



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Laskentatoimi	Päivämäärä	6.5.2008
Tekijä(t)	Lotta Svedström	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	102
Otsikko	Seurantaraportoinnin laatu – käyttäjänäkökulma		
Ohjaaja(t)	Prof. emeritus Pekka Pihlanto, Lehtori Tuula Vilja		

Tiivistelmä

Vaikka pitkän aikavälin tavoitteet on ilmaistu muuten kuin taloudellisesti, joudutaan osa tavoitteista määrittelemään taloudellisesti keskipitkän ja lyhyen aikavälin suunnittelua varten. Ohjausprosessissa suunnittelun tukena on seurantajärjestelmä, jonka avulla mitataan ja arvioidaan, miten asetetut tavoitteet on saavutettu. Seurantaraportoinnin on täytettävä tietyt päätöksenteon kannalta vaaditut ominaisuudet, jotta se olisi käyttökelpoinen päätöksenteossa ja tukisi tehokkaasti ohjauspäätöksiä. Vaikka taloushallinnon informaation hyvyys on sidoksissa käyttötilanteeseen, on mahdollista tarkastella laadukkaan talousinformaation tunnusmerkkejä ja kehittää raportointi näiden kautta.

Tämän tutkielman teoreettisena tavoitteena oli määrittää seurantaraportoinnin rooli ja ominaisuudet toiminnanohjauksen tukena sekä raporttien käyttökelpoisuutta edustavat laatuominaisuudet. Empiirisenä tavoitteena oli havainnoida ja analysoida, miten seurantaraportoinnin laatu toteutui käyttäjien näkökulmasta eli miten seurantaraportoinnin rooli toteutui ohjauksen tukena ja saavuttaako raportointiprosessin myötä tarvittava informaatio käyttäjän helposti ja ymmärrettävästi.

Tutkimus osoittaa, että seurantaraportoinnin perinteiset roolit toiminnan ohjauksen tukena toteutuivat parhaiten eli parhaiten pystyttiin arvioimaan yrityksen toiminnan tulosta sekä tunnistamaan ne asiat, jotka vaativat toimenpiteitä. Seurantaraportoinnin laatu muodostui itse välitetystä informaatiosta ja välitysprosessissa. Välitysprosessin laatuominaisuudet jakaantuivat informaation muotoa ja välittämisen käytännöllisyyttä edustaviin ominaisuuksiin. Laadukas informaatio on olennaista, luotettavaa ja merkittävää päätöksenteon kannalta. Informaation muoto miellettiin ymmärrettävyydeksi tässä tutkimuksessa. Informaation välittämisen laadullisia ominaisuuksia ovat saatavuus, ajankohtaisuus, täydellisyys, joustavuus ja valikoitavuus. Parhaiten toteutuivat laatuominaisuudet tiedon luotettavuudesta ja ymmärrettävyydestä ja heikoimmin täydellisyydestä ja joustavuudesta. Keskeinen huomio tutkimuksen tuloksista oli, että raportoinnin perusasiat kuten informaation luotettavuus, saatavuus ja raportointiprosessin sujuvuus on laitettava ensin kuntoon. Kokemus kartoittavan tutkimuksen teosta rohkaisee jatkamaan tapaustutkimusten parissa, miten laadullisista ominaisuuksista saataisiin kehitettyä palautejärjestelmä edistämään seurantaraportoinnin toimivuutta yrityksissä ja yhdistämään tiedon tuottaja- ja käyttäjäryhmät tehokkaammin.

Asiasanat	Raportointi, asiakaslähtöisyys, palvelut, laatu
Muita tietoja	