371.)

Tilintarkastuksen jälkikäteisessä valvonnassa tilintarkastajan toimintaa arvioidaan dokumentaation perusteella vertaamalla sitä sääntelyssä määriteltyihin kriteereihin. Yleisemmin valvonnassa tarkastellaan sitä, onko tilintarkastaja noudattanut ammattieettisiä periaatteita ja hyvää tilintarkastustapaa. Vaikka tilintarkastajan moitittavasta teosta ei olisi ollut vahingollisia seurauksia, kurinpidollisia sanktioita voidaan asettaa työskentelyssä ja toimintatavoissa havaituista puutteista. Tilintarkastajan on luovutettava maksutta kaikki hallussaan olevat tilintarkastusvalvonnan pyytämät tiedot valvontaa varten. Hänen on myös avustettava asian selvittelyssä. Tilintarkastusvalvonnalla on oikeus saada salassapitosäännösten estämättä tietoja toiselta viranomaiselta. Yhteistyötä tehdään Finanssivalvonnan kanssa siten, että Finanssivalvonta raportoi epäkohdista, joita se havaitsee omiin valvottaviinsa, kuten luottolaitoksiin ja vakuutusyhtiöihin, kohdistuvan valvonnan yhteydessä. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 75 – 76, 542 – 546; Horsmanheimo – Kisanlahti – Steiner 2017, 360 – 361; Tomperi 2018, 10 – 11.)

Tilintarkastusvalvonta määrää tilintarkastajan laaduntarkastukseen vähintään kerran kuudessa vuodessa. Listayhtiöiden tilintarkastajille laaduntarkastus määrätään vähintään joka kolmas vuosi. Laaduntarkastuksessa tilintarkastukseen hyvin perehtynyt henkilö selvittää toimiiko tilintarkastaja lain ja määräysten mukaisesti. Listayhtiöiden laadunvalvontatarkastukset tekevät tilintarkastusvalvonnan omat asiantuntijat. Muissa tarkastuksissa käytetään ammatissa toimivia tilintarkastajia tilintarkastusvalvonnan ohjaamina. Tarkastuksessa arvioidaan käytettyjen resurssien määrää ja laatua, palkkiota sekä tilintarkastusyhteisön sisäistä laadunvarmistusjärjestelmää. Tarkastus perustuu dokumentaatioon. Näin ollen valvonta voisi estyä kokonaan, jos tilintarkastusta ei olisi dokumentoitu asianmukaisesti. Valvonta voi olla riskiperusteista, mikä tarkoittaa, että valvontaviranomainen määrittelee kohteet, joilla on korostettu tarve valvontaan. Valvonta voi olla syklistä, määräajoin tapahtuvaa valvontaa tai pistokoevalvontaa. Lisäksi valvonta voi perustua tilintarkastusvalvonnalle tehtyyn kanteluun, vihjeeseen tai ilmoitukseen. Laadunvalvonta on ennaltaehkäisevää ja ohjaavaa toimintaa. Sen perusteella voidaan antaa ohjeita ja suosituksia tai määrätä uusintatarkastukseen. Tilintarkastuslautakunta julkaisee verkkosivuillaan tiedon, jos tilintarkastajan antama tilintarkastuskertomus on säännösten vastainen. Lisäksi tiedot annetuista huomautuksista, varoituksista, hyväksymisen peruuttamisista ja toimintakielloista julkaistaan. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 72 – 73, 325, 407; Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 558; Korkeamäki 2017, 23 – 24; Tomperi 2018, 25.)

Tilintarkastajan erotessa toimestaan kesken toimikauden hänen tulee toimittaa selvitys asiasta perusteluineen Tilintarkastusvalvonnalle. Jos valvontaelin ei pidä perustetta hyväksyttävänä, tilintarkastaja voi saada huomautuksen tai varoituksen. Hyväksyttävä syy voi olla esimerkiksi se, ettei asiakas ole maksanut aiempia palkkioita tai johdon syyllistyminen väärinkäyttöön. Hyväksyttävänä syynä voisi tulla kyseeseen tilintarkastajan avustamisvelvollisuuden olennainen laiminlyönti. Myös yhteisön, joka erottaa tilintarkastajan kesken tämän toimikauden, tulee toimittaa asiasta selvitys Tilintarkastusvalvonnalle. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 207; Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 69 – 71; Tomperi 2018, 29.)

Vahingonkorvausvastuuta käsitellään joko yleisessä alioikeudessa tai välimiesmenettelyssä. Vahingonkorvausvelvollisuus tarkastusasiakasta kohtaan syntyy, jos tilintarkastaja aiheuttaa vahinkoa tahallisesti tai huolimattomuudesta. Tähän sisältyy tilintarkastajan raportointi. Esimerkiksi laiminlyönti huomautuksen antamisesta tilintarkastuskertomuksessa voi aiheuttaa vahingonkorvausvastuun. Tilintarkastajan vahingonkorvausvastuussa oleellista on korvausvelvollisuus varallisuusvahingosta, joka voi perustua tappioon tai muuhun rahalliseen menetykseen. Tilintarkastaja on vahingonkorvausvastuussa sekä tarkastuskohteelle että kolmansille osapuolille. Käytännössä tilintarkastuskohteena oleva yhteisö saa helpommin korvausta tilintarkastajalta kuin sivulliset. Osakkaalle tai muulle henkilölle tilintarkastaja on

vahingonkorvausvastuussa, jos hän on aiheuttanut vahinkoa rikkomalla tilintarkastuslakia, yhteisölakia, yhtiöjärjestystä, sääntöjä tai yhtiösopimusta. Edellytyksenä on, että vahinko on syntynyt tilintarkastajan toiminnasta ja että kolmannen osapuolen päätöksenteko on ainakin osittain perustunut tilintarkastajan antamaan raporttiin. Korvausvelvollisuuden syntyminen edellyttää tuottamuksellisuutta, joka voi tarkoittaa tahallisuutta tai huolimattomuutta. Huolimattomuuden arvioinnissa ratkaisevaa on se, miten hyvän tilintarkastustavan mukaan olisi toimittu. Tilintarkastajan korvausvelvollisuus ulottuu lakisääteisen tilintarkastuksen ohella muihin lakisääteisiin tehtäviin ja neuvontapalveluihin. Tilintarkastusyhteisö ja päävastuullinen tilintarkastaja ovat vahingonkorvausvastuussa yhteisesti. Vastuuta voidaan rajoittaa tilintarkastajan ja tarkastuskohteen välillä sopimusperusteisesti, mutta rajoitus ei sovellu kolmansiin osapuoliin. Tilintarkastajan korvausvelvollisuus Suomessa on rajaton. Käytännössä tilintarkastajat varautuvat mahdolliseen korvausvastuuseen vastuuvakuutuksella. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 512 – 526; Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 377, 411 – 416; Tomperi 2018, 189 – 191.)

Rikosoikeudelliseen vastuuseen tilintarkastaja voidaan asettaa tuomioistuimessa, jos hän on tehnyt rangaistavaksi säädetyn teon. Rikosoikeudellinen vastuu edellyttää tahallisuutta. Tilintarkastusrikos ja tilintarkastusrikkomus koskevat salassapitovelvollisuuden laiminlyöntiä tai tilintarkastuskertomuksen laatimiseen liittyvän säännöksen rikkomista. Tilintarkastusrikos tulee kyseeseen, kun teko on tahallinen eikä luonteeltaan vähäinen. Vähäisempänä tilintarkastusrikkomuksena pidetään tahallista tai törkeästä huolimattomuudesta aiheutuvaa tilintarkastuskertomuksen laatimista koskevan säännösten rikkomista ja väärän tai harhaanjohtavan tiedon antamista tuomioistuimen tai viranomaisen käyttöön tulevassa lausunnossa. Tilintarkastaja-nimikkeen käyttö ilman oikeutusta voi täyttää tilintarkastusrikoksen tunnusmerkit. Vaitiovelvollisuuden laiminlyönti voi muodostaa salassapitorikoksen tai -rikkomuksen. Rangaistusseuraamuksena on sakko tai vankeus. Tilintarkastusrikos ja tilintarkastusrikkomus eivät sovellu tilintarkastusyhteistöihin, mutta ne voidaan tuomita rangaistusvastuuseen ja yhteisösakkoon rikoslain mukaisesti. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 528 – 538; Tomperi 2018, 191 – 192.)

3.4 Tilintarkastuksen käyttäjät ja näiden odotukset

Tilintarkastajan tehtävänä on ensisijaisesti palvella omistajaa. Varsinkaan suuremmissa yrityksissä omistajilla ei monesti ole mahdollisuutta eikä välttämättä osaamistakaan valvoa yrityksen johdon toimintaa. Tilintarkastaja toimii omistajien ja johdon välissä ja varmistaa, että tilinpäätöksen tiedot antavat oikean ja riittävän kuvan, ja toisaalta että yrityksen johto on toiminut vastuullisesti. Vaikka tilintarkastuksen pääasiallisena

tehtävänä on palvella omistajaa, se palvelee myös muita sidosryhmiä, jotka tarvitsevat informaatiota yrityksestä omaa päätöksentekoaan varten. Tilinpäätöksen lukijan kannalta on oleellista, onko tilinpäätös tarkastettu ammattilainen vai ei. Jos yrittäjä itse on laatinut tilinpäätöksen ja informaatiota ei ole tarkastanut kukaan ulkopuolinen, sen luotettavuus voidaan perustellusti kyseenalaistaa. Tilintarkastuksen perusteena olevalla tilintekovelvollisuudella on vain vähän jos ollenkaan merkitystä, jos johto ja omistajuus ovat samalla taholla. Tällöin on hyvä huomata, että tilintarkastus palvelee nimenomaisesti muita sidosryhmiä kuin yrittäjäomistajaa. Näihin kuuluvat yrityksen rahoittajat, joita ovat osakkeenomistajat, lainoittajat ja muut rahoituksen parissa työskentelevät, kuten yritysanalyytikot. Myös yrityksen työntekijät, asiakkaat, alihankkijat, tavarantoimittajat ja kilpailijat ovat kiinnostuneita yrityksen taloudellisesta informaatiosta, ja näin ne ovat tilintarkastuksen palvelemia sidosryhmiä. Oman kokonaisuuden muodostavaa julkinen sektori, johon sisältyy valtio, kunnat ja muut viranomaistahot. Lisäksi laajemmin suurta yleisöä voidaan pitää tilintarkastuksen sidosryhmänä. Yleisöstä voidaan erotella yhteiskuntavaikuttamiseen pyrkivät liikkeet, kuten ympäristöjärjestöt. Tilintarkastuksen tavoitteena on lisätä kaikkien sidosryhmien luottamusta yritykseen. (Ikäheimo – Malmi – Walden 2016, 13 – 15; Millichamp – Taylor 2012, 7 – 11; Riistama 1999, 15; Salmi 2015, 90 – 91; Tomperi 2018, 7 – 9.)

Huomio tulee kiinnittää myös palvelun kontekstiin, eli niihin odotuksiin, joita sidosryhmillä on yleisemmin tilinpäätösinformaatioon. Tilinpäätösinformaation käyttäjä haluaa tietoa yrityksen kannattavuudesta, jolloin oleellista on toiminnan tulos. Lisäksi tietoa halutaan vakavaraisuudesta ja maksuvalmiudesta. Neljäs pääkohde, josta halutaan tietoa, on liiketoiminnan kasvu. Omistajia kiinnostaa yritystoiminnan menestyksen ja tulevaisuuden arviointi. Omistajilla on tässä toisistaan poikkeavia odotuksia: jollekin kasvumahdollisuudet ovat tärkeimpiä, kun taas toinen on kiinnostunut ennen kaikkea kyvystä maksaa osinkoa. Työntekijää kiinnostaa yritystoiminnan jatkuvuus palkanmaksun ja työllistymisen suhteen. Lainanantajaa kiinnostaa jatkuvuus ja samalla kyky hoitaa velvoitteet, kuten korot ja lyhennykset. Tilinpäätöksen lukija arvioi yrityksen menestymismahdollisuuksia siitä, millaisia tuloja yritys on saanut. Verottajaa kiinnostaa tulojen jaksottaminen eri verokausille. Yleisesti ottaen voidaan todeta, että tilinpäätösinformaation käyttäjälle on merkitystä yrityksen tulevaisuuden näkymillä. Siksi toimintakertomuksessa yrityksen johto sanallisesti tai numeerisesti arvioi tulevaa kehitystä ja perusteita tälle arviolle. Yleensä halutaan tietää arvioon liittyvistä epävarmuustekijöistä ja siitä, mitä yritys tekee vastatakseen niihin. (Ikäheimo – Malmi – Walden 2016, 97; Leppiniemi – Kaisanlahti 2016, 106, 379 – 381; Salmi 2015, 133 – 134.)

Tulevaisuuden näkymien huomioimista odotetaan myös tilintarkastajalta, jonka toivotaan antavan aikainen varoitus mahdollisesta toiminnan jatkuvuuteen kohdistuvasta epävarmuudesta. Tilintarkastukseen liittyä myös muita subjektiivisia odotuksia.

Tilintarkastuksen käyttäjät saattavat odottaa esimerkiksi tilintarkastuksen varmistavan, että tilinpäätösinformaatio on kaikilta osin oikeaa ja siinä esitettävät luvut ovat tarkkoja. Tähän sisältyy kaikkien mahdollisen väärän informaation takana olevien väärinkäytösten havaitseminen. Käyttäjät saattavat odottaa, että tilinpäätösinformaatio ja tilintarkastuskertomus osana sitä olisi kaikilta osin virheetöntä. Tilintarkastajan saatetaan jopa nähdä olevan vastuussa informaation oikeellisuudesta. Käyttäjien odotuksiin liittyy odotuskuilu, jolla viitataan mahdollisiin perusteettomiin odotuksiin. (Millichamp – Taylor 2012, 85.) Ilmiö on ominainen asiantuntijapalvelutuotteelle. Tilintarkastajan antama informaatio ei saa aikaan oikeaa tietoa käyttäjälleen, koska hän ei omien ennakkokäsitystensä takia kykene ymmärtämään informaatiota oikein.

Tilintarkastuksen käyttäjät odottavat tilintarkastuskertomuksen olevan vakioimuotoinen. Koska muu kuin vakioimuotoinen tilintarkastuskertomus on hyvin harvinainen, sitä pidetään vahvana epäluottamuslauseena tilinpäätösinformaation tai hallinnon tasosta. Mikä tahansa poikkeama tilintarkastuskertomuksessa ohjaa yrityksen yhteistyökumppania käyttämään tavallista enemmän harkintaa ja todennäköisesti suojaamaan oikeuksiaan sopimuksilla tavallista huolellisemmin. Mukautettu tilintarkastuskertomus vaikuttaa sidosryhmiin todella negatiivisesti. Johto haluaakin useimmiten korjata mukauttamiseen johtavan asian ennen tilintarkastuskertomuksen antamista, jolloin kertomus voidaan antaa vakioimuotoisena. Mukauttaminen heikentää sijoittajien luottamusta yritystä ja sen johtoa kohtaan ja vähentää uusien sijoittajien halukkuutta sijoittaa yritykseen. Myös lainanantajien halukkuus myöntää rahoitusta todennäköisesti kärsii, samoin kuin yrityksen luottoluokitus. (Ikäheimo – Malmi – Walden 2016, 36; Leppiniemi – Leppiniemi 2006, 61; Millichamp – Taylor 2012, 377.)

Monissa pienissä yhtiöissä, jotka eivät ole tilintarkastusvelvollisia, halutaan kuitenkin tehdä tilintarkastus. Syy tähän voi olla ulkoinen, kuten se, että lainoittaja vaatii tilintarkastusta. Vähemmistöosakkeenomistajat voivat haluta varmistaa saamaansa informaatiota, varsinkin jos johto on enemmistöomistajana yhtiössä. Erityisesti halutaan huomata, että johto itsekin saattaa toivoa tilintarkastusta varmistaakseen, että sen käytettävissä olevat tiedot ovat luotettavia. Kun tilintarkastus lisää agentti-päämiessuhteen molemminpuolista luottamusta, tilintarkastus palvelee omistajien lisäksi myös johtoa. Vaikka johto voi pyrkiä saamaan tietyn tilinpäätöksen näyttämään itselleen edullisemmalta, ja tilintarkastajan halutaan ehkäisevän tätä, pidemmällä aikavälillä myös johdon tavoitteena on antaa luotettavaa taloudellista informaatiota yrityksestä. Tilintarkastajan ja johdon tavoitteet ovat pitkällä aikavälillä yhdenmukaiset ja tilintarkastaja voi tukea johtoa informaation antamisessa. Yrityksen omistajien tavoitteena on tilintarkastuksen avulla varmistaa, että he saavat olennaiset oikeat ja riittävät tiedot päätöksentekoaan varten. Tilintarkastaja halutaan tällöin valita asiantuntemuksen ja luotettavuuden, ei palkkion, perusteella. Tilintarkastuspalvelujen ammattimaisilta käyttäjiltä kysyttäessä tilintarkastajan henkilön ja tarkastustiimin

koostumuksen kerrotaan olevan valinnassa ratkaisevia tekijöitä. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 217; Meklin, 2009; Millichamp – Taylor 2012, 7 – 8; Riistama 1999, 58 – 59.)

Monissa pienissä yrityksissä valitaan tilintarkastaja ilman mitään ulkoista syytä, koska tilintarkastajan toivotaan antavan neuvoja esimerkiksi sisäisen valvonnan tai verosuunnittelun kehittämiseksi. Kailiala (2015) mainitseekin tilintarkastuksen asiakkaiden arvostavan erityisesti tilintarkastajien asiantuntemusta veroasioissa. Yrittäjä voi pitää tilintarkastajaa ikään kuin pitkäaikaisena uskottuna miehenään, jonka kanssa voi vaihtaa ajatuksia yrityksen toiminnasta. Tällöin tilintarkastajan tarjoamat neuvontapalvelut tai muu vapaamuotoisempi neuvonta tarkastuksen ohessa merkitsee asiakkaalle enemmän kuin lakisääteisen tilintarkastuksen suorittaminen. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 36; Riistama 2000, 21.)

Muista kehityssuunnista voidaan mainita talouden globalisoitumisen aikaansaama odote tilintarkastuksen yhtenevästä laadusta ja tasosta esimerkiksi vaadittavan evidenssin puolesta ympäri maailman (Millichamp – Taylor 2012, 60). Tilinpäätösinformaation osalta IFRS-säädökset ovat painottaneet huomattavasti Suomessa aiemmin totuttua enemmän taseen ja sen erien merkitystä. Erityisesti arvonalentumisten kirjaaminen on selkeästi tiukempaa. Myös maksuvalmiuden arviointi ja seuranta ovat korostuneet näiden säädösten myötä. (Luumi, 2009.) Monet yritykset ovat alkaneet laatia yritysraportteja, joiden avulla yritys viestii toimenpiteistä, joilla se pyrkii vahvistamaan mielikuvaa yrityksen vastuullisuudesta suhteessa yhteiskuntaan ja ympäristöön. Raportointi on vapaaehtoista ja se nähdään mahdollisuutena kasvattaa liiketoimintaa ja lisätä yrityksen arvoa. Toisaalta raportointi on johdolle tapa varmistaa yrityksen menettelyjä yhteiskunnallisten asioiden osalta. Koska raportointi on vapaaehtoista, myös varmennus, joka liittyy yritysraportteihin, on vapaaehtoista. Sen tarkoitus on sama kuin tilintarkastuksen, eli lisätä luottamusta raporteja kohtaan. Tilintarkastajia pyydetään yhä enemmän varmistamaan myös yritysraporteissa esitettäviä ei-taloudellisia tietoja. (Mäki-Rahko, 2015.)

4 TILINTARKASTUKSEN LAATU GARVININ VIITEKEHYKSESSÄ

4.1 Transsendentaalinen laatu

Transsendentaaliseen laatuun liittyy sen tunnistettavuus ilman tietoa tekijästä tai tekotavasta. Arvio tehdään pelkän havainnoinnin perusteella. Kenen tahansa tulisi voida erottaa erinomainen laatu tavallisesta. Havainnointi tehdään palvelutilanteessa ja palvelun fyysisten elementtien, eli raporttien, perusteella. Tästä seuraa se, että raportoitavan tiedon tulee olla ymmärrettävää, jotta sitä voidaan arvioida ja jotta siitä on hyötyä. Ymmärrettävyys tekee tiedosta olennaista. Ymmärrettävyys kuitenkin riippuu henkilön koulutuksesta ja tietämyksestä. (Vehmanen, 2009.) Tilintarkastuksen laadun tulisi olla myös suuren yleisön ymmärrettävissä, mikä ilmenee siitä vaatimuksesta, että tilintarkastuksen pitäisi lisätä kaikkien tilinpäätösinformaatiota lukevien luottamusta sitä kohtaan (Millichamp – Taylor 2012, 11). Kaikkien ymmärrettävissä olevana laadun kriteerinä transsendentaalisesta laatu näkökulmasta voidaan pitää sitä, kykeneekö tilintarkastaja antamaan häneltä edellytetyt lausunnot. Jos tilintarkastaja ei kykene raportoimaan tietystä seikasta, palvelutuote näyttäytyy yleisölle viallisena. Transsendentaalinen laatu ohjaakin välttämään tällaista tilannetta. Oleellista tavoitteen kannalta on se, että luodaan toimintaympäristö, jossa tilintarkastaja onnistuu tarpeellisen tilintarkastusevidenssin hankkimisessa. (Tritschler 2013, 82.)

Transsendentaalinen laatu arvioi laatua tuotteen kautta ilman tietoa tekijästä. Tämä avaa mielenkiintoisen tarkastelukulman, koska laadun tulisi ilmetä kenelle tahansa tilintarkastuksen palvelutuotteesta. Tilintarkastusraportin vakio muotoisuus saattaisi tällöin ilmentää laatua, koska se synnyttää havaitsijassa ajatuksen ”tällainenhan sen pitäisikin olla”. Lienee kuitenkin aiheellista kysyä, onko kyseessä ylivertaisen laadun kokemus vai enemmänkin normaaliksi koettu laatutaso. Tilintarkastukseen voidaankin soveltaa transsendentaalista laatu näkökulmaa paremmin negatiivisessa merkityksessä, eli toteamalla, että huonon laadun tunnistaa kun sen näkee. Tämä näkökulma tulee esiin varsinkin suuren yleisön suhtautumisessa odottamattomaan konkurssiin tai väärinkäytöksen paljastumiseen, kuten surullisen kuuluisan Enronin yhteydessä (Millichamp – Taylor 2012, 371). Transsendentaalinen laatu näkökulma toteutuu yleisön mielipiteissä negatiivisessa mielessä silloin, kun tilintarkastaja ei ole kyennyt osoittamaan oleellista virhettä ja puutetta. Vuopala toteaa (2015a), että varsinkin finanssikriisin jälkimainingeissa ne yritystoiminnan realisoituneet riskit, joita taloudellinen raportointi ei tunnistanut, merkitsivät monella sitä, että tilintarkastus oli epäonnistunut. Monet tietämättä mitään tilintarkastuksen suorittajista, prosesseista ja riskin realisoitumisen

syistä tunnistivat yleismaailmallisen huonon laadun, kuten transsendentaalinen laatu näkökulma antaa ymmärtää positiivisessa mielessä.

Transsendentaalisesta laatu näkökulmasta tilintarkastuksen laatu kokemukseen vaikuttaa väistämättä konteksti, jossa tilintarkastus tapahtuu. Ulkopuolisen tarkastelijan osalta konteksti on tilinpäätös informaatio. Tulkinta tilinpäätös informaatiosta vaikuttaa näin ollen myös tulkintaan tilintarkastuksesta. Tritschler (2013, 164) toteaa, että tilinpäätöksen ollessa huonosti laadittu tilintarkastajan laadukas toiminta edellyttää enemmän tarkastustoimenpiteitä, mutta siltikään tilinpäätös informaation laatu ei riipu pelkästään tilintarkastajan toiminnasta. Jos käyttäjä kokee tilinpäätös informaation epäluotettavana, tilintarkastajan antama varmistus sille tuskin kykenee tekemään laatu kokemuksesta positiivista. Transsendentaalisena ilmiönä tilintarkastuksen kontekstin vaikutus laadun tulkintaan lienee siten väistämätöntä. Tämä näkökulma painottaa tilintarkastajan ja tilinpäätöksen laatijan yhteistyön merkitystä laatu kokemuksen aikaansaamiseksi. Tarkastuskohteelle laadun tulkintaan vaikuttaa myös kokemus tilintarkastajan toiminnasta, johon sisältyy vuorovaikutus tilintarkastajan ja tarkastuskohteen henkilöstön välillä. Tulkintaan epäilemättä vaikuttaa suuresti arvio tilintarkastajan ammattitaidosta, mutta transsendentaalisena ilmiönä laatu tulkinta syntyy ensisijaisesti tuotoksesta ei tekijästä tehdystä arviosta. Vuorovaikutuksen laatu kokemuksessa korostuukin se, mitä informaatiota ja tietoa tilintarkastaja kykenee esimerkiksi suullisella raportoinnilla välittämään siten, että palvelutuotteena syntyvä tieto erottuisi tavanomaisena pidetystä.

Transsendentaalisen laadun ongelmana sovellettaessa sitä tilintarkastukseen on sen määrittelemättömyys ja mitattavuus. Tämä ilmenee hyvin Ounasvirran kannanotossa (2009) siitä, että vakiomuotoinen tilintarkastuskertomus ei kerro mitään siitä, miten laadukasta tilintarkastustyö on. Laatu ei ole mitattavissa palvelun fyysisistä elementeistä. Johtopäätöksenä hän esittää, että laatua pyrittäisiin valvomaan tilintarkastusta tehtäessä. Huomio kiinnitettäisiin palveluntuotantoon lopputuotteen ollessa laadun tulkinnassa toissijainen. Käytännössä laatua tulisi siis tarkastella muiden laatu näkökulmien avulla. Tilintarkastuksessa on selvästi transsendentaalisen laadun piirteitä siihen yhdistettävien ominaisuuksien osalta. Tilintarkastukseen käytettävä aika, tarkastustoimenpiteet ja henkilöstön tarkastuskokemus voidaan määritellä ja mitata, mutta mitä ne lopulta kertovat hyvydestä, luotettavuudesta ja ylivertauudesta? Ajatus tilintarkastuksen laadusta transsendentaalisena ilmiönä on tutkimuksellisesti haastava.

4.2 Tuotokeskeinen laatu

Tuotokeskeinen laatu näkökulma pyrkii määrittämään ne ominaisuudet, jotka tilintarkastuksen palvelutuotteessa merkitsevät laatua. Tilintarkastukseen liittyy

suorituskykyä ja erityisominaisuuksia. Yhtäältä tilintarkastajan lisäpalveluita voitaisiin pitää lakisääteistä tilintarkastusta täydentävinä erityisominaisuuksina. Esimerkiksi neuvontapalvelut voidaan nähdä hotelliöypymiseen liittyvän ravintolapalvelun kaltaisena oheisena palvelutuotteena, joka ei ole välttämätön tuotteen suorituskyvyille. Samalla kun tiedostetaan tämän näkökulman validius tuotokeskeisen laadun tarkasteluun, todetaan, että tässä tutkimuksessa tilintarkastajan tarjoamia lisäpalveluita käsitellään kuitenkin luvussa 4.3 siitä näkökulmasta, miten ne vaikuttavat tilintarkastuspalvelun tuotantoon, ja seuraavassa keskitytään laajemmin tilintarkastajan tarjoaman asiantuntijapalvelun tuoteominaisuuksiin.

Tuotokeskeisen laadun kannalta on siis oleellista löytää ne tuoteominaisuudet, jotka aidosti tuovat käyttäjälle lisäarvoa. Kun annettavalla tiedolla saavutetaan taloudelliselle raportoinnille asetettu tavoite, tieto on olennaista. Erityisesti tavoitteena voidaan mainita taloudellisen raportoinnin perusteella tapahtuva päätöksenteko. (Vehmanen, 2009.) Laajasti voidaan määritellä, että tilintarkastuksen laatu näyttäytyy siinä, lisääkö se luottamusta tilinpäätösinformaatiota kohtaan. Suorituskykyyn vaikuttaa merkittävästi tiedon olennaisuus. Oleellista luottamuksen lisäämiseksi on samoin tiedon virheettömyys, jonka mittareina on pidetty lausuntojen ja kannanottojen virheettömyyttä ja tilinpäätösinformaation oikeellisuutta ja luotettavuutta. (DeFond – Zhang, 2014.) Tämän perusteella tuotokeskeisen laadun mittarina voidaan pitää tilintarkastajaa vastaan nostettujen vahingonkorvausvaateiden ja tuomioiden määrää (Francis, 2004). Näkökulman mukaisesti on havaittu, että tuomioistuinkäsittelyjen vähäinen määrä Suomessa indikoisi tilintarkastajien ammattitaitoa ja osaamista (Kihn – Nurmela, 2009).

Tilintarkastuksen virheettömyyden merkitystä painottaa tilintarkastajan vahingonkorvausvelvollisuus, joka on tilintarkastukseen liitetty erityisominaisuus. Tilintarkastajan korvausvelvollisuus on luonteeltaan hyvin poikkeava, koska siihen sisältyy vastuu välillisistä, eli kolmannelle osapuolelle aiheutetuista vahingoista. Sen tarkoituksena on ohjata tilintarkastajaa noudattamaan lakia ja säädöksiä sekä hyvää tilintarkastustapaa. Laajaa korvausvelvollisuutta voidaan kritisoida siitä, että se ei itsessään ohjaa tilintarkastajaa toimimaan huolellisemmin kuin mitä hänen muutoinkin tarkastustyössä tulee toimia. (Kihn – Nurmela, 2009.) Samaan päämäärään ohjaa kaikki muukin valvonta kelpoisuuden, laadunvarmistustarkastusten ja jopa rikosoikeudellisen vastuun osalta. Toisaalta monissa tutkimuksissa, joista voidaan mainita esimerkiksi Sunin ja Liun (2010) laaja tutkimus, on havaittu, että korvausvelvollisuus saa suuret tilintarkastusyhteisöt herkemiksi puuttumaan tilinpäätösinformaation poikkeamiin suojatakseen ”syviä taskujaan”. Kuitenkin pienempi yksittäinen tilintarkastaja suojaa toimintaansa poikkeuksetta vastuuvakuutuksella, jota ei sovellettaisi vallitsevan oikeuskäytännön mukaan ainoastaan silloin, kun tilintarkastaja toimii törkeän huolimattomasti (Horsmanheimo – Steiner 2017, 512). Korvausvelvollisuus ei siis muuta sinällään tilintarkastajan omaa toimintaa ja hänen huolellisuuttaan toiminnassa, minkä

vuoksi monessa alalta tullessa kommentissa tarkastusvelvollisuutta toivottaisiin rajoitettavan (Kihn – Nurmela, 2009). Vuopala (2015a) esittää perusteeksi, että monessa maassa tilintarkastuksen vastuun rajaaminen ei ole tutkimuksissa osoittanut tilintarkastuksen laadun kärsineen. Mahdollisesti jopa päinvastoin. Niemi ja Kuhta (2014) epäilevät, että Yhdysvalloissa tilintarkastajan riski korvausvaateesta on saanut aikaan tilintarkastajan antavan enemmän ”vääriä hälytyksiä” toiminnan jatkuvuudesta, mikä olisi tuotteen virheettömyyden kannalta laatua heikentävä tekijä.

Tuotokeskeisen laadun näkökulmasta laaja korvausvelvollisuus voidaan kuitenkin nähdä laatua parantavana tekijänä, koska sillä on potentiaalia lisätä tilintarkastajan lausuntojen uskottavuutta ja luotettavuutta sellaisen henkilön silmissä, jolla ei ole mahdollisuutta perehtyä tilintarkastajan toimintaan. Koska väärästä lausunnosta voisi joutua korvausvelvolliseksi, lausunto saa käyttäjän silmissä enemmän luotettavuutta. Kyse on Garvinin nimenomaisesti tarkoittamasta laatua indikoivasta ominaisuudesta, jotka eivät ole kaikille tarkastelijoille samoja. Se vaikuttaako tämä tilintarkastuksen virheettömyyteen on toissijaista, jos tällainen erityisominaisuus on käyttäjälle olennainen. Esimerkki kuvastaa hyvin myös Juranin jaottelua virheettömyyteen ja tarkoitukseen soveltuvuuteen. Kontekstiin suhteutettuna tilintarkastajan vastuu on monesti toissijaista johtoon nähden, ja tilintarkastaja on useissa yhteisvastuullisissa tilanteissa oikeutettu kohdistamaan oman vaateensa johdolle. Tilintarkastusyhteisöjen maksukyky ja suojautuminen vakuutuksin tekee korvauksen saamisen tilintarkastajalta johdon sijasta usein kuitenkin helpommaksi, minkä takia tilintarkastaja on houkutteleva kohde korvausvaateille. (Vahtera, 2017.) Näin vahingonkorvausvelvollisuudella voidaan ajatella olevan merkitystä ei vain tilintarkastuksen tuoteominaisuutena vaan laajemmin yrityksen antaman taloudellisen informaation tuoteominaisuutena ja vakuutena, jolla informaation käyttäjän asemaa turvataan.

Oikeusvaateiden lisäksi tuotokeskeiseen laadunäkökulmaan liittyvät tutkimukset käsittelevät tilintarkastuskertomuksen ja tilinpäätösinformaation harkinnanvaraisten erien oikeellisuutta (Tepalagul – Lin, 2014). Tilintarkastajan odotetaan kykenevän estämään johdon tuloksenjärjestelyä. Taannoin Clarity-projektilla haluttiin korostaa tilintarkastajan ammatillista skeptisyyttä erityisesti arvostusratkaisuja kohtaan eikä hyväksyä suoraan nimellisarvoja tilinpäätöksessä. Tämä ei toki koske vain tilintarkastajaa, vaan muutoinkin tilinpäätöksessä painotetaan todelliseen arvoon kirjaamista. (Millichamp – Taylor 2012, 475 – 476.) Arvostusratkaisujen tarkastaminen todettiin tärkeäksi osaksi taseen tarkastusta ja tällä on selvästi tuoteominaisuutena merkitystä laadukkaan tilintarkastuksen kannalta. Tilintarkastuksen suorittamisessa Suomessa on totuttu painottamaan tuloslaskelman merkitystä, mutta varmistuksen pääpaino on siirtynyt taseen tarkastukseen (Korkeamäki 2017, 80).

Tuotteen virheettömyys ja olennaisuus liittyvät ensisijaisesti tilintarkastajan antamiin raportteihin ja lausuntoihin, jotka ovat palvelutuotteen fyysisiä elementtejä. Niihin

yhdistyy myös kestävyys, jolla tarkoitetaan sitä, että tilintarkastuksen tarjoama varmennus säilyy validina. Tilintarkastuksen antaman varmennuksen todettiin kuluvan aikaa myöten pois. Tilintarkastajan varmistama tieto voi tässä kontekstissa olla varmentavaa tai ennakoivaa (Vehmanen, 2009). Tilintarkastuskertomuksessa tilintarkastaja varmentaa, että tilinpäätös on laadittu oikein ja hallinto on toiminut sääntöjen ja vaatimusten mukaisesti. Pääosin tilintarkastuskertomukseen on siis haluttu ottaa varmentavaa tietoa. Samalla kuitenkin tilintarkastaja ottaa kantaa toiminnan jatkuvuuteen ja maksukyvyn säilymiseen, joten tilintarkastuskertomuksessa on myös ennakoivaa tietoa. Toki tältäkin osin kyse on tietyllä tapaa varmentavasta tiedosta, koska pohjimmiltaan tilintarkastaja varmistaa johdon näkemyksen toiminnan jatkumisesta. (Millichamp – Taylor 2012, 343). Varmennettavan tiedon voidaan odottaa kestävästi pidempään kuin ennakoivan tiedon. Mielekkäänä vähimmäisvaatimuksena voidaan pitää sitä, että tiedon luotettavuuteen ei tule katkoa, joten kummankin tyyppisen tiedon tulisi pysyä validina vähintään seuraavaan raportointikertaan saakka.

Olenaisuus ja virheettömyys vaikuttavat suorituskykyyn jossain määrin käänteisesti. Tilintarkastuskertomuksen kannanottojen luotettavuus on äärimmäisen tärkeä laadullinen tekijä. Vehmanen (2009) esittää yleisemmin, että vapaus virheistä on aivan oleellista sille, että tiedolla olisi käytännön arvoa. Tiedon varmennettavuus on ensiarvoisen tärkeää. Varmennettavan tiedon osalta dokumentaatiolla saavutetaan laadullinen vaatimus siitä, että tieto on varmennettavissa. Sitä myös systemaattisesti varmennetaan laadunvarmistuksen toimenpiteillä sekä tilintarkastusyhteisöissä että ulkoisten tahojen puolesta. Tilanne on haastavampi, kun kyse on ennakoivasta tiedosta. Ennakoiva tieto on oletus, eli subjektiivinen näkemys, johon sisältyy aina riski olla väärässä. (Luumi, 2009.) Kannanotto tulevaisuuden näkyymiin on ongelmallista. Tilintarkastaja ei voi olla tulevaisuuden ennustaja, eikä varsinkaan vastuunkantaja, mihin jopa johtoa laajempi ja ajallisesti pidempi vahingonkorvausvelvollisuus voisi suunnata. (Kihn – Nurmela, 2009.) Ennakoivaa tietoa tilintarkastuksessa on ennen kaikkea kannanotto toiminnan jatkuvuudesta (Luumi, 2009). Kuten Riistama (1999, 155) on todennut, ilman erillistä lausuntoakin tilintarkastaja ottaa kantaa toiminnan jatkuvuuteen implisiittisesti esimerkiksi omaisuuserien arvostusratkaisujen osalta.

Tilintarkastuksesta annettavissa lausunnoissa ei ole mahdollista saavuttaa ehdotonta virheettömyyttä niin kauan, kun tilintarkastajan tulee ottaa kantaa tulevaisuutta koskevaan ennakoivaan tietoon. Johtopäätöksenä havaitaan, että silloin kun tilintarkastuksen laadulliseksi ominaisuudeksi halutaan asettaa ehdoton vapaus virheistä, sen tulisi määritelmän mukaisesti keskittyä tilinpäätösinformaation varmentavaan, eli menneeseen aikaan liittyvään, tietoon. Samalla ennakoiva tieto on kuitenkin olennaista monille käyttäjille ja siten toivottu tuoteominaisuus. Esimerkiksi Knechel ym. (2013) mainitsevat toiminnan jatkuvuutta koskevien lausuntojen informatiivisuuden ja merkityksen ilmenevän osakemarkkinoiden reaktioista toiminnan jatkuvuutta koskevien

kannanottojen julkaisuun. Sormunen (2014) tutkittuaan toiminnan jatkuvuutta koskevia lausuntoja Pohjoismaissa esittää havaintonaan, että tilinpäätöksen lukija pitää juuri tätä lausuntoa tärkeänä yhdessä yrityksen taloudellista tilaa koskevien tietojen kanssa. Vehmanen (2009) toteaaakin, että käytännössä ehdottomasta virheiden puuttumisen vaateesta on jouduttu luopumaan ja näkökulmaa on viety tilintarkastustoimenpiteisiin, joilla saadaan riittävä varmuus siitä, ettei kertomuksessa ole olennaista virhettä. Jos samoilla toimenpiteillä samasta datasta toinen henkilö voi saada samanlaisen ennakoivan tiedon, sitä voidaan pitää luotettavana.

Mikä vielä haastavampaa käyttäjät voivat pitää olennaisena tietoa, joka ei ole lainkaan varmennettavissa. Tällaista tietoa voivat olla johdon tavoitteet. Tilintarkastaja tietää esimerkiksi kokouspöytäkirjojen kautta jotakin johdon tavoitteista. Koska kyseessä on subjektiivinen käsitys, tiedolle ei ole mahdollista saada lisävarmistusta, ja myöskään sen varmentaminen ei onnistu, koska salassapitovelvollisuus estää tiedon takana olevan informaation paljastamisen. (Vehmanen, 2009.) Salassapitovelvollisuus itsessään tietysti suojelee luottamusta tilintarkastustuotetta kohtaan (Horsmanheimo – Steiner 2017, 343). Ongelmallinen tilanne on hallinnontarkastuksessa, jossa tilintarkastaja on ainakin jossain määrin pakotettu arvioimaan johdon oletuksia ja suunnitelmia ja sitä, onko niille riittävästi tukea (Luumi, 2009). Hallinnontarkastus on kansallinen lisäys tilintarkastuksen sisältöön ja selkeästi palveluun lisätty tuoteominaisuus, jonka on ajateltu merkitsevän parempaa laatua käyttäjille. Tilintarkastus on ollut lähtökohtaisesti laillisuustarkastusta, ei tarkoituksenmukaisuuden arviointia. Laillisuustarkastus on mahdollista vain, jos on selvästi määritelty, minkä asioiden laillisuutta tilintarkastaja arvioi. Hallinnon tarkastuksessa ei ole aina yksiselitteistä, mitä kaikkia lakeja ja asioita tilintarkastajan tulisi arvioissaan ottaa huomioon. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 254 – 257.)

Samanlainen kysymyksenasettelu liittyy tilinpäätöksen jälkeisiin tapahtumiin. Tilinpäätös antaa varmuuden tilinpäätöspäivään saakka, kun taas tilintarkastuskertomus antaa varmuuden aina tilintarkastuskertomuksen antamispäivään asti. Tältä osin tilintarkastus tuottaa siis jopa uutta tietoa muun tilinpäätösinformaation rinnalle. Tässä yhteydessä on epäselvää ulottuuko tarkastusvelvollisuus hallinnon tarkastukseen tilikauden päättymisen jälkeiseltä osin. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 259; Luumi, 2009.) Tuotekeskeisestä laatu- ja näkökulmasta voidaan kysyä, missä määrin tilintarkastajalta odotetaan tuoteominaisuuksia, jotka vievät painopistettä pois tilintarkastajan roolista taloudellisen informaation varmentajana kohti uuden informaation tuottamista?

Hallinnon tarkastuksen poistaminen tilintarkastuksesta sai laajaa kannatusta tilintarkastuslain vuoden 2016 valmistelun yhteydessä (Horsmanheimo – Steiner 2017, 260). Työ- ja elinkeinoministeriö asettikin työryhmän 2016 selvittämään hallinnon tarkastuksen tarpeellisuus ja, mitä seurauksia siitä luopumisella olisi eri sidosryhmille (Korkeamäki 2017, 95). Asia on tuotekeskeisestä laatu- ja näkökulmasta kaikkea muuta kuin

yksiselitteinen, sillä johdon lainmukaisuuden arviointi koetaan toivotuksi erityisominaisuudeksi. Esimerkiksi Ruohonen (2017) pitää sitä tilintarkastajalle luontevasti kuuluvana. Hänen mukaansa hallinnon tarkastuksesta luopuminen vähentäisi huomattavasti tilintarkastuksen arvostusta. Tämän mielipiteen mukaisesti hallinnon tarkastus on tärkeä erityisominaisuus tuotokeskeisen laadun näkökulmasta. Lausunto vastuuvapaudesta, joka ei enää ole pakollinen osa tilintarkastuskertomusta, tai kääntäen maininta johdon mahdollisesta korvausvelvollisuudesta ohjaa omistajaa nostamaan tarvittaessa kanteen johtoa vastaan ja suojaa siten omistajan etua. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 384.) Tällaisen tuoteominaisuuden voidaan olettaa tuovan omistajalle suurta lisäarvoa. Osakkeenomistajat voivat edelleen pyytää sitä osaksi tilintarkastusta. Myönteiset lausunnot tilinpäätöksen vahvistamiskelpoisuudesta ja hallituksen vastuuvapaudesta parantaisivat todennäköisesti ainakin maallikoiden mielestä laatua. He saattavat olla tottuneita etsimään näitä puoltaja tilintarkastuskertomuksesta. (Leppiniemi – Kaisanlahti 2016, 451.) Virheettömyyden ja olennaisuuden kannalta voidaan myös arvioida kirjanpidosta lausumisen mielekkyyttä. Tarkastuksen toteutustavan ollessa riskilähtöistä tilintarkastaja ei enää keskity samalla tavoin kirjanpitoon kuin ennen.

Viimeaikaiset tilintarkastusalan muutokset ovat tuoneet suurempaa joustoa ja lisänneet vapaamuotoista informaatiota tilintarkastuskertomukseen. Tuotokeskeisestä laadunäkökulmasta merkitystä on sisällöllä ja muodolla. Toisin sanoen mistä asioista lausutaan ja miten. Vakionmuotoinen tilintarkastuskertomuksen muoto ei ole ilmeisestikään vastannut kaikkiin toiveisiin (Horsmanheimo – Steiner 2017, 403). Niemi ja Kuhta (2014) toteavat artikkelissaan, että tilinpäätösinformaation lukija saa tarvitsemansa informaation tilinpäätöksen muista raporteista ja nykyisellään tilintarkastusraportin arvo on lähinnä symbolinen. Tuotokeskeisestä näkökulmasta pyrkimys tehdä tilintarkastuskertomuksesta ominaisuuksiltaan laadukkaampi lisäämällä sisältöön enemmän informaatiota on merkityksellinen. Yhtiökokouksen mahdollisuus pyytää tärkeiksi katsomiaan lausumia tilintarkastuskertomukseen on merkittävä oikeus tuotokeskeisen laadun näkökulmasta. Asiakas voi oman harkintansa mukaan modifioida tilintarkastustuotteen ominaisuuksia haluamukseen. Samoin PIE-yhteisöjen tilintarkastuskertomuksen lisäraportointivaatimuksilla ja yksilöllisillä selvityksillä informaatioarvon on nähty kasvavan (Korkeamäki 2017, 98). Suuntaus ilmentää oletusta siitä, että tuoteominaisuuksien määrän lisäys johtaisi parempaan laatuun. Tilintarkastajan lausunnot yrityksen yhteiskunnallisesta ja ympäristövastuusta voivat parantaa sidosryhmien näkemystä yrityksestä. Tällöin tilintarkastus tuottaa lisäarvoa yritykselle. Lisäarvo voi tulla myös paremman maineen ja luotettavuuden muodossa, mikä auttaa asiakastyytyväisyydessä ja näyttäytymään houkuttelevana työnantajana. (Millichamp – Taylor 2012, 465 – 470.) Näin ollen tilintarkastajan lausuntoja yhteiskuntavastuuseen liittyvissä asioissa voidaan pitää lisäarvoa tuovana erityisominaisuutena.

Informaation määrän lisäystä harkittaessa tulee huomioon ottaa kuitenkin se, että asiantuntijapalvelun käyttäjän kyky sisäistää informaatiota on rajallinen. Tärkeää on tiedon selkeys ja vertailtavuus, jotka ovat tiedon ymmärrettävyyteen ja olennaisuuteen suuresti vaikuttavia tekijöitä (Vehmanen, 2009). Näiden laadullisten ominaisuuksien voidaan nähdä toteutuvan ensinnäkin esittämällä vertailutietoja. Tilintarkastajan edellytetään varmistavan, että vertailutiedot ovat aidosti vertailukelpoisia. Toisaalta vertailtavuutta voidaan ajatella haetun tilintarkastuskertomusten vakiomuotoisuudella. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 403). Poikkeama vakiomuodosta erottuu välittömästi, jolloin tilinpäätöksessä oleva virhe tai puute tuodaan tehokkaasti julki. Tosin Virkilä (2013b) toteaa, että nykymuodossakaan lisätiedon, ehdollisen ja kielteisen tilintarkastuskertomuksen ero ei ole ollut selvä tilinpäätösinformaation käyttäjille. Lisäinformaation tuominen osaksi tilintarkastuskertomusta saattaa vaikuttaa kielteisesti tilintarkastuskertomuksen vertailtavuuteen ja selkeyteen. Ovatko ne kuitenkin erityisominaisuuksia olennaisuuden merkityksessä suorituskykyä, mikä puoltaisi lisäinformaation esittämistä? Kysymys heijastaa hyvin tuotokeskeisen laatu näkökulman päätelmää siitä, että arvostus ja jako suorituskykyyn ja erityisominaisuuksiin ovat yksilöllisiä ja lopulta haetaan näiden tekijöiden kompromissia. Samalla voidaan todeta, että tilintarkastustuotteen ominaisuuksia voidaan näkökulman mukaisesti kategorisoida segmenteittäin esimerkiksi tarkastuskohteen koon mukaan. Tämä tuotokeskeisen laatu näkökulman olennainen piirre tulee todennäköisesti korostumaan jatkossa. Pienyritysten tarkastukseen näyttää muodostuvan omanlaisensa käytäntö ja tarkastuksen sisältö. Tilintarkastus voi tulevaisuudessa tarkoittaa sisällöltään ja velvoittavuudeltaan eri asioita eri yhteisöille. Tarve löytää käytännöllisiä ratkaisuja pienten ja keskisuurten yhteisöiden tilintarkastukseen on selvästi tunnistettu. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 229 – 230; Vuopala, 2015a.) Riistama (2000, 78) toteaa, että pienen yrityksen määrittelyssä euromääräisiä rajoja tärkeämpää on omistajan rooli toiminnassa. Silloin kun omistajuutta ja johtoa ei ole eriytetty, tilintarkastuksen perimmäistä tehtävää suojella omistajan asemaa ei tarvita. Tuotokeskeisestä näkökulmasta tulee tunnistaa toivotut tuoteominaisuudet ja räätelöidä tuotteeseen ne ominaisuudet ja osat, jotka tuovat käyttäjälle tässä tilanteessa aidosti lisäarvoa, eli soveltuvat käyttötarkoitukseen.

4.3 Tuotantokeskeinen laatu

R.K. Mautz ja H.A. Sharaf esittivät 1961 tilintarkastuksen teorian, jolla he pyrkivät jäsentämään tilintarkastusprosessia tieteellisesti. He esittivät, että todennäköisyyksien ja todisteiden analyyttinen tarkastelu muodostavat tilintarkastuksen perustan. (Millichamp – Taylor 2012, 4.) Todennäköisesti eniten lainattu tilintarkastuksen laadun määritelmä, jonka esitti DeAngelo vuonna 1981, nojaa tähän laatu näkökulmaan. Hänen mukaansa

laatu muodostuu tilintarkastajan kyvystä havaita puute ja riippumattomuudesta, joka mahdollistaa siitä raportoinnin. Tritschler esittää (2013, 10) tämän määritelmän suunnan huomion kahteen tutkimusalueeseen: siihen, miten hyvin tilintarkastuksessa havaitaan johdon pyrkimykset kaunistella tilinpäätösinformaatiota ja siihen, miten kannanotto toiminnan jatkumisesta toteutuu. Nämä havaittiin edellisessä luvussa myös tuotokeskeisen laadun tutkimuksessa elementeiksi, joihin tilintarkastajan haluttiin kykenevän puuttua. Tuotantokeskeinen laatu näkökulma jatkaakin tuotokeskeisestä näkökulmasta tarkastelua siihen, miten halutut tuoteominaisuudet saadaan aikaan. Huomio DeAngelon määritelmän mukaisesti suuntautuu tuotteen sijasta tuotantoprosessin komponentteihin, eli tilintarkastajiin, ja heidän toimintaansa tavoitteiden mukaisen lopputuloksen saamiseksi. Laitinen ja Laitinen (2015) esittävät tuotantokeskeisen laadun mittarina todennäköisyyden siitä, että tilintarkastaja antaa oikean lausunnon verrattuna samassa tilanteessa ja samoilla tiedoilla täydellisesti toimivaan tilintarkastajaan. Tuotantokeskeisesti laatu luodaan suunnittelemalla prosessit oikein ja varmistamalla, että ne mahdollisimman suurella todennäköisyydellä antavat halutun lopputuloksen. Huono tuotantokeskeinen laatu lisää työmäärää pahimmillaan moninkertaiseksi ja synnyttää siten ylimääräisiä kustannuksia. (Gale – van der Wiele – van Iwaarden 2007, 28; Tuominen – Lillrank 2000, 72.)

Tilintarkastuspalvelun tuotannossa tarkastustoimenpiteiden kontrollointi ja mitattavuus ovat ongelmallisia ilmiöitä fyysisen tuotteen valmistusprosessiin verrattuna. Tuotantoprosessin toimivuutta on totuttu arvioimaan perinteisesti tutkimalla poikkeamia tavoiteltuun lopputuotteeseen. Esimerkiksi tilintarkastajan kykyä puuttua johdon tuloksenjärjestelyyn on pidetty laadun mittarina. Tritschler (2013, 64 – 65) kritisoi tämän keskittyvän hyvin kapeaan alueeseen tilintarkastuksesta, eikä se siksi kerro riittävän kattavasti tilintarkastusprosessin laadusta. Yleistys tuloksenjärjestelystä tuloksen laatuun, tilinpäätösinformaation laatuun ja lopulta tilintarkastuksen laatuun on hänen mukaansa todella uskalias päättelyketju (Tritschler 2013, 193). Samoin Tritschler (2013, 70) mainitsee myös tilinpäätöksen arvostusratkaisujen oikeellisuuden olevan vaikeasti tulkittavissa laadun indikaattorina, koska tilintarkastaja arvioi niiden vaikutusta tilinpäätökseen kokonaisuutena ja voi siksi olla, että tilintarkastaja ei pidä tarpeellisena puuttua vähäisiin väriin arvoihin tilinpäätöksessä.

Teoreettisesti tuotantokeskeisen laadun voidaan nähdä muodostuvan kaikista niistä tekijöistä, jotka myötävaikuttavat tilintarkastusprosessiin. Näin laatuun vaikuttaviksi tekijöiksi tulevat kaikki tilintarkastajaan, tilintarkastusyhteisöön ja toimeksiantoon liittyvät ominaisuudet. (DeFond – Zhang, 2014.) Näitä voidaan jaotella monin tavoin, mutta pelkistetysti laadukas tilintarkastusprosessi syntyy tilintarkastajan kyvykkyydestä ja toisaalta hänen suorittamistaan tilintarkastustoimenpiteistä (Tritschler 2013, 13). Jo 1895 oikeustapauksessa London & General Bank todettiin, että tilintarkastajan tulee olla rehellinen, hänen ei tule lausua sellaista, jota hän ei usko todeksi, ja hänen tulee osoittaa

riittävää huolellisuutta ja osaamista ennen kuin hän uskoo jotakin todeksi (Millichamp – Taylor 2012, 418). Asiantuntijapalvelun tuotannossa henkilöstöllä on iso rooli, joten on luonnollista, että tilintarkastajan ominaisuudet vaikuttaisivat tuotettavaan laatuun. Toisaalta prosessi, eli se mitä tilintarkastaja tekee, vaikuttaa laatuun. Näiden rinnalle Knechel ym. (2013) nostavat tarkastuskohteen ominaisuudet ja tilintarkastuksen tapahtumaympäristön, johon kuuluu toimeksiannon kesto ja sen merkitys tilintarkastajalle sekä tilintarkastuspalkkioiden suuruus.

Tuotantokeskeisen laatu näkökulman painottuminen on näkynyt Suomessakin sekä lainsäädännössä että tilintarkastusalan kommentoinnissa. Vuonna 1995 voimaan tulleen tilintarkastuslain taustalla oli halu parantaa taloudellisen informaation luotettavuutta selventämällä tilintarkastajan asemaa ja roolia (Vuopala, 2015a). Koska tilintarkastuksen laatu ei ilmene tuotteesta, sitä pyritään parantamaan tuotantokeskeisesti tilintarkastajien koulutuksella, tutkinnoilla, auktorisoinneilla ja tarkastustyötä koskevilla standardeilla (Ounasvirta, 2009). Luotettavuus tuoteominaisuutena saadaan aikaan ainoastaan asiantuntemuksella (Kailiala, 2015). Tilintarkastajan objektiivisuutta on vaikea arvioida tilintarkastuskertomuksen perusteella. Siksi objektiivisuuden mahdollistavan riippumattomuuden varmistamisella etukäteen on merkitystä, jotta tilintarkastajan toimintaan voitaisiin luottaa. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 267.) On tilintarkastajan oman edun mukaista, että yhteiskunta asettaa mahdollisimman selkeät rajat tilintarkastajan riippumattomuuden tunnistamiseksi (Riistama 1999, 37). Hyväksymisjärjestelmän muutosten taustalla voidaan nähdä tuotantokeskeiset perusteet. Aiemmin maallikkotilintarkastajien tietämys kirjanpidosta ja tilinpäätösperiaatteista voitiin kyseenalaistaa. (Näsi, 2009.)

Tilintarkastajan ominaisuuksien merkitystä laatuun on tutkittu laajalti esimerkiksi asiakassuhteen keston, tilintarkastajayhteisön koon, koulutuksen, toimialalta saadun kokemuksen, palkkioiden ja riippumattomuuden osalta. Tilintarkastusyhteisön koolla oli Francisin ja Yun (2009) laajassa tutkimuksessa merkitystä. Big 4 -tilintarkastusyhteisöt antoivat virheettömämpiä lausuntoja tarkastuskohteiden toiminnan jatkuvuudesta ja niiden tilinpäätösinformaatiossa havaittiin vähemmän tilinpäätösriippuvuutta. Suurella tilintarkastusyhteisöllä on käytettävissä enemmän liiketoimintaosaamista, teknologiaa ja tarkastusresursseja, mikä todennäköisesti parantaa tarkastuksen laatua. Samalla on hyvä huomata, että osaltaan laatua parantava vaikutus syntyy tarkastuskohteiden luonteesta. Suurilla tilintarkastusyhteisöillä on suurempia asiakkaita, joiden taloudellinen raportointi on yleisesti parempitasoista kuin pienemmällä yrityksillä. Tilintarkastusriski on tältä osin pienempi. (Tritschler 2013, 40 – 41.)

Toisaalta Bills, Cunningham ja Myers (2016) totesivat, että pienet tilintarkastajat pääsevät Big 4 -yhtiöiden tasolle ketjuuntumalla ja saamalla siten laajemmat resurssit ja osaamisen käyttöönsä. Tutkimuksessa yksityisten tilintarkastusyriyten laatu, jolla tarkoitettiin niiden asiakasyriyten tilinpäätösinformaation virheettömyyttä

raportoinnissa ja tuloksenjärjestelyn vähäisyyttä, parani oleellisesti ketjuuntumisen avulla. Tämän perusteella tuotantokeskeisestä laatu- ja laadunäkökulmasta resurssien riittävyys on välttämätöntä, mutta muutkin kuin Big 4 -yritykset kykenevät suoriutumaan suurista tarkastuskohteista laadukkaasti. Gul, Wu ja Yang (2013) totesivat yksittäisen tilintarkastajan ominaisuuksilla olevan merkittävä vaikutus tilintarkastuksen laatuun sekä suurissa että pienemmissä tilintarkastusyhteisöissä. Laadun kriteerinä he käsittelivät tilintarkastajan kykyä antaa tarvittaessa mukautettu tilintarkastuskertomus ja rajoittaa tuloksenjärjestelyä. Toimiminen partnerina tilintarkastusyhteisössä ja kokemus työskentelystä Big Four -yhteisöissä lisäsivät tilintarkastajan työssään osoittamaa varovaisuutta. Tekijöillä oli merkitystä riippumatta siitä, oliko yhteisöissä tarkat ohjeet, miten tilintarkastus tulisi suorittaa. Tämä korostaa yksittäisen tilintarkastajan merkitystä tilintarkastuksen laadun aikaansaamisessa.

Tilintarkastuksen suoritustapaa voidaan säädellä säännöillä tai periaatteilla. Periaatteet ovat joustavampia, ja niitä voidaan soveltaa muuttuviin olosuhteisiin ja tilanteisiin. Ne kuitenkin jättävät enemmän tilaa tulkinnalle ja edellyttävät tilintarkastajan omaa arviota siitä, miten soveltaa periaatteita käytännössä. Säännöt ovat yksiselitteisiä, mutta pakottavat yksityiskohtaiseen luettelointiin kaikista tarvittavista menettelyistä. Erityisesti Yhdysvalloissa kehitys on kulkenut kohti sääntelyperusteista tilintarkastusta. (Millichamp – Taylor 2017, 77.) Sääntelyperusteinen tilintarkastus edustaa tuotantokeskeistä laatu- ja laadunäkökulmaa. Periaatevetoinen lähestymistapa suuntaa huomiota toki tilintarkastajan osaamiseen, jolla edellä todettiin olevan merkitystä tilintarkastuksen laatuun, mutta ennen kaikkea periaatevetoisuus kohdistaa huomion lopputulokseen. Tärkeintä on tällöin se, että tilintarkastaja tekee tarpeellisiksi katsomansa toimenpiteet, jotta lopputulos, eli tilintarkastuksen antama varmistus olisi laadukas. Sääntöperusteisuuden liittyvä ongelma, jonka Riistama (1999, 11 – 12) pukee sanoiksi toteamalla, että tarkastettavien yritysten toiminta muodostaa sellaisen kirjon, että kaikkien yksityiskohtien kuvaaminen paisuttaisi teoksen yli kohtuullisten mittojen. Toisekseen yksityiskohtaiset säännöt myös vanhenevat nopeasti verrattuna ajattomampiin periaatteisiin. Suomessa tilintarkastajan toiminta on perustunut hyvään tilintarkastustapaan, joka on enemmän periaatevetoista sääntelyä. Näin on päästy lainsäädännön yksityiskohtiin menevästä normittamisesta tilintarkastusalan ammattilaisten itseohjautuvuuteen. (Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 180.)

Yksityiskohtaisen sääntelyn jatkuva määrällinen lisäys indikoisi tuotantokeskeisen laatu- ja laadunäkökulman merkityksen kasvaneen entisestään. Tähän ei Suomessa perinteisesti ole totuttu. Lisääntynyt sääntely onkin kirvoittanut kommentteja siitä, että monia asioita tehdään enemmän tilintarkastusprosessin kuin asiakkaan ehdoilla (Remes, 2014). Vuopala esittää, että liiallinen regulaatio vähentäisi alan houkuttelevuutta ja siksi tilintarkastusosalalle ei saataisi riittävän osaavia tekijöitä (Vuopala, 2015a). Laatu parantamaan kehitetty sääntely kääntyisi itseään vastaan. Alan houkuttelemattomuutta

Kailiala (2015) pitää yhtenä suurimmista haasteista ja tilintarkastuksen profiilin nostamista siksi tärkeänä. Negatiivissävytteiset kommentit epäilemättä heijastavat myös sisäisten asiakkaiden kulttuurista tarvetta säilyttää nykyinen asiantila, mutta asiantuntijapalvelulle tyypillinen prosessin itseohjautuvuus soveltuu varmasti luontevammin periaatevetoiseen tilintarkastukseen. Toisaalta periaatevetoisuutta ja tilintarkastajan harkintaa on korostettu riskilähtöisyydellä. Tilintarkastuksen toteutustapa vaikuttaa siihen, tuottavatko tilintarkastustoimenpiteet tavoitellun lopputuloksen. Tähän liittyen O'Donnell – Schultz (2003) totesivat, että tilintarkastusstrategian laatiminen riskilähtöisesti sai tilintarkastajat tunnistamaan mahdollisia riskejä suunnitteluvaiheessa, mutta samalla pidättyväisemmiksi reagoimaan myöhemmin tarkastuksessa esiin nousseisiin poikkeavuuksiin.

Tritschler (2013, 82) määrittää tilintarkastuksen huonon laadun mittarina sen, että tilintarkastaja ei kykene suorittamaan säännöksissä määritellyllä tavalla toimenpiteitä ja antamamaan lausuntoja, joita häneltä edellytetään. Kuten luvussa 4.1 havaittiin epäonnistuminen raportoinnissa voi näyttäytyä puutteena myös transsendentaalisessa laadussa. Osaltaan puutteet voivat heijastua tilintarkastuksesta annettaviin raportteihin, mutta pääosin tuotantokeskeisen laadun virheet havaitaan tuotantoon keskittyvässä kontrollissa, eli tilintarkastusyhteisön sisäisessä laadunvarmistuksessa sekä laadunvalvontatarkastuksissa. Virhe yhdessä prosessivaiheessa ei välttämättä näy lopputuotteessa asti. Kullakin prosessivaiheella on silti oma sisäinen asiakas, jolle virheellisen prosessin tuotos päättyy. Tämän mukaisesti tuotantokeskeisen laadun puutteet paljastuvat laadunvalvonnassa. (Tritschler 2013, 82.) Knechel ym. (2013) mainitsevatkin joutumisen valvontaseuraamusten kohteeksi hyväksi julkiseksi mittariksi tuotantokeskeisestä laadusta. Suomessa tilintarkastusvalvonnan huomautukset ovat julkisia ja paljastavat siten puutteita tuotantokeskeisessä laadussa todennäköisesti tarkemmin kuin virheet raportoinnissa.

Laadun ohjeistaminen ja sen ulkopuolinen mahdollisimman riippumattoman tahon suorittama valvonta mahdollistaa korkeatasoisen tilintarkastuksen turvaamisen (Tomperi 2018, 25). Valvontajärjestelmien yhdenmukaistaminen on tehostanut toimintaa ja yhdenmukaistanut käytäntöjä (Vahtera, 2015). Laadunvarmistustyössä laaduntarkastajan on havaittu usein kohtaavan tilanteen, jossa uusimpiin suosituksiin ja standardeihin ja niiden päivityksiin ei ole ehditty perehtyä. Laadunvarmistustyössä tarkastajalla on mahdollisuus antaa palautetta ja ohjata tilintarkastajaa soveltamaan uutta säännöstöä. Tarkastukset saavatkin parhaimmillaan tilintarkastajan kehittämään vähitellen toimintaansa, mikä parantaa tuotantokeskeistä laatua. (Alander – Taskinen, 2009.) Jälkikäteisten valvontatoimenpiteiden katsotaan onnistuneen, jos niiden perusteella tehdyistä ratkaisuksista saadaan tiedotettua tilintarkastajille ja sidosryhmille siten, että toiminnalla on tilintarkastajia ohjaava vaikutus. Vaikutus voi syntyä myös pelotteesta joutua valvonnan kohteeksi. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 74.)

1980-luvulla tilintarkastuksen laaduntarkkailu alkoi saada enemmän painoarvoa myös Suomessa. Samalla dokumentointiin kiinnitettiin huomiota ja tilintarkastuksen laadun haluttiin olevan todennettavissa myös tarkastuksen jälkeen. Dokumentoinnin tuli osoittaa, että tilintarkastaja oli suorittanut tarkastustyönsä laadukkaasti. (Kosonen, 2008.) Tilintarkastuksen dokumentointi parantaa tilintarkastuksen laatua myös siten, että se helpottaa evidenssin ja johtopäätösten läpikäyntiä jo ennen tilinpäätöskertomuksen valmistumista. Se auttaa säilyttämään tulevissa tarkastuksissa hyödyllisiä asioita tallessa ja auttaa tilintarkastuksen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Lisäksi dokumentaatio helpottaa tilintarkastustiimin yhteistyötä ja mahdollistaa laadunvarmistustarkastukset. (Tomperi 2018, 38 – 39.) Alander ja Taskinen (2009) totesivat, että erityisesti kokeneemmilla tilintarkastajilla pitkäaikaisissa toimeksiannoissa, joiden kohteen he jo hyvin tuntevat, dokumentointi jää vähemmälle huomiolle. Sama piti paikkansa asioista, joiden todettiin olevan kunnossa. Niiden osalta dokumentaatio oli suppeaa, kun taas poikkeamien dokumentaatio tuli luonnostaan tehdyksi.

Tilintarkastuksen tuotantokeskeisen laadunäkökulman edellyttämä vertailu tavoitearvoon, joka määriteltiin tavaksi, jolla olisi toimittu täydellisessä tilanteessa, on mahdollista vain dokumentaation perusteella. Dokumentaatio ei ainoastaan paranna tuotantokeskeistä laatua, vaan tekee sen toteamisen ylipäätään mahdolliseksi. Yksittäisiä virheitä enemmän painoarvoa on systemaattisilla, toistuvilla väärillä toimintatavoilla. Todennäköisesti suurin mielenkiinto tilintarkastajan toiminnassa kohdistuu tämän käyttämään ammatilliseen harkintaan. Siksi dokumentaatio on oleellisen tärkeää tältä osin tilintarkastajan toiminnan suojelemiseksi myöhemmiltä vaateilta. (Millichamp – Taylor 2012, 286.) Tuotantokeskeiseen laatuun liittyvään kustannusten vähentämistavoitteeseen liittyen Kailiala (2015) toteaa, että toiminnan tehokkuuden kannalta dokumentaation automatisointi olisi hyödyllistä.

Tilintarkastuksen toimintaympäristöön kuuluvista seikoista laatua vaarantaisivat sellaiset tekijät, kuten tilintarkastajan taloudellinen riippuvaisuus asiakkaasta, toimiminen asiakkaan edustajana muissa kuin tilintarkastukseen liittyvissä asioissa, lainat tai asiakassuhde tarkastuskohteen kanssa ja tilintarkastajan omistajuus asiakasyrityksessä. (Tritschler 2013, 26 – 27.) Riippumattomuuden kannalta erityisesti PIE-yhteisöjen osalta on katsottu tarpeelliseksi rajoittaa päävastuullisen tilintarkastajan lisäpalveluiden tarjoaminen asiakasyritykselle (Horsmanheimo – Steiner 2017, 478). Osaltaan ratkaisuna on esitetty erottaa neuvonta ja tarkastuspalvelut täysin toisistaan niin, että yksiköt olisivat käytännössä kaksi eri yritystä, joiden välillä tieto ei vaihda omistajaa (Millichamp – Taylor, 83). Kraus ja Zülch (2013) havaitsivat tilintarkastajien sallivan tilinpäätökseen liittyvää tuloksenjärjestelyä ja käyttöpääoman muutoksia enemmän annettuaan neuvontapalveluita. Erityisen suuri vaikutus oli, kun neuvontapalvelut liittyivät läheisesti tilintarkastustoimeksiantoon. Tutkimustulokset aiheesta ovat kuitenkin ristiriitaisia. Esimerkiksi Joe ja Vandervelde (2007) havaitsivat, että

tilintarkastuksen laatu on parempaa, kun nimenomaisesti samat henkilöt tilintarkastusyhteisössä suorittavat sekä neuvontapalvelun että tilintarkastuksen. He totesivat, että tämä puoltaisi vapaata neuvontapalveluiden tarjoamista, vaikka tilintarkastajan ammatillinen skeptisyys neuvontapalveluiden myötä jossakin määrin muiden tutkimustulosten valossa laskee. Suomessa veroneuvontaan ja arvonmäärittämiseen liittyvien neuvontapalveluiden osalta rajoituksia ei olekaan haluttu tehdä (Korkeamäki 2017, 28). Tuotantokeskeisestä laatu näkökulmasta riippumattomuutta on pidettävä yllä rajoittamalla edellä mainittuja asioita, mikä käytännössä tapahtuu sääntelyn avulla. Mielenkiintoista tässä yhteydessä on todeta se, että tilintarkastuksen omistajuus asiakasyrityksessä tai palkkion riippuminen tarkastuskohteen tuloksesta todennäköisesti kannustaisi häntä toimimaan erityisesti omistajien edun mukaisesti. Tätä kuitenkin ei ole katsottu mahdolliseksi tehdä muiden sidosryhmien kustannuksella. Sama pätee neuvontapalveluihin, eikä niidenkään haluta missään tilanteessa vaarantavan riippumattomuutta.

Asiakassuhteen kestolla on kaksijakoinen vaikutus tarkastusprosessin laatuun. Yhtäältä sen on todettu parantavan jossakin määrin tarkastuksen tarkkuutta. Samalla siihen sisältyy riski, että tilintarkastaja tulee liian myötätuntoiseksi asiakasta kohtaan ja haluaa siksi hyväksyä virheellisetkin tiedot. (Tritschler, 27 – 38.) Esimerkiksi Carey ja Simnett (2006) havaitsivat, että tilintarkastuksen laatu kärsi asiakassuhteen pidentyessä, kun kriteerinä pidettiin toiminnan jatkuvuuden arvioinnin oikeellisuutta ja sellaisten tilinpäätösten määrää, joissa yrityksen keskeiset taloudelliset tavoitteet oli juuri saavutettu, mikä antaisi ymmärtää, että lukujen takana saattoi olla tuloksenjärjestelyä. Monroe ja Hossain (2013) tutkivat Careyn ja Simnetin tutkimuksen pohjalta pakollisen rotaation vaikutusta asiaan ja totesivat, että sen jälkeen kun pakollinen rotaatio oli implementoitu, tilintarkastustoimeksiannon keston ollessa viisi vuotta tai enemmän toiminnan jatkuvuudesta annetut lausunnot olivat huomattavasti tarkempia. Näin ollen pakollisen rotaation todettiin parantaneen tilintarkastuksen laatua. Tritschler (2013, 195) sen sijaan havaitsi, että mitä useammin tilintarkastajaa vaihdettiin, sitä useammin hän ei huolehtinut kaikista edellytetyistä toimenpiteistä säännösten mukaisesti.

Asiakassuhteen pituuden hyötyjen ja haittojen välillä on haettu tasapainoa ja tilintarkastusprosessin kannalta parasta ratkaisua ja asiakassuhteen kestoa on lopulta päädytty rajoittamaan. Rotaation pituudesta Vuopila (2015) mainitsee päävastuullisen tilintarkastajan seitsemän vuoden pituuden olevan hyvä kompromissi tavoitteiden välillä. Lennox, Wu ja Chang (2014) totesivat, että pakollinen päävastuullisen tilintarkastajan vaihto paransi tarkastuksen laatua erityisesti viimeisen tarkastusvuoden osalta. Vaihdos sai päävastuullisen tilintarkastajan tekemään toimikautensa viimeisen vuoden tarkastuksen erityisen hyvin selvittääkseen kaikki epäselvyydet seuraajalleen jättämässä tilinpäätöksessä. Myös ensimmäisenä vuonna uuden tilintarkastajan todettiin pyrkivän ikään kuin tuomaan uuden näkökulman ja muuttamaan asiakkaan toimintaa joltakin osin.

Tutkimuksessa laadun mittarina pidettiin tilintarkastajan puuttumista tilinpäätöstietoihin ennen tilinpäätöksen julkistamista. Vaihdos sai tilintarkastajan puuttumaan herkemmin epäkohtiin. Mielenkiintoista on päävastuullisen tilintarkastajan vaihdoksen merkitys tuotantokeskeiseen laatuun, vaikka vaihdos ei johtaisi mihinkään muihin muutoksiin tarkastustoimenpiteissä tai tarkastuksen suorittavassa henkilöstössä.

Rotaation vaikutukseen laatuun liittyvät myös tilintarkastustoimeksiannon käynnistyskustannukset. Niiden takia tilintarkastajalla saattaa olla korostunut tarve säilyttää toimeksianto seuraavina vuosina saadakseen käynnistyskustannukset peitettyä. Näin rotaatio saattaisi vaarantaa tilintarkastajan riippumattomuuden. (Tritschler 2013, 46.) Kuten Näsi (2015) toteakin, tutkimustulokset aiheesta eivät ole yhteneviä ja riippuvat siitä, mistä näkökulmasta rotaatiota tarkastellaan. Haastattelututkimuksessaan hän havaitsi päävastuullisen tilintarkastajan vaihdoksen vaikutusten poikkeavan koko tilintarkastusyhteisön vaihdosta, johon liittyy haastateltavien mukaan selkeästi suurempi toimintatapojen muutos.

Tilintarkastajien omilla tavoitteilla on myös merkitystä tilintarkastuksen laadun kannalta. Nämä tekijät kuuluvat tilintarkastuksen psykologiseen toimintaympäristöön. Yrityksen menestyksen ja asiakkaiden tyytyväisyyden on havaittu vaikuttavan työntekijöiden motivaatioon ja sitä kautta parantavan tuotantoprosessin laatua (Tuominen – Lillrank 2000, 44 – 45). Tuominen ja Lillrank (2000, 48 – 49) havaitsivat työkavereiden kannustuksen olevan palvelualalla laadun tekemiseen motivoiva tekijä. Hyvä työilmapiiri on tärkeää, jotta laadukkaaseen tilintarkastustyöhön ollaan motivoituneita. Sujuva yhteistyö ja toimivat henkilösuhteet ovat välttämättömiä, jotta informaatio ja tieto siirtyvät tilintarkastustiimin sisällä. Puutteellinen tiedonkulku voi heikentää merkittävästi työntekijöiden käsitystä toiminnan laadukkuudesta. Sama pätee myös kiireeseen. (Tuominen – Lillrank 2000, 70 – 71.) Mielenkiintoinen oli toisaalta Herrbachin (2001) tutkimuksessa palkkauksen vaikutus. Hän havaitsi, että ne tilintarkastajat, jotka olivat tyytyväisimpiä palkkaukseensa, ottivat eniten vapauksia tarkastuksen suorittamisessa.

4.4 Käyttäjäkeskeinen laatu

Tilintarkastuksen tuote määriteltiin varmistukseksi, jota se antaa tarkastettavana olevalle informaatiolle. Lakisääteisen tilintarkastuksen palvelutuote on sen tuottama lisävarmuus tilinpäätösinformaatiolle. Koska vain harvojen palvelun käyttäjien kanssa on vuorovaikutusta, fyysisten elementtien, eli tilintarkastajan antamien raporttien, ja yrityksen imagon merkitys korostuu laatukokemuksessa. Monien käyttäjien tietämys tilintarkastuksen ominaisuuksista ja kyky arvioida itse tilinpäätöstä on rajallista. Lisäksi tilinpäätösinformaatioon liittyy luonnostaan agenttiteoriassa esitetty epävarmuus. Tilinpäätösinformaatioon kytkeytyvä kasvava sääntely ja liiketapahtumiin liittyvä

monimutkaisuus lisäävätkin jatkuvasti tilintarkastustuotteen potentiaalia tuottaa lisäarvoa informaation käyttäjille. (DeFond – Zhang, 2014.)

Professori Theodore Limpergin vuonna 1926 esittelemä rationaalisten odotusten teoria, jota voidaan pitää ensimmäisenä merkittävänä tilintarkastuksen teoriana, painotti tilintarkastuksen arvon syntyvän riippumattoman tilintarkastajan ammattitaidosta. Tilintarkastajan työtä tuli ohjailta niiden odotukset, jotka raporteja käyttäisivät, eikä näitä odotuksia saanut pettää. Heidän ei myöskään tullut nostattaa odotuksia enempää kuin heidän työnsä oikeutti. Tilintarkastajan kannanoton arvo perustui Limpergin teorian mukaan yleiseen yhteiskunnan ymmärrykseen tilintarkastuksen hyödyistä. Laatu, vaikka tätä termiä Limperg ei 1926 käyttänytkään, syntyi yhteiskunnan odotuksiin vastaamisesta. Jos tilintarkastuskäytännöt muuttuisivat, se aiheuttaisi muutoksen tilintarkastuksen käyttäjien luottamuksessa, mikä saattaisi tapahtua eri tasoisesti joidenkin luottamuksen laskiessa toisia enemmän, ja näin yhteiskunnan yleinen ymmärrys tilintarkastuksen hyödyllisyydestä laskisi. (Millichamp – Taylor 2012, 3 – 4.)

Knechel ym. (2013) luettelevat tilintarkastuksen laadun tutkimuksen viitekehukseen keskittyvässä tutkimuksessaan käyttäjien erilaisia odotuksia. Taloudellisen informaation hyödyntäjä odottaa lausuntojen virheettömyyttä. Tilintarkastajalle laatu voi olla kaikkien tilintarkastusyhteisön käytäntöjen noudattamista. Tilintarkastusyhteisölle laatu voi merkitä sitä, että sille ei synny vahingonkorvausvelvollisuutta. Lainsäätäjä pitää tilintarkastusta laadukkaana, kun se tehdään kaikkien ammatillisten vaatimusten mukaan. Yhteiskunnalle laadukas tilintarkastus tarkoittaa sitä, että tarkastuskohde ei joudu taloudellisiin vaikeuksiin. Viitekehyksessä he toteavat kaikkien näkemysten olevan jossakin määrin oikeita. Näin on myös Garvinin käyttäjäkeskeisen laatonäkökulman mukaan. Laatu syntyy peilaamalla suoritusta käyttäjän odotuksiin. Kun odotuksiin vastataan, syntyy laatukokemus. Päinvastoin kuin tuotekeskeisessä laatonäkökulmassa, joka myös painottaa käyttäjälle laatua indikoivia ominaisuuksia, tarkastelu aloitetaan asiakkaan odotuksista. Tärkeää ei ole se, miten paljon laatuominaisuuksia objektiivisesti mitattuna tuotteessa on, vaan se, millainen kokemus asiakkaalle näistä syntyy.

Käyttäjän odotukset eivät tietystikään ole täysin erilaiset, kuin ne tekijät, joihin muut laatonäkökulmat ohjaavat. Vuopala (2015a) mainitsee, että ne samat arvot, joita tilintarkastajat painottavat, kuten riippumattomuus, rehellisyys, puolueettomuus, luottamuksellisuus, osaaminen ja ammattimaisuus, ovat oleellisia suuren yleisön luottamuksen saamisessa tilintarkastukselle. Ominaisuuksilla luodaan tilintarkastusta kohtaa ulkoista uskottavuutta (Horsmanheimo – Steiner 2017, 277). Tilintarkastajan ominaisuuksista, kuten riippumattomuudesta ja kompetenssista, muodostuu käyttäjälle kokemus, jota hän arvottaa suhteessa odotuksiinsa. Yksi selvimmistä laadun mittareista on se, että käyttäjä kokee voivansa hyödyntää tilintarkastusta päätöksenteossaan.

Tässä yhteydessä on paikallaan ottaa esille mahdollinen odotuskuilu tilintarkastuksen sidosryhmien odotusten ja tilintarkastajien oman sekä lainsäädännön vaatimusten välillä.

Odotuskuilu voi liittyä esimerkiksi siihen, että tilintarkastuksen käyttäjät odottavat tilintarkastuksessa käytävän läpi kaiken taloudellisen informaation, kuten tositteet (Vuopala, 2015a). Tilintarkastusala on pyrkinyt vastaamaan tähän tilintarkastusprosessin laadunvarmistuksella, jolloin käyttäjäkeskeistä laatua on pyritty parantamaan pääsääntöisesti tuotantokeskeisellä tavalla. (Kosonen, 2005).

Säännönmukaisuuden merkityksestä Warming-Rasmussen ja Jensen (1998) totesivat tilintarkastajaan liittyvien ominaisuuksien merkitsevän laatua myös ulkopuolisille tahoille, kuten osakkeenomistajille ja taloudesta ammatikseen kirjoittaville. Erona tilintarkastajien omiin painotuksiin tilintarkastusprosessi ei kuitenkaan ollut merkittävä päinvastoin kuin tilintarkastajille itselleen. Kailiala (2015) kyseenalaistaakin sen, että alan lisääntyvä sääntely olisi ainoa keino parantaa tilintarkastukseen liittyneitä odotuksia. Regulaatio ja valvonta ovat omiaan lisäämään asiakkaalle aiheutuvia kustannuksia. Tilintarkastuspalvelun käyttäjät arvioivat laatua myös sääntelyn kautta, mutta sen vaikutus voi olla päinvastainen kuin toivotaan, mikä ilmenee Smithin (2012) tutkimuksesta, jossa hän havaitsi, että sijoittajien tilintarkastuksesta kokema laatu väheni sääntelymuutosten yhteydessä. Kokeneilla sijoittajilla muutos oli vähäisempi.

Asiakkaiden odotukset taloudellisen informaation luotettavuudesta ilmenevät hyvin tilintarkastuksen historiallisessa kehityksessä. Riistama (1999, 18 – 19) toteaa, että taloudellisesti haastavat ajat niin Yhdysvaltojen pörssiromahduksesta 1929 aina Suomen 1990-luvun alun lamaan ovat olleet tilintarkastuksen kehitykselle merkittäviä. Tilintarkastajien velvollisuuksia on lisätty ja sääntelyä uudistettu. Tämän perusteella tilintarkastuksen odotetaan kompensoivan epävarmuutta. Käyttäjien odotukset ovat jatkuvassa muutoksessa ja niihin vaikuttavat toimintaympäristössä tapahtuvat asiat. Konkurssit ja taloudelliseen raportointiin liittyvät skandaalit sekä muutokset sääntelyympäristössä vaikuttavat myös käyttäjien odotuksiin. Näin asiakkaan laatukokemus liittyy aina tiettyyn hetkeen, joka ei ole toistettavissa myöhemmin. (Kilgore, 2014.)

Vaikka tavoitteena on sanottu olevan tilintarkastuksen sidosryhmien tarve laadukkaasta tilintarkastuksesta, reagointitapa on painottanut selkeästi enemmän tuotantokeskeisyyttä kuin aidosti kykyä vastata odotuksiin, vaikka toki taustalla on käyttäjäkeskeinen tavoite saada aikaan käyttäjän laatukokemus. Teollisessa ympäristössä se tarkoitti sitä, että insinöörit miettivät, miten tuotantoprosessi toimisi entistä virheettömämmin, tehokkaammin ja näin heidän ymmärtämällään tavalla laadukkaammin. Yrityksen henkilöstö, joka ei ole suoranaisesti tekemisissä asiakkaan kanssa, on taipuvainen painottamaan virheettömyyden merkitystä. (Tuominen – Lillrank 2000, 95.) Tilintarkastukseen sovellettuna voidaan havaita rinnakkaisuus, kun yhtäältä tilintarkastusalan ammattilaiset pyrkivät laadunvarmistuksella saamaan tilintarkastuksen prosessista virheettömämmän ja yhdenmukaisemman, koska heille laatu näyttäytyy tässä, ja toisaalta lisääntyvällä sääntelyllä määrittämään prosessia entistä tarkemmin halutun lopputuloksen saamiseksi. Reagointi laatuongelmiin kiinnittämällä entistä enemmän

huomiota tuotantoprosessiin on Garvinin mukaan tapa, jolla prosessissa mukana olevat, eli valmistusprosessissa insinöörit, luontaisesti toimivat. Työntekijöille merkittävämpää laatukokemuksen kannalta on se, että kokee oman työnsä laadukkaaksi kuin, että koko yrityksen työ, tuotteet ja palvelut koetaan laadukkaaksi (Tuominen – Lillrank 2000, 101).

Näkökulmien eroa voidaan avata ottamalla esimerkiksi kärjistetysti suhtautumisen odotuskuiluun. Tuote- ja tuotantokeskeisesti ajateltuna ongelma on siinä, että käyttäjä ei ymmärrä tilintarkastajan keskittyvän vain olennaisiin virheisiin ja puutteisiin tilinpäätöksessä. Käyttäjakeskeisestä näkökulmasta tilintarkastus pyrki vastaamaan asiakkaan odotukseen – olkoonpa se sitten valmistusprosessissa olevan henkilön mielestä, miten järjetöntä tahansa. Toisena esimerkkinä voidaan mainita tilintarkastuksen tavoite toimia yleisen edun mukaisesti. Käyttäjakeskeisesti aluksi määritellään, mitä yleisesti tilintarkastukselta odotetaan. Horsmanheimo, Kaisanlahti ja Steiner (2017, 171) toteavat tuotantokeskeisesti, että yleisen edun mukainen toiminta määritellään tilintarkastajan ominaisuutena. Heidän mukaansa siihen kytkeytyvät sidosryhmien intressit, mutta lopulta se määritellään eettisten vaatimusten noudattamisena. Käyttäjakeskeinen näkökulma ei silti suinkaan unohda prosessin merkitystä. Ovathan työntekijät myöskin sidosryhmiä, eli käyttäjiä. Tehokas työn ohjaus ja yhteistyö eri yksiköiden välillä ovat merkittäviä henkilöstön kokeman laadun tekijöitä (Tuominen – Lillrank 2000, 82). Myös palaute organisaation sisällä sekä johdolta alaspäin että toiseen suuntaan koetaan tärkeäksi valmistusprosessin laadun kannalta, minkä avulla prosessia voidaan parantaa ja omasta toiminnasta saada laadukkaampaa (Tuominen – Lillrank 2000, 52).

Palveluprosessin elementeillä, eli tilintarkastajan ominaisuuksilla ja tarkastusprosessilla on merkitystä myös muille käyttäjille kuin työntekijöille. Tätä voidaan havainnollistaa riskilähtöisellä tilintarkastuksella, joka avaa mahdollisuuden tuottaa lisäarvoa asiakkaalle tunnistamalla riskejä ja kehittämällä liiketoiminnan toimintatapoja. On kiistatonta, että lähestymistapa yksinkertaistaa tilintarkastusta ja suuntaa sitä olennaisen virheen mahdollisesti sisältäviin seikkoihin. (Millichamp – Taylor 2012, 225.) Smith (2012) havaitsi tutkimuksessaan kuitenkin negatiivisen vaikutuksen sijoittajien kokemaan laatuun, kun tarkastus suunnattiin riskilähtöiseksi. Käyttäjakeskeisessä laatututkimuksessa tutkimuskysymykset ovat käsitelleet tilintarkastajiin ja tarkastusprosessiin liittyvien tekijöiden merkitystä käyttäjien kokemaan laatuun. Tutkimusalueeseen kuuluu se, miten sidosryhmät ovat reagoineet mukautettujen tilintarkastuskertomusten yhteydessä. (Tepalagul – Lin, 2014.) Esimerkiksi luvussa 2.2 tilintarkastajan laajalla vahingonkorvausvelvollisuudella todettiin olevan potentiaalia olla käyttäjille laatua indikoiva erityisominaisuus. Tutkiessaan käyttäjakeskeisesti vastuun vaikutusta laatuun Smith (2012) havaitsikin, että tilintarkastajan vahingonkorvausvelvollisuuden rajoittaminen johti sijoittajien kokeman laadun heikkenemiseen. Tätä voidaan jäsentää käyttäjakeskeisestä laatu-näkökulmasta tuotteen huollettavuuden dimensiolla, johon kuuluu reagointi asiakkaan reklamaatioihin.

Laaja korvausvelvollisuus turvaa tuotteen toimimattomuudesta koituvaa harmia asiakkaalle. Tilintarkastus ei ole korjattavissa jo julkaistujen raporttien osalta, joten se, että niissä olevan mahdollisen virheen aiheuttama tappio korvataan käyttäjälle, tarkoittaa tilintarkastuksen hyvää huollettavuutta.

Warming-Rasmussen ja Jensen (1998) totesivat tilintarkastajan riippumattomuuden ja ammattietiikan olevan laatua tuovia ominaisuuksia ulkopuolisille tahoille. Samoin tilintarkastajan ammatillisella skeptisyydellä ja raportoinnin avoimuudella oli huomattavasti enemmän merkitystä ulkopuolisille kuin tarkastuskohteen johdolle ja taloushallinnossa työskenteleville. Kilgore (2011) tutki laadun osatekijöitä ja havaitsi tilintarkastajayhteisön koon olleen yksittäisenä tekijänä merkittävin laatuun vaikuttava tekijä taloushallinnon parissa työskenteleville. Toisaalta tuoreemmassa tutkimuksessaan (Kilgore, 2014) hän havaitsi, että sekä yrityksen ulkopuolisten että sen taloudelliseen informaatioon käsiksi pääsevien tahojen mielestä tilintarkastuksen laatuun vaikuttavat enemmän tilintarkastustiimin kuin yhteisön ominaisuudet.

Tilintarkastusyhteisön koon on havaittu monessa tutkimuksessa vaikuttavan käyttäjäkeskeiseen laatuun positiivisesti. Mielenkiintoinen on Changin, Dasguptan ja Hilaryn (2009) tutkimus, jossa he havaitsivat, että tilintarkastusyhteisöllä näyttäisi olevan merkitystä yrityksen rahoitusratkaisuihin. Suurten tilintarkastusyhteisöjen asiakkaat hankkivat vertailuryhmää enemmän oman pääoman ehtoista rahoitusta. Myöskään talouden suhdannevaihtelut eivät vaikuttaneet siinä määrin oman pääoman hankkimiseen kuin vertailuryhmällä. Toisin sanoen näille yrityksille oli oman pääoman ehtoista rahoitusta paremmin tarjolla. Toisaalta yrityksen luottoluokitus ei heikentynyt taloudellisen taantuman aikana yhtä paljon kuin vertailuryhmän. Tulokset pätevät niin suuriin kuin pieniinkin yrityksiin jopa niin, että pienten yritysten rahoitusasemaa tasapainottava vaikutus oli suurempi. Chu, Mathieu ja Mbagwu (2013) havaitsivat samoin pankkien lisäävän riskipreemiota yhtiöille, joiden tilintarkastuksen oli tehnyt jokin muu kuin Big 4 -tilintarkastusyhteisö. Kuten nämä tutkimukset osoittavat suuret tilintarkastusyhteisöt paransivat käyttäjäkeskeistä laatua asiakkaan näkökulmasta toteuttamalla tilintarkastuksen perimmäistä tarkoitusta lisätä luottamusta yrityksen taloudellista informaatiota kohtaan. Selittävänä tekijänä voidaan nähdä informaation laadun arviointiin vaikuttava käsitys informaation tuottajasta. Laatukokemukseen todettiin vaikuttavan esimerkiksi aiemmat kokemukset yrityksestä ja sen maine. Käsitys näistä laadun komponenteista täydentää lopputuotteesta koettua laatua.

Pienten tarkastuskohteiden osalta Ojala ym. (2014) totesivat, että Suomessa pienten yritysten yrittäjäomistaja ei kokenut tilintarkastuksen laatua paremmaksi, vaikka tarkastuksen suoritti Big 4 -tilintarkastusyhteisö. Onko syynä se, että tilintarkastuksen hyöty lainoittajille on jossakin määrin kyseenalainen, koska ne kuitenkin edellyttävät lainapäätöstensä tueksi omiin laskelmiinsa tietoja, jotka ovat tilinpäätösinformaatiota yksityiskohtaisempia, esimerkiksi kuukausitasoista informaatiota? Tähän liittyy myös

kritiikki siitä, että tilintarkastus olisi liikaa historiallisen tiedon varassa, ja kertoo yrityksen tilanteesta pahimmillaan vuoden jäljessä. Tällöin se on enemmänkin punainen varoitusvalo siitä, että jotakin on pahasti vialla. (Millichamp – Taylor 2012, 8.) Tuoteominaisuuksien tarkastelussa todettiin tiedon olennaisuuden olevan käyttäjille tärkeää. Vehmanen (2009) esittääkin tiedon oikea-aikaisuuden yhdeksi sen olennaisuuteen merkittävästi vaikuttavaksi tekijäksi.

Asiantuntijapalvelun laatukokemuksessa asiakas poikkeaa muista sidosryhmistä siten, että asiakkaalle laatukokemukseen vaikuttaa palveluntuotantoprosessi ja se, miten hän on mukana siinä. Tärkeää on, että asiakkaan odotuksiin vastataan ja asiakas osallistuu odottamassaan määrin palveluntuotantoon. Hyvät henkilösuhteet asiakkaaseen ovat tärkeitä. Kun tilintarkastaja palvelutilanteessa kykenee tunnistamaan asiakkaan tarpeet ja vastaamaan niihin, voidaan tilintarkastusta pitää asiakaskeskeisestä näkökulmasta laadukkaana. Asiakkaalle tarjotaan hänelle oleelliset palvelut oikealla hetkellä. Samalla on hyvä huomata Garvinin tekemä ero asiakastyytyväisyyden ja laatukokemuksen välillä. Tilintarkastajan sosiaaliset taidot ovat hyvä esimerkki Garvinin tarkoittamista asiakastyytyväisyyttä lisäävistä ominaisuuksista. Kysymykseen siitä, vastaako tilintarkastajan kanssa asioinnin miellyttäväisyys yksiselitteisesti asiakkaan arvostamia laatuominaisuuksia, ei ehkä voida vastata samalla ehdottomuudella.

Luvussa 4.2 tilintarkastajan rotaatio kuvattiin vahvasti tuotantokeskeiseksi ilmiöksi. Sillä on kuitenkin myös asiakaskeskeinen näkökulma. Näsi (2015) toteaa, että yksi tilintarkastajan vaihtoon kannustava tekijä on juuri tilintarkastuksen mekanisoituminen, eli se, että asiakas ei koe saavansa lisäarvoa tarkastuksesta. Tältä osin pakollinen rotaatio voi saada aikaan laadukkaamman asiakaskokemuksen. Näsi (2015) myös mainitsee, että tilintarkastajat yleensä suhtautuvat rotaatioon varauksellisesti, kun taas toimeksiantajapuolella suhtautuminen on pääsääntöisesti positiivisempaa.

Svanström (2013) tutki neuvontapalvelujen vaikutusta johdon tilintarkastuksesta kokemaan laatuun. Hän jaotteli neuvontapalvelut veroneuvontaan, sijoitusneuvontaan, lainopilliseen neuvontaan ja kirjanpidolliseen neuvontaan. Hän havaitsi, että veroneuvonta ja kirjanpidollinen neuvonta paransivat johdon tilintarkastuksesta kokemaa laatua. Tämä tukee ajatusta, että tilintarkastaja lisäpalveluillaan voi tuottaa asiakkaalle lisäarvoa ja vastata tämän odotuksiin tilintarkastuksesta. Laatuvaikutelma paranee, kun tilintarkastajalla on toimialatuntemusta asiakkaan liiketoiminnasta (Kailiala, 2015). Tilintarkastajan huomioiden ja toimenpide-ehdotusten, joita hän voi esittää tarkastuksen aikana suullisestikin, avulla organisaatio voi saada lisäarvoa, joka on mahdollista muuttaa taloudelliseksi hyödyksi (Ounasvirta, 2009). Tilintarkastajaa onkin pidetty moniosaajana, joka antaa asiantuntija-apua monissa yritystoiminnan kysymyksissä (Vuopala, 2015a). Sviili (2010) tutki rahoitusjohtajien näkemyksiä tilintarkastuksesta ja havaitsi, että lähes kaikki pitivät tilintarkastajan muuta raportointia kuin tilintarkastuskertomusta ehdottoman hyödyllisenä. Tilintarkastuskertomuksen hyöty koettiin vähäisempänä.

Rajoitukset palvella asiakasta, kuten neuvontapalveluiden tarjoamisen esto, ovat käyttäjäkeskeisestä laatonäkökulmasta asiakkaan edun vastaista. Näkökulmassa tulee silti ottaa huomioon myös muut käyttäjät. Katsauksessaan tilintarkastusalan tutkimuksiin Tepalagul ja Lin (2014) havaitsivat, että tilintarkastajien lisäpalvelujen tarjoaminen vaikutti sidosryhmien kokemaan laatuun negatiivisesti. Tilintarkastuskertomusten ja tilinpäätösinformaation oikeellisuuden perusteella negatiivista yhteyttä ei kuitenkaan ollut. Veroneuvonnan osalta yhteys oli enemmän positiivinen. Neuvontapalvelut tekivät siis tilintarkastuksesta jopa virheettömämpää, mutta sidosryhmät kokivat neuvontapalvelut laatua heikentävinä.

Tilintarkastaja Jaakko Luumi (2009) toteaa artikkelissaan, että huomioidakseen eri sidosryhmät huomiota tulee kiinnittää erityisesti tapaan, jolla informaatiota tilinpäätöksessä annetaan. Hänen mukaansa esimerkiksi liitetiedoissa on avattava kaikille ymmärrettävästi laskelmissa käytettyjä oletuksia ja niihin liittyviä riskejä ja epävarmuuksia. Annettavan tiedon tulee olla puolueetonta ja se ei saa suosia yhtä käyttäjäryhmää (Vehmanen, 2009). Tästä aiheutuu käyttäjäkeskeisen laatonäkökulman mukainen ristiriita. Jollei kaikkien käyttäjien odotuksiin ole tarkoituksenmukaista vastata, millä perusteella joidenkin odotuksiin vastataan ja toisten odotukset jätetään toteuttamatta. Toimittaessa näin väistämättä joudutaan tiedon puolueettomuuden vaateen kanssa ristiriitaan.

Puolueettomuutta voidaan lähestyä niin, että tilintarkastus palvelisi mahdollisimman suuren intressiryhmän tarpeita – erityisesti ajatellen taloudellisen informaation hyödyntämistarkoitusta. Näin vältetään se, että esitettäisiin kaikki oleellinen informaatio ja voidaan valikoida julkaistava informaatio puolueettomuuden liiallisesti vaarantumatta. (Vehmanen, 2009.) Tilintarkastaja ei silti voi suosia yhtä sidosryhmää toisen kustannuksella tai tiettyä tahoja sidosryhmän sisällä. Sidosryhmien edun mukainen toiminta ja näiden odotuksiin vastaaminen löytää luonnollisen rajansa siitä, että tilintarkastaja ei toimi tarkastuskohdetta vastaan, vaan sen etu on aina ensisijainen. (Horsmanheimo – Kaisanlahti – Steiner 2017, 190.) Tämä tulee hyvin ilmi tilintarkastajan tiedonantokäytännöissä. Tilintarkastajan on kiinnitettävä erityistä huomioita osakkeenomistajien yhdenvertaiseen kohteluun. (Tomperi 2018, 75.) Osakkeenomistajat voivat pyytää tilintarkastajalta suullisesti tietoja esimerkiksi yhtiökokouksessa. Tilintarkastajan tiedonantomahdollisuutta rajoittaa tällöin se, että tiedonannosta voisi olla yritykselle haittaa. Esimerkkinä on tilanne, jossa yrityksen kilpailija olisi vähemmistöosakkaana ja pyrkisi käyttämään omistajuuteen perustuvaa oikeuttaan saadakseen selville yrityssalaisuuksia. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 331.)

Kuten Horsmanheimo ja Steiner (2017, 233) toteavat, tilintarkastusasiakas ei käytä usein oikeuttaan ohjeistaa tilintarkastajaa. Ohjeilla asiakas voisi laajentaa tilintarkastusta itseään erityisesti kiinnostavaan seikkaan. Käytännössä tämä ei ole kovin yleistä, mitä voidaan pitää indikaationa joko siitä, että nykyinen laajuus on asiakkaille riittävä tai

tilintarkastuksen koettu hyöty asiakkaalle ei ole merkittävä. Mahdollisuus, joka osakkeenomistajille on tässä annettu räätälöidä tilintarkastuspalveluun itselleen mielenkiintoinen tuoteominaisuus, on merkittävä askel kohti käyttäjäkeskeistä laatua.

Käyttäjäkeskeiseen laatukokemukseen vaikuttavat aiemmat kokemukset palvelusta, yrityksen maine, valmistusmaa, kokemukset kilpailijoista ja muu julkisuudesta saatu informaatio palvelusta. Virheet tuotteessa vaikuttavat negatiivisesti arvioon yrityksen maineesta. (Tuominen – Lillrank 2000, 73.) Maine ja käsitys tilintarkastuksesta täydentää tilintarkastuspalvelua myös yhteiskunnallisesta ulottuvuudesta tarkastellen. Tilintarkastusalalla mahdollinen virhe päättyy suuren käyttäjäjoukon tietoisuuteen ja vaikuttaa siten heidän arvioon yrityksestä ja samalla koko toimialasta. Tuoteominaisuutena virheettömyys on käyttäjille yleisesti siksi oleellisen tärkeää. Tilintarkastajien hyväksyntä ja toimivalta ulottuu ainoastaan kotimaahan. Jos tätä laajennettaisiin esimerkiksi EU-tasolle, vaikutus käyttäjien kokemaan laatuun olisi käyttäjäkeskeisestä laatu näkökulmasta väistämätön, koska käsitys valmistusmaasta vaikuttaa laatukokemukseen. Jotta tilintarkastuksella olisi hyvä ja luotettava maine jatkossakin, Kailialan (2015) mukaan huomiota tulee kiinnittää rekrytointimarkkinoihin, yritysvastuiden korostamiseen, asiantuntijoiden esiintuloihin ja osallistumiseen yhteiskunnalliseen keskusteluun. Yhteiskunnallisesti vaarallinen ilmiö on ns. opinion shopping, jolla tarkoitetaan sitä, että asiakasyritys pyrkii löytämään tilintarkastajan, jolta saa mieleisensä kannanoton. Johto saattaisi painostaa tilintarkastajaa antamaan haluamansa lausunnon uhkailemalla tilintarkastajan vaihdolla. (Tritschler 2013, 39 – 40.) Tilintarkastajan erottamista koskevat rajoitukset suojaavat tältä osin tilintarkastajan riippumattomuutta. Erottaminen kesken kauden on poikkeuksellista, ja sidosryhmät suhtautuvat yleisesti kriittisesti erottamiseen. (Horsmanheimo – Steiner 2017, 204.)

Tilintarkastuksen tulee olla käyttäjien kanssa jatkuvassa vuoropuhelussa, jotta heidän odotuksiinsa vastataan (Riistama 1999, 23). Tilintarkastajan rooli on murroksessa omistajan edun varmistamisesta yleisen edun vartijaksi (Ruohonen, 2017). Tilintarkastuksella tulee olla yhteiskunnallista hyötyä sen sijaan, että se olisi vain lain ja asetusten edellyttämien tehtävien hoitamista, eli tilintarkastusprosessin läpivientiä (Millichamp – Taylor 2012, 5). Kihn (2017) on jäsenellyt tilintarkastuksen laatua tuomalla Garvinin luokittelun rinnalle kaksi uutta näkökulma, jotka ovat sidosryhmälähtöinen ja vastuullisuuden näkökulma. Vastuullisuus liittyy tässä yhteydessä tilintarkastuksen yhteiskunnalliseen ulottuvuuteen ja kestäväan kehitykseen. Kestävä kehitys on omalta osaltaan yhteiskunnan tilintarkastuksen käyttäjänä esittämä odote, ja siksi näiden kahden täydentävän näkökulman erottelemista ei katsottu tässä tutkimuksessa tarpeelliseksi. Kihnin jaottelu kuitenkin korostaa mainiosti sitä, miten huomio on siirtynyt omistajilta yhä laajemmalle intressipiirille. Monet tilintarkastusta koskevat kehityssuunnat, kuten yhteiskuntaraportoinnin varmistaminen, kuvastavat hyvin pyrkimystä käyttäjäkeskeiseen laatuun.

Kehityskulussa voidaan havaita myös tiettyä Garvinin käyttäjakeskeisessä laatonäkökulmassa kuvaamaa segmentoitumista. Kuten hän toteaa, kirkkain hehkulamppu ei ole joka paikkaan tarkoituksenmukaisin. Ojala ym. (2014) esittävätkin, että tilintarkastuksen käyttäjien tarpeet ovat hyvin erilaisia pienten yksityisomisteisten ja suurten julkisen kaupankäynnin kohteena olevien yritysten välillä. Tilintarkastuspalvelusta näyttääkin eriytyvän kolme eri kokonaisuutta käyttäjakeskeisen laadun mukaisesti käyttäjien odotuksiin segmentoitumalla. Pohjoismaissa tämän tyyppistä kehitystä ei ole nähty toivottavana. Siksi tilintarkastusvelvollisuus on poikkeuksellisen laaja ja toisaalta tilintarkastuksessa sovellettava säännöstö, tilintarkastuksen sisältö ja siitä annettavat raportit on haluttu pitää yhtäläisinä ”an audit is an audit” -periaatteen mukaisesti. (Vuopala, 2015b.)

Tilintarkastuspalvelun segmentoituessa oman kokonaisuuden muodostavat pienet tarkastuskohteet, joiden tilintarkastusvelvollisuudesta ylipäätään käydään keskustelua. Käyttäjakeskeisesti voidaan miettiä, mitä ominaisuuksia tilintarkastuspalvelussa voisi olla, jotta se vastaisi tämän tyyppisten yritysten tarpeita. Tilintarkastuksen laajentuminen neuvontapalveluiden tarjoamiseen, ja pienten asiakkaiden tästä kokema laatu antavat hyvän perustan palvelun kehittämiseksi. Toisessa ääripäässä ovat suuret monikansalliset yritykset, joita on jaoteltu PIE-yhteisöihin liittyvän sääntelyn alle. EU:n 2014 tekemä PIE-asetus yleisen edun kannalta merkittävien yhteisöjen tilintarkastuksesta lisäsi huomattavasti sääntelyä niiden tilintarkastuksessa (Tomperi 2018, 14). Tämän lisäksi taannoisen Clarity-projektin kautta haluttiin yhtenäistää ja selkeyttää kansainvälisiä tilintarkastusalan standardeja. Yksi päätavoitteista oli lisätä luottamusta tilintarkastajien kykyyn tarkastaa monikansallisia suuryrityksiä, joiden pelätään kykenevän ohittamaan kansallinen valvonta. (Millichamp – Taylor 2012, 475.) Kolmannen segmentin muodostavat edellä mainittujen ryhmien väliin jäävät yhteisöt.

4.5 Arvolaatu

Arvolaadun näkökulmasta tilintarkastaja voi toimia joko asiakkaan odotusten tai toiminnalle asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Laatu syntyy siitä, tuleeko tästä hyötyä enemmän kuin kustannuksia. Virheettömyys tai asiakkaiden odotuksiin vastaaminen eivät ole itseisarvoja, vaan ne täytyy oikeuttaa rahamääräisellä hyödyllä. Arvolaatu avaa kokonaan uuden näkökulman laatutarkasteluun. Sen tarpeellisuus on tilintarkastuksessa kuitenkin tunnistettu. Esimerkiksi Riistama (1999, 52) on jo jokin aika sitten todennut, että tarkastuksessa hyväksyttävä lopputulos olisi saavutettava kohtuullisin kustannuksin. Yrityksen voidaan odottaa maksavan tilintarkastuksesta summan, joka jää pienemmäksi kuin sen arvopaperimarkkinoilta ja lainanantajilta saamansa taloudellinen hyöty

(Millichamp – Taylor 2012, 4). Tilintarkastus saa aikaan arvoa, kun se pienentää päämiehen ja agentin välisiä toimeksiantokustannuksia (Riistama 1999, 49).

Yhteiskunnallisella tasolla kysymys on tasapainon löytämisestä riittävän tilintarkastuksen tason ja siitä aiheutuvien kustannusten välillä. Vehmanen (2009) pitää artikkelissaan kysymyksenasettelua siitä, pitäisikö joitakin laadullisia ominaisuuksia uhrata kustannusten pienentämiseksi, varsin monitulkintaisena. Arvolaadun näkökulmasta kysymys on kuitenkin juuri tästä. Jokaisen tuoteominaisuuden ja tuotantoprosessin vaiheen tulee saada oikeutuksensa hyödyn ja kustannusten positiivisesta suhteesta. Jos kustannukset ovat saatavaa hyötyä suuremmat, arvolaadun näkökulmasta ominaisuudesta tai prosessin osasta tulee luopua. Tilanne toteutuu esimerkiksi isoille tarkastuskohteille suunnitelluissa dokumentaatiovaateissa, joita meillä kansallisesti sovelletaan pk-yritysten tilintarkastuksiin. Asiakkaalle tällaisesta prosessivaiheesta ei synny aidosti lisäarvoa. (Remes, 2014.) Arvolaadun näkökulma ilmenee keskustelussa tilintarkastuksen aiheuttamasta hallinnollisesta taakasta, jota työ- ja ministeriökin on viimeisten vuosien aikana pyrkinyt selvittelemään. Erityisesti harkinnassa on ollut pienten tarkastuskohteiden raja-arvojen korottaminen. Kansainvälisesti tilintarkastus on painottanut viime aikoina suurten tarkastuskohteiden tarkastusten sääntelyä. Suomessa tilintarkastus taas on perinteisesti koskenut huomattavasti suurempaa joukkoa yhteisöjä ja säätiöitä. (Ruuhonen, 2017.) Vuopala (2015a) toteaaakin yhteenvedona, että muuta Eurooppaa laajemmat velvoitteet todennäköisesti aiheuttavat kustannuksia ja tarpeetonta hallinnollista taakkaa.

Vuopala (2015a) myös mainitsee tilintarkastuksen tarjoavan yhteiskunnalle kustannustehokkaan valvontaelimen raportoimaan kirjanpitovelvollisen toiminnasta. Tässä yhteydessä onkin merkille pantavaa tavoite siitä, että tarkastuksessa esiin tulevat säännösten ja määräysten vastaisuudet tulisi raportoida viranomaisille. Kansallisilla valvontaviranomaisilla ei ole mahdollisuutta ulottaa valvontaa rajojensa ulkopuolelle, ja tällöin tilintarkastus nähdään ratkaisuna viranomaisvalvonnan toteuttamiselle. (Vuopala, 2015a.) Toisaalta esimerkiksi Francis (2004) jo Enronin jälkimainingeissa mainitsi mahdollisena kehityssuuntana tilintarkastuksen siirtymisen viranomaistoiminnaksi. Kommentoidessaan lainsäädännön viimeaikaisia muutoksia Ruuhonen (2017) toteaa, että tilintarkastajan yhteiskunnallisen valvojan roolia on selvästi vahvistettu ja tilintarkastajan on haluttu entistä enemmän toimivan viranomaisvalvojan roolissa tilintarkastusta suorittaessaan. Laajemmin yhteiskunnallisella tasolla tavoitellaan tietysti tehokkuutta, ja olisi toivottavaa välttää päällekkäistä valvontaa. Tilintarkastaja kuitenkin on ensisijaisesti vastuussa toimeksiantajalle. Tätä taustaa vastaan vaatimus siitä, että tilintarkastaja raportoi viranomaisille ohi toimeksiantajan muuttaa tilintarkastajan asemaa suuresti. Ajatellen tilintarkastuksen laatua tämä johtaa mahdollisesti siihen, että yhtiön hallintoelinten luottamus tilintarkastajaan laskee. (Vuopala, 2015a.) Remes (2015) toteaa, että kyse on siitä, säilyykö tilintarkastus markkinalähtöisenä palvelutehtävänä. Kokonaan

oman kokonaisuuden muodostaa kaikki se muu raportointi, jota tilintarkastajalta odotetaan. Tilintarkastajan lausuntoa edellytetään mitä erilaisemmissa tilanteissa, joissa tilintarkastajan kyky ammattietiikan edellyttämällä tavalla hankkia tarvittava varmistus ei ole mitenkään yksiselitteistä. Viranomaisen tarkoituksena näyttää olleen monesti lisätä vaatimus tilintarkastajan lausunnosta varmistamaan sille tulevia dokumentteja, mikä myös näyttäytyy siten, että viranomainen on ulkoistanut tiedon luotettavuuden arvioinnin tilintarkastajalle. (Virkilä, 2013a.)

Arvolaadun näkökulmasta tilanne on arveluttava. Yhteiskunta saa tilintarkastuksesta rajattomasti hyötyä käyttämiinsä varoihin verrattuna – ovathan yritykset itse tilintarkastuksen maksajina. Asetelmassa on arvolaadun näkökulmasta sisäänrakennettu ongelma, koska viranomaistahot säättävät tilintarkastukselle velvoitteita ja raportoitavaa, jotka palvelevat sen omia tarkoituspäriä, mutta joista se ei ole suoraan maksamassa. Mikä tahansa tilintarkastuspalvelu olisi arvolaadun näkökulmasta viranomaisen intresseissä niin kauan kuin siitä saatua edes vähäistä hyötyä verrataan sen aiheuttamiin nollakustannuksiin viranomaiselle. Näkökulma osoittaa järjestelmään sisältyvän vaaran siitä, että viranomainen haluaa siirtää valvontaa tilintarkastajien tehtäväksi. Tämä johtaa lopulta kustannusten lisäykseen tilintarkastajan asiakkaalle, mikä asiakkaan kokeman hyödyn säilyessä ennallaan tarkoittaa hänelle koetun arvolaadun laskua. Pidemmällä aikavälillä kehityssuunta on omiaan vähentämään tilintarkastuksen arvostusta ja sen mielekkyyttä omistajille, joiden etua tilintarkastuksen lähtökohtaisesti tulisi palvella.

Tilintarkastuksesta saatavan hyödyn tulee aina oikeuttaa sen aiheuttamat kustannukset. Yhteiskunnallisella tasolla tilanne varmasti on näin. (Vehmanen, 2009.) Tilintarkastuksen todettiin palvelevan yhteiskunnallisesti merkittävää tehtävää kustannustehokkaasti. Tilintarkastusta on myös kehitetty yhteiskunnan edun mukaisesti. Esimerkiksi se, että JHT-tutkinto tuli uudessa tutkintojärjestelmässä HT-tutkinnon jälkeiseksi erikoistumistutkinnoksi, mahdollistaa julkishallinnon tilintarkastajien toiminnan myös yksityisellä sektorilla. Tämän voidaan ajatella parantavan tilintarkastusresurssien yleistä saatavuutta. (Vahtera, 2015.) Yhteiskunta ei kuitenkaan ole ensisijaisena maksajana tilintarkastuksessa, pois lukien julkisyhteisöt. Arvolaadun mukaisesti julkishallinnon tilintarkastukseen käytetyt verovarot nähdään investointina, jonka tulee tuottaa voittoa. Niiden tilintarkastuksen tulisi palvella ensisijaisesti koko yhteiskuntaa. (Melkin, 2009.) Yhteiskunnallinen hyöty oikeuttaa verovarojen käytön. Arvioitaessa tilannetta muiden tarkastuskohteiden osalta yhteiskunnallisella hyödyllä ei voida suoraan perustella, että asiakkaan saama hyöty olisi aina suurempi kuin syntyneet kustannukset. Kun arvolaadun näkökulmaan yhdistetään käyttäjakeskeisen laadun vaade subjektiivisiin odotuksiin vastaamisesta, tarkastuskohteiden asiakkaiden tyytyväisyyttä voidaan pitää laadun kriteerinä. (Ounasvirta, 2009.) Tämä yhdistää hyvin asiakkaiden odotuksiin vastaamiseen niiden aikaansaamiseksi asiakkaalta itseltään vaaditun panoksen. Lopputuloksena oikeasta suhteesta saavutetaan asiakkaan tyytyväisyys.

Francis (2004) havaitsi analysoidessaan listayhtiöitä Yhdysvalloissa, että suurimmalla kymmenyksellä tilintarkastusmaksut muodostivat alle prosentin sadasosan liikevaihdosta, kun taas pienimmällä kymmenyksellä tilintarkastusmaksut olivat kaksi prosenttia liikevaihdosta. Arvolaadun näkökulmasta onkin hyvin kyseenalaista, voiko pienen tarkastuskohteen hyöty mitenkään suhteutua tähän valtavaan suhteelliseen eroon. Tämän perusteella myös arvolaadun näkökulmasta tilintarkastuspalvelun sisällön erottelu eri asiakassegmenteittäin saattaisi olla perusteltua. Näin asiaa voidaan lähestyä kahdelta puolelta: pyrkiä lisäämään palvelun antamaa hyötyä asiakkaalle, mutta samalla parantaa laatua arvolaadun näkökulmasta kustannuksia karsimalla. Tarkastelua on suunnattu segmenteittäin tiedon riittävyyden määrittelyyn. Suurten PIE-yhteisöjen raportointivelvoitteet myös tilintarkastajan osalta ovat huomattavasti laajemmat. Erityisesti kustannusten karsimisella on merkitystä pohdittaessa tilintarkastuksen lakisääteisen tehtävän arvoa yrittäjäomistajalle, joka itse kykenee valvomaan omistajana saamaansa informaatiota. Tilintarkastus on perusteltavissa tällöin vain julkisella intressillä ja velkojien suojalla. (Riistama 1999, 30.) Arvolaadun näkökulmasta yrittäjän tulisi saada tilintarkastukseen käyttämänsä raha jotenkin takaisin näiltä sidosryhmiltä Vuopala (2015b) mainitsee tarkastuskohteen rahoituskustannusten madaltumisesta saaman hyödyn jäävän oletettavasti tilintarkastuksen kustannuksia pienemmäksi, minkä vuoksi pienet ja keskisuuret yritykset yleisesti EU-alueella ja muualla maailmalla ovat vapaita tilintarkastusvelvollisuudesta.

Arvolaadun ristiriitaisuutta yhteiskunnallisesti ja tilintarkastuksen asiakkaan välillä ilmentää myös hyvin Näsin (2017) kannanotto siitä, että neuvontapalvelut, kuten veroneuvonta, mahdollisesti liittyvät lain porsaanreikien etsimiseen, jotta tarkastuskohde saisi hyötyä. Arvolaadun näkökulmasta asiakasyritys kokee tällöin palvelun laadukkaana, mutta yhteiskunnallisesti esimerkiksi pienempi verokertymä ei olisi toivottava tulos. Näsi (2017) pitää asetelmaa tilintarkastajasta yleisen edun valvojana etsimässä tämän tyyppisiä porsaanreikiä vähintäänkin eettisesti arveluttavana. Yhteiskunnan hyöty on tässä päinvastainen kuin asiakkaan toivoma lopputulema. Se, että tilintarkastajan todetaan toimivan tilintarkastajan ominaisuudessa muussakin kuin lakisääteisessä tilintarkastuksessa mutkistaa asiaa, koska tilintarkastajaan liitetty yleisen edun suojele soveltuu huonosti kahdenväliseen palveluun, jossa asiakas on tärkein. Jossakin määrin tilintarkastajan potentiaali tuottaa arvoa yhteiskunnalle ja toisaalta asiakkaalle jakautuu lakisääteiseen tilintarkastukseen ja neuvontapalveluihin. Niiden eriyttäminen toisistaan ei ole kuitenkaan arvolaadun näkökulmasta yksiselitteinen ratkaisu kahdesta syystä.

Ensiksi lakisääteinen tilintarkastuskin voi tuoda lisäarvoa tilintarkastusasiakkaalle. Pienten tilintarkastuskohteiden sisäisten kontrollien tarkastus toi Ojalan ym. (2014) tutkimuksessa lisäarvoa yhteisöille, joiden taloushallinto oli ulkoistettu ilman, että sähköistä laskutusjärjestelmää oli käytössä. Tilintarkastuksella saatiin varmistusta järjestelmien toiminnasta. Toisaalta he totesivat, että ulkoistettua taloushallintoa käyttävät

tarkastuskohteet hankkivat neuvontapalvelun ennemmin tältä taholta kuin suurelta tilintarkastusyhteisöltä, ja nostivat esiin sen, miten suuret tilintarkastusyhteisöt voisivat vastata paremmin pienten tarkastuskohteiden odotuksiin ja tuottaa arvoa pienelle yritykselle. Ongelmallista tässä asetelmassa on se, että palvelukokemukseen oleellisesti kuuluvaa vuorovaikutusta ei juuri ole, koska tilintarkastaja asioi suurelta osin ulkoisen taloushallinnon tuottajan kanssa. Toisaalta taloushallinnon ulkoistaminen voi synnyttää tarkastuskohteelle itselleen tarpeen varmistua ulkoistetun palveluntuottajan toiminnasta (Niemi – Ojala, 2010).

Toiseksi neuvontapalvelut antavat tilintarkastajalle arvokasta tietoa, jota voidaan käyttää lakisääteisessä tilintarkastuksessa hyödyksi. Beck ja Wu (2006) näkivät tämän syyksi, jonka vuoksi tilintarkastusyhteisöt aikanaan alkoivat tarjota neuvontapalveluita lakisääteisen tilintarkastuksen ohella. He esittävät, että tilintarkastajan edun mukaista on tarjota neuvontapalveluita pientä korvausta vastaan tai jopa ilmaiseksi, koska lisääntynyt ymmärrys asiakasyrityksestä maksaa itsensä takaisin tilintarkastuksen toteuttamisessa. Jokainen neuvontapalveluissa asiakkaan luona käytetty tunti lisää ymmärrystä asiakkaasta. Näin tieto, jota tilintarkastaja tarvitsee asiantuntijapalvelun tuottamiseen, lisääntyy. (Tritschler 2013, 49.) Arvolaadun näkökulmasta löytyy siis perusteita neuvontapalveluiden ja lakisääteisen tilintarkastuksen eriyttämistä vastaan.

Samoin rotaatiovelvollisuutta tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon sen vaikutus kustannus-hyötysuhteeseen. Ghosh ja Moon (2005) totesivat, että rotaatiovelvollisuus aiheuttaa turhia kustannuksia pääomamarkkinoilla rotaatiosta saatavan hyödyn ollessa kyseenalaista. Tutkimuksessaan he havaitsivat, että pääomamarkkinoiden reaktio tulositiloitukseen oli voimakkaampi silloin, kun tilintarkastajan toimeksiannon kesto oli pidempi. Tilintarkastuksesta koettu arvo kasvoi ajan myötä. Rotaatiovelvollisuus estää tämän vaikutuksen ja samalla aiheuttaa toimeksiannon alkuun ja ensimmäiseen tarkastuskertaan liittyviä käynnistyskustannuksia. Rotaation koetaan lisäävän kustannuksia ja epävarmuutta tilintarkastusalalla tehtävää työtä kohtaan. (Näsi, 2015.) Siksi arvolaadun näkökulmasta rotaatiosta saatavan hyödyn pitäisi olla merkittävää lisäkustannusten ja epävarmuuden oikeuttamiseksi.

Omalta osaltaan arvoon vaikuttaa tilintarkastajan palkkio. Palkkion tulisi olla riittävän suuri, että tarvittava aika ja henkilöstö voidaan suunnata toimeksiantoon. Kuten Näsi (2015) toteaa, kustannussäästö haetaan käyttämällä enemmän avustavaa työvoimaa, mikä voisi johtaa huonompaan laatuun. Voimakkaasti kilpailtuun markkinahintaiseen tilintarkastuspalkkioon sisältyy riski siitä, että voitto ja kannattavuus saadaan aikaan tinkimällä tarkastustoimenpiteistä. Tämä johtaisi suoraan tilintarkastuksen laadun vaarantumiseen. Samoin kiinteähintainen tilintarkastuspalkkio vähentää mahdollisuutta reagoida tarkastuksen aikana esiin nouseviin seikkoihin. Omistaja saattaa tässäkin tilanteessa haluamansa tilintarkastuspalvelun, mutta viranomaispalvelun kannalta on vaara, että joitakin lain ja säädösten vaatimia asioita jää tekemättä. Asiakkaan valitessa

tilintarkastajan vain palkkion perusteella voidaan kyseenalaistaa asiakkaan kokema hyöty tilintarkastuksesta. Asiakas pyrkii parempaan arvolaatuun ainoastaan kustannuksia karsimalla. Kailiala (2015) toteaa, että käytännössä usein hinta on ratkaisevassa roolissa. Keinoina erottua massasta hän mainitsee sen, että tilintarkastaja toisi rohkeasti esiin omia näkemyksiä ja parannusehdotuksia asiakkaalle, eli pyrkisi lisäämään koettua hyötyä.

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Laatu on moniulotteinen käsite. Historiallisesti taloustieteellinen laatu on liitetty valmistuksen yhdenmukaisuuteen. Toteuman tuli vastata aikomusta. Juran jakoi laadun sisällön virheettömyyteen ja soveltuvuuteen käyttötarkoitukseen. Asiakas nousi keskiöön sen määrittelijänä, soveltuuko tuote käyttötarkoitukseensa. Monet tässä tutkimuksessa esiin tuodut tilintarkastuksen laatua määrittävät tekijät löytävät paikkansa jommassakummassa Juranin määritelmistä. Tilintarkastuksen laatuun syvennyttiin kuitenkin tietyllä tapaa laajemmin ja samalla yksityiskohtaisemmin käyttämällä David A. Garvinin teoksessaan *Managing Quality* esittelemiä viittä laatunäkökulmaa. Kuten Kihn (2017) mainitsee, tilintarkastuksen laatua on totuttu tutkimaan huomattavasti suppeammin kuin mihin laadun teoreettiset viitekehykset antavat mahdollisuuden. Garvinin viitekehysten avulla tilintarkastuksen laadun sisältöä voitiin jäsenellä ja ymmärtää, mikä on ensiarvoisen tärkeää tilintarkastuksen sisällön ja toimintatapojen kehittämisessä.

Transsendentaalisen laadun piirteitä liittyy tilintarkastukseen sen luotettavuuden, hyvyyden ja ylivertauisuuden määrittelyn ongelmallisuuden osalta. Transsendentaalisena ilmiönä tilintarkastuksen laadun todetaan saavan käänteisen merkityksen siten, että huonon laadun tunnistaa normaalista. Huono laatu yhdistyy tilanteisiin, joissa tilintarkastaja epäonnistuu esittämään häneltä odotetun lausunnon, ja siihen, että tilintarkastaja epäonnistuu osoittamaan tilinpäätöksessä olevan oleellisen virheen tai puutteen. Myös muun tilinpäätösinformaation laatu vaikuttaa transsendentaaliseen laatutulkintaan tilintarkastuksen laadusta. Laatua voidaan parantaa luomalla edellytykset sille, että tilintarkastaja onnistuneesti antaa kaikki tarvittavat lausunnot, ja kehittämällä tilintarkastusta osana muuta tilinpäätösinformaatiota sen sijaan, että tilintarkastajan tuottamaa informaatiota pidettäisiin siitä irrallisena.

Tuotekeskeisessä laatunäkökulmassa tilintarkastukseen yhdistyy suorituskykyyn liittyviä ominaisuuksia, joista virheettömyys ja tietojen olennaisuus ovat tärkeimmät. Ne vaikuttavat jossain määrin toisiinsa käänteisesti. Esimerkiksi tulevaisuuteen liittyvän ennakoivan tiedon todettiin lisäävän mahdollisuutta tiedon virheellisyyteen, mutta samaan aikaan tämän tyyppisen tiedon olevan olennaista tilintarkastuspalvelun käyttäjille. Virheettömyyden ja olennaisuuden eroa ilmentää myös korvausvelvollisuus tilintarkastuksen erityisominaisuutena. Vaikka sen ei todeta parantavan virheettömyyttä, se voi olla olennainen asiakkaan kokemukselle. Asiakkaan mahdollisuus pyytää lisälausuntoja ja kehityssuunta antaa lisää informaatiota tilintarkastuskertomuksessa heijastelevat tuotekeskeisen näkökulman ajatusta siitä, että enemmän ominaisuuksia merkitsee parempaa laatua. Olennaisuuteen kuuluva vaatimus tiedon selkeydestä ja vertailtavuudesta asettaa tälle rajoituksen. Se, että asiakas voi räätälöidä tuotetta mieleisempään lisää mahdollisuutta, että siinä on hänen haluamiaan ominaisuuksia.

Tuotantokeskeisen laadun saralla todetaan sama tilanne kuin Warming-Rasmussen ja Jensen (1998) havaitsivat jo pari vuosikymmentä sitten siitä, että tämä näkökulma leimaa edelleen tilintarkastusalan laadun tutkimusta. Tilintarkastusalan ammattilaiset pyrkivät jäsentämään laatua oman toimintansa kautta, mikä vie väistämättä pääpainon tuotantokeskeiseen laatu näkökulmaan. Laitinen ja Laitinen (2015) esittävät tutkimuksessa tilintarkastuksen laadun perustuvan joko tilintarkastusprosessiin tai tilintarkastajaan liittyviin ominaisuuksiin. Molemmat kuuluvat tuotantokeskeiseen laatu näkökulmaan. Tilintarkastajan hyväksymisjärjestelmän muutokset, rajoitukset neuvontapalveluiden tarjoamisessa ja pakollinen rotaatio ovat tuotantokeskeisiä tapoja pyrkiä parantamaan laatua. Kasvanut tilintarkastajaan ja tilintarkastusprosessiin kohdistuva sääntely heijastaa myös lainsäätäjän tuotantokeskeistä lähestymistapaa. Tuotantokeskeisesti tilintarkastuksen virheettömyyden vaatimus korostuu, mutta näkökulma painottaa ensisijaisesti prosessivaiheiden virheettömyyden merkitystä. Laatua tulisi arvioida tilintarkastajan toimintaan keskittyvän laadunvarmistuksen avulla sen sijaan, että tuotantokeskeistä laatua arvioidaan tarkastuksen lopputuloksen tai tilintarkastuskertomusten kautta.

Käyttäjakeskeinen laatu lähtee käyttäjien odotuksista. Tuoteominaisuuksia ja tuotantokeskeisen laadun elementtejä peilataan asiakkaisiin. Laatu ei ole objektiivinen vaan subjektiivinen kokemus. Kokemusta tilintarkastuspalvelusta käyttäjä täydentää mielikuvalla tilintarkastajasta ja tilintarkastusalasta yleensä. Tämä painottaa tilintarkastusalan yhteiskunnallisen luotettavuuden ja maineen merkitystä. Käyttäjakeskeisestä näkökulmasta tilintarkastuksen todetaan olevan laadukasta, kun sen antamaa varmennusta voidaan käyttää hyödyksi päätöksenteossa. Asiakkaille tilintarkastuksen tuoma laatu näyttäytyy edullisemmassa rahoituksen saamisessa ja neuvontapalveluiden antamassa lisäarvossa.

Arvolaatu tuo tarkasteluun kustannus-hyötysuhteen. Saatavan hyödyn tulee oikeuttaa kustannukset. Arvolaadun mittarina voidaan pitää asiakkaan tyytyväisyyttä. Näkökulma auttaa ymmärtämään suhtautumiseroa asiakkaan ja yhteiskunnan välillä. Yhteiskunnallisesti tilintarkastus tarjoaa kustannustehokkaan valvontaelimen. Asiakkaan saamaa arvoa kustannukset eivät sen sijaan kaikissa tapauksissa oikeuta. Erityisen ongelmallinen on arvolaadun näkökulmasta viranomaisen insentiivi kasvattaa tilintarkastajan suorittaman varmistuksen määrää lisätäkseen itse kokemaansa hyötyä tilanteessa, jossa tämä ei nosta viranomaisen omia, vaan asiakkaan kustannuksia. Jos asiakas ei koe saavansa lisähyötyä, kustannusten nousu heikentää arvolaatua, mikä aikaa myöten on omiaan vähentämään asiakkaan tilintarkastuksesta kokema laatua. Laatutavoitteiden ristiriitaisuuden syynä voidaan pitää tilintarkastajan kaksoisroolia omistajan ja yleisen edun vartijana.

Tilintarkastuspalvelun segmentoitumisen tarpeellisuutta asiakasryhmittäin voidaan perustella useammalla laatu näkökulmalla. Tuotekeskeisesti käyttäjien arvostamat

ominaisuudet poikkeavat tarkastuskohteen koon ja omistuspohjan mukaan. Tuotantokeskeisesti tilintarkastuksen toteutustapa vaihtelee tarkastuskohteen koon mukaan. Käyttäjakeskeisesti eri sidosryhmien merkitys poikkeaa erisuuruisissa tarkastuskohteissa. Tällä on vaikutusta esimerkiksi siihen, miten suhtautua tilintarkastajan neuvontapalveluihin, jotka parantavat johdon kokemaa laatua, mutta saattavat heikentää muiden sidosryhmien laatukokemusta. Arvolaadun näkökulmasta todetaan tilintarkastuksen kustannusten olevan joillakin tarkastuskohteilla sekä suhteellisesti että absoluuttisesti niin suuria, että asiakkaan saamalla hyödyllä ei kustannusta voida oikeuttaa. Kehityskulku tilintarkastuspalvelun segmentoitumiseen PIE-yhteisöihin, pieniin tarkastuskohteisiin ja näiden väliin jääviin yhteisöihin, parantaa tämän tutkimuksen tulosten perusteella tilintarkastuksen laatua. Tilintarkastuksen laatua ja siihen kohdistuvia asiakkaiden odotuksia voitaisiinkin jatkossa tutkia tarkemmin analysoimalla tilintarkastuksen laadun sisältöä kullekin näistä segmenteistä erikseen.

LÄHTEET

- Alander, Ilse – Taskinen, Anja (2009) Tilintarkastajien ammattitaidon valvonta ja laaduntarkastukset. *Näkökulmia laskentatoimeen ja tilintarkastukseen*, 112–126. Tampereen Yliopistopaino Oy: Tampere
- Alzaydi, Ziyad M – Al-Hajla, Ali – Nguyen, Bang – Jayawardhena, Chanaka (2018) A review of service quality and service delivery. Towards a customer co-production and customer-integration approach. *Business Process Management Journal*, vol 24, No:1, 295–328
- Beck, Paul J – Wu, Martin G H (2006) Learning by Doing and Audit Quality. *Contemporary Accounting Research*. vol 23, No:1, 1–30
- Bills, Kenneth L – Cunningham, Lauren M – Myers, Linda A (2016) Small Audit Firm Membership in Associations, Networks and Alliances: Implications for Audit Quality and Audit Fees. *The Accounting Review*, vol 91, No:3, 767–792
- Carey, Peter – Simnett, Roger (2006) Audit Partner Tenure and Audit Quality. *The Accounting Review*, vol 81, No:3, 653–676
- Chang, Xin – Dasgupta, Sudipto – Hilary, Gilles (2009) The Effect of Auditor Quality on Financial Decisions. *The Accounting Review*, vol 84, No:4, 1085–1117
- Chu, Ling – Mathieu, Robert – Mbagwu, Chima (2013) Audit Quality and Banks' Assessment of Disclosed Accounting Information *European Accounting Review*, vol 22, No:4, 719–738
- Dale, Barrie G – van der Wiele, Ton – van Iwaarden, Jos (2007) *Managing Quality*, 5. painos. Markono Print Media Pre Ltd: Singapore
- DeFond, Mark – Zhang, Jieying (2014) A review of archival auditing research. *Journal of Accounting and Economics*, vol 58, No:1, 275–326
- Feigenbaum, Armand V (1957) *Quality Control: Principles, Practice and Administration*, 2. painos. McGraw-Hill, New York, U.S.
- Francis, Jere R – Yu, Michael D (2009) Big 4 Office Size and Audit Quality. *The Accounting Review*, vol 84, No:5, 1521–1552
- Francis, Jere R (2004) What do we know about audit quality? *The British Accounting Review*, vol 36, No:1, 345–368
- Garvin, David A (1988) *Managing Quality*, The Free Press: New York, U.S.
- Ghosh, Alok – Moon, Doocheol (2005) Auditor Tenure and Perceptions of Audit Quality. *The Accounting Review*, vol 80, No:2, 585–612

- Gul, Ferdinand A – Wu, Donghui – Yang, Zhifeng (2013) Do Individual Auditors Affect Audit Quality? Evidence from Archival Data. *The Accounting Review*, vol 88, No:6, 1993–2023
- Ikäheimo, Seppo – Malmi, Teemu – Walden, Risto (2016) *Yrityksen laskentatoimi*. 6. uudistettu painos. Talentum Media Oy: Liettua
- Herrbach, Olivier (2001) Audit quality, audit behaviour and the psychological contract. *The European Accounting Review*, vol 10, No:4, 787–802
- Horsmanheimo, Pasi – Steiner, Maj-Lis (2008) *Tilintarkastus – asiakkaan opas*. 5. uudistettu painos. Balto Print: Liettua
- Hoyer, R W – Hoyer, Brooke B Y (2001) What is Quality? Learn how each of eight well-known gurus answer this question. *Quality Progress*. Vol 34, No:7, 52–62
- Joe, Jennifer R – Vandervelde, Scott D (2007) Do Auditor-Provided Nonaudit Services Improve Audit Effectiveness? *Contemporary Accounting Research*. vol 24, No:2, 467–487
- Juran, J.M. (1988) *Juran on Planning for Quality*, The Free Press: New York, U.S.
- Juran, J.M. – Gryna, Frank M. (1988) *Juran's Quality Control Handbook*, 4. painos. McGraw-Hill: United States of America
- Kailiala, Esa (2015) Tilintarkastuksen menestystekijät ja haasteet Suomen tilintarkastusmarkkinoilla. *Tilintarkastuksen ja arvioinnin symposium – näkökulmia tilintarkastuksen uudistumiseen ja standardeihin*, 81–98. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print: Tampere
- Kihn, Lili-Anne (2017) Tilintarkastuksen laatu – ajankohtaiskatsaus tilintarkastuksen tieteelliseen tutkimukseen. *Näkökulmia tilintarkastukseen ja arviointiin*, 81–100. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print: Tampere
- Kihn, Lili-Anne – Nurmela, Janne (2009) Tilintarkastajan vastuu ammattilehtikirjoittelun näkökulmasta 1998-2007. *Näkökulmia laskentatoimeen ja tilintarkastukseen*, 94–111. Tampereen Yliopistopaino Oy: Tampere
- Kilgore, Alan – Radich, Renee – Harrison, Graeme (2011) The Relative Importance of Audit Quality Attributes. *Australian Accounting Review*, vol 21, No:58, 253–265
- Kilgore, Alan – Harrison, Graeme – Radich, Renee (2014) Audit Quality: what's important to users of audit services. *Managerial Auditing Journal*, vol 29, No:9, 776–799

- Knechel, Robert W – Krishnan, Gopal V – Pevzner, Mikhail – Shefchik, Lori B – Velury, Uma K (2013) Audit Quality: Insights from the Academic Literature. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, vol 32, No:1, 385–421
- Korkeamäki, Ari-Matti (2017) *Tilintarkastuksen perusteet*, 1. painos. Sanoma Pro Oy: Helsinki
- Kosonen, Leena (2005) *Vaarinpidosta virtuaaliaikaan. Sata vuotta suomalaista tilintarkastusta*. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Acta Universitatis Lappeenrantaensis 210
- Kosonen, Leena (2008) Tilintarkastuskäytännön kehittyminen Suomessa 1900-luvun loppupuolella. *Tilintarkastuslehti*, vol 52, No:3, 32–38
- Kraus, Patrick – Zülch, Henning (2013) Non-Audit Services And Audit Quality: Blessing or Curse? *Journal of Applied Business Research*, vol 29, No:2, 305–325
- Laitinen, Erkki K – Laitinen, Teija (2015) A probability tree model of audit quality. *European Journal of Operational Research*, vol 243, No:2, 665–677
- Landrum, Hollis T – Prybutok, Victor R – Strutton, David – Zhang, Xiaoni (2008) Usefulness Versus Use in an Information Service Quality and Information System Success Web-Based Model. *Information Resources Management Journal*, vol 21, No:2, 1–17
- Lehtinen, Uolevi – Lehtinen, Jarmo R (1991) Two Approaches to Service Quality Dimensions. *The Service Industries Journal*, vol 11, No:3, 287–303
- Leppiniemi, Jarmo – Kisanlahti, Timo (2016) *Tilinpäätäjän käsikirja*, 3. uudistettu painos. Balto Print: Liettua
- Leppiniemi, Jarmo – Leppiniemi, Raili (2006) *Tilinpäätöksen tulkinta*. 4. uudistettu painos. WS Bookwell Oy: Juva
- Lennox, Clive S – Wu, Xi – Zhang, Tianyu (2014) Does Mandatory Rotation of Audit Partners Improve Audit Quality? *The Accounting Review*, vol 89, No:5, 1775–1803
- Lillrank, Paul (1998) *Laatuajattelu – Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa*. 1. painos. Otavan Kirjanpaino: Keuruu
- Lillrank, Paul (1990) *Laatunmaa – Johdatus Japanin talouselämään laatujohtamisen näkökulmasta*. Gummerus Kirjanpaino Oy: Jyväskylä
- Logothesis, N (1992) *Managing for Total Quality*. Hartnolls, Bodmin: Great Britain

- Lukka, Kari (1986) Taloustieteen metodologiset suuntaukset: Liiketaloustieteen ja kansantaloustieteen vertailu. *Liiketaloustieteellinen Aikakauskirja*, vol 35, No:2, 133–148
- Luumi, Jaakko (2009) Tilintarkastus taloudellisen laskusuhdanteen aikana. *Näkökulmia laskentatoimeen ja tilintarkastukseen*, 70–83. Tampereen Yliopistopaino Oy: Tampere
- Meklin, Pentti (2009) Tarkastus verorahoitteisessa ja markkinarahoitteisessa toiminnassa – erojen ja yhtäläisyyksien teoreettisia perusteluja. *Näkökulmia laskentatoimeen ja tilintarkastukseen*, 56–69. Tampereen Yliopistopaino Oy: Tampere
- Millichamp, Alan – Taylor, John (2012) *Auditing*. 10. painos. RR Donnelley: Kiina
- Monroe, Gary – Hossain, Sarowar (2013) Does audit quality improve after the implementation of mandatory audit partner rotation? *Accounting and Management Information Systems*, vol 12, No:2, 263–279
- Mäki-Rahko, Aune (2015) Yritysvastuuraporttien ulkoinen varmistus. *Tilintarkastuksen ja arvioinnin symposium – näkökulmia tilintarkastuksen uudistumiseen ja standardeihin*, 142–159. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print: Tampere
- Niemi, Lasse – Kuhta, Tiia (2014) Going concern -arvion merkitys lisäinformaationa. *Balanssi*, vol 2, No:6, 44–47
- Niemi, Lasse – Ojala, Hannu (2010) Kyllä vai ei vapaaehtoiselle tilintarkastukselle? *Tilintarkastuslehti*, vol 54, No:6, 26–29
- Näsi, Salme (2009) Katsaus tilintarkastuksen opetukseen ja tutkimukseen Suomen kauppatieteellisissä yksiköissä. *Näkökulmia laskentatoimeen ja tilintarkastukseen*, 19–37. Tampereen Yliopistopaino Oy: Tampere
- Näsi, Salme (2015) Tutkimuksellisia näkökulmia tilintarkastajan lakisääteiseen ja vapaaehtoiseen vaihtoon. *Tilintarkastuksen ja arvioinnin symposium – näkökulmia tilintarkastuksen uudistumiseen ja standardeihin*, 123–141. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print: Tampere
- Näsi, Salme (2017) Luova laskentatoimi – tarkoituksellista harhaanjohtamista ja myös tilintarkastajien ongelma. *Näkökulmia tilintarkastukseen ja arviointiin*, 101–112. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print: Tampere
- O'Donnell, Ed – Schultz, Joseph J Jr. (2003) The Influence of Business-Process-Focused Audit Support Software on Analytical Procedure Judgments. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, vol 22, No:2, 265–279

- Ojala, Hannu – Niskanen, Mervi – Collis, Jill – Pajunen, Kati (2014) Audit Quality and decision-making in small companies. *Managerial Auditing Journal*, vol 29, No:9, 800–817
- Ounasvirta, Lasse (2009) Valtion virastojen ja laitosten tilintarkastus – tarkastuslaatua verovaroin. *Näkökulmia laskentatoimeen ja tilintarkastukseen*, 84–93. Tampereen Yliopistopaino Oy: Tampere
- Pakkanen, Kaija (2006) Anna laadun näkyä? Mikä on riittävästi dokumentoitu lakisääteinen tilintarkastus? *Tilintarkastuslehti*, vol 50, No:1, 29–32
- Pirsig, Robert (1976) *Zen and The Art of Motorcycle Maintenance. An inquiry into values*. Corgi Books: Lontoo, UK
- Pirsig, Robert (1991) *Lila – An Inquiry into Morals*. Bantam: New York, U.S.
- Remes, Matti (2015) Lisää ennakoivuutta edunvalvontaan. *Balanssi*, vol 3, No:1, 8–11
- Remes, Matti (2014) Tilaa maalaisjärjelle. *Balanssi*, vol 2, No:6, 24–28
- Riistama, Veijo (2000) *Tilintarkastus – perusteet*. 3. uudistettu laitos. WS Bookwell Oy: Porvoo
- Riistama, Veijo (1999) *Tilintarkastuksen teoria ja käytäntö*. 2. painos. WSOY: Porvoo
- Riistama, Veijo (2006) Tilikauden aikana suoritettava tilintarkastus. *Tilintarkastuslehti*, vol 50, No:4, 41–45
- Ruohonen, Janne (2017) Osakeyhtiön tilintarkastajan kannalta keskeiset osakeyhtiö- ja tilintarkastuslainsäädäntöön kaavailut muutokset. *Näkökulmia tilintarkastukseen ja arviointiin*, 17–46. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print: Tampere
- Salmi, Ilari (2015) *Mitä tilinpäätös kertoo?* 8.–9. painos. Otavan Kirjapaino Oy: Keuruu
- Smith, Jason L (2012) Investors' Perceptions of Audit Quality: Effects of Regulatory Change. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, vol 31, No:1, 17–38
- Sormunen, Nina (2014) Konkurssia edeltävä toiminnan jatkuvuuden arvionti Pohjoismaissa. *Balanssi*, vol 2, No:4, 34–37
- Sun, Jerry – Liu, Guoping (2010) Client-specific litigation risk and audit quality differentiation. *Managerial Auditing Journal*, vol 26, No:4, 300–316
- Svanström, Tobias (2013) Non-audit Services and Audit Quality: Evidence from Private Firms. *European Accounting Review*, vol 22, No:2, 337–366

- Sviili, Tarja (2010) Talousjohtajat tyytyväisiä tilintarkastuksen tasoon. *Tilintarkastuslehti*, vol 54, No:6, 48–49
- Tepalagul, Nopmanee – Lin, Ling (2014) Auditor Independence and Audit Quality: A Literature Review. *Journal of Accounting, Auditing & Finance*, vol 30, No:1, 101–121
- Tomperi, Soile (2018) *Tilintarkastus – Normeista käytäntöön*. 4. uudistettu painos. Otavan Kirjapaino Oy: Keuruu
- Tritschler, Jonas (2013) *Audit Quality – Association between published reporting errors and audit firm characteristics*. PHD Thesis, University of Innsbruck. Printforce: Hollanti
- Tuominen, Carita – Lillrank, Paul (2000) Laatuksilytykset suomalaisissa yrityksissä. *Kauppa- ja teollisuusministeriön tutkimuksia ja raportteja 24/2000*. Oy Edita Ab: Helsinki
- Vahtera, Veikko (2017) Tilintarkastajan vahingonkorvausvastuu ja sen suhde yhteisöjen johdon vahingonkorvausvastuuseen. *Näkökulmia tilintarkastukseen ja arviointiin*, 47–60. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print: Tampere
- Vahtera, Veikko (2015) Tilintarkastajatutkintojen ja tilintarkastajien valvonnan uudistaminen. *Tilintarkastuksen ja arvioinnin symposium – näkökulmia tilintarkastuksen uudistumiseen ja standardeihin*, 19–33. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print: Tampere
- Vehmanen, Petri (2009) The Qualitative Characteristics of Information Included in General Purpose Financial Reports by Public Sector Entities. *Näkökulmia laskentatoimeen ja tilintarkastukseen*, 38–55. Tampereen Yliopistopaino Oy: Tampere
- Virkilä, Timo (2013a) Viranomaistahoilla kirjavat vaatimukset tilintarkastajan raportoinnille. *Balanssi*, vol 1, No:6, 55–57
- Virkilä, Timo (2013b) Tilintarkastajan raportointi – väärinymmärryksiä puolin ja toisin. *Balanssi*, vol 1, No:5, 48–51
- Vuopala, Tapani (2015a) Tilintarkastusalan tulevaisuuden näkymiä. *Tilintarkastuksen ja arvioinnin symposium – näkökulmia tilintarkastuksen uudistumiseen ja standardeihin*, 34–63. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print: Tampere
- Vuopala, Tapani (2015b) Miksi tarvitsemme oman standardin pienten yritysten tilintarkastukseen? *Balanssi*, vol 3, No:3, 36–41
- Warming-Rasmussen, Bent – Jensen, Lars (1998) Quality Dimensions in external audit services – an external user perspective. *The European Accounting Review*, vol 7, No:1, 65–82