

Tom 10/2018, ss. 383-400
ISSN 0860-5637
DOI: 10.19251/rtnp/2018.10(15)
www.rtnp.pwsplock.pl

Mariola Szewczyk-Jarocka

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Płocku

Beata Lazarowska

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Płocku

OCENA JAKOŚCI USŁUG KSIĘGOWO- PODATKOWYCH OFEROWANYCH PRZEZ BIURO RACHUNKOWE W OPINII KLIENTÓW

**Assesement of the quality of accountancy and tax services
offered by the accounting office in the opinions of clients**

Abstract:

The high quality of tax and accounting services can be guaranteed if the accounting office has obtained a qualification certificate, which apparently, in the era of the deregulation act is not a mandatory document, yet an additional advantage, not to mention belonging to the Association of Accountants in Poland. The purpose of the article is to assess the quality of accounting and tax services offered by an accounting office conducting economic activity in Płock, in the opinions of customers. Two research questions have been posed: at what level the respondents rated the services offered by the accounting office, and whether women rated the quality of the service better.

Keywords: accounting and tax services, accounting office, quality, own research

Abstrakt:

Wysoką jakość usług księgowo-podatkowych gwarantuje posiadanie, przez biuro rachunkowe, certyfikatu kwalifikacyjnego, który w dobie ustawy deregulacyjnej nie jest dokumentem obowiązkowym, a dodatkowym atutem. Celem artykułu jest ocena jakości usług księgowo-podatkowych oferowanych przez biuro rachunkowe, prowadzące działalność gospodarczą w Płocku, na podstawie opinii klientów biura. Postawiono dwa pytania badawcze: na jakim poziomie ankietowani ocenili usługi oferowane przez biuro rachunkowe oraz, czy kobiety lepiej oceniają jakość usługi.

Słowa kluczowe: usługi księgowo-podatkowe, biuro rachunkowe, jakość, badania własne

WPROWADZENIE

Początki działalności biur rachunkowych lub osób parających się czynnościami wykonywanymi dzisiaj przez księgowych sięgają odległych czasów. Pierwsze wzmianki o działalności prowadzonej przez osoby wyspecjalizowane w zawodzie księgowego sięgają XV wieku, jednak za moment, stanowiący o rozwoju działalności biur rachunkowych, uważa się okres rewolucji przemysłowej¹. W czasie owej rewolucji duża część przedsiębiorstw zaczęła powierzać prowadzenie zapisów gospodarczych osobom specjalnie zatrudnionym do tego celu. Z biegiem lat osoby, odpowiedzialne za księgowość, zaczęły formalizować swoją działalność poprzez zakładanie i rejestrację biur rachunkowych.

Rynek krajowy usług księgowo-podatkowych w XXI w. jest bardzo potężny. Biura rachunkowe oferują wysokiej jakości usługi. Certyfikat kwalifikacyjny wydawany przez Ministra Finansów jest potwierdzeniem kwalifikacji księgowych oraz jakości usług, jakie oferują. Posiadanie takiego dokumentu nie jest obowiązkowe, gwarantuje jednak wysoką jakość usług danego biura.

¹ <https://www.skwp.poznan.pl/stowarzyszenie/stowarzyszenie-ksiegowych-w-polsce-od-dzial-wielkopolski-w-poznaniu/historia-skwp> [dostęp: 16.11.2018].

WYBRANE USŁUGI OFEROWANE PRZEZ BIURA RACHUNKOWE

Biura rachunkowe początkowo zajmowały się powadzeniem księgowości w niewielkich firmach. Wraz ze zmieniającym się światem oraz postępowaniem technologicznym biura rachunkowe znacznie poszerzyły swoją działalność. W artykule przedstawiono tylko część spośród szerokiego wachlarza usług, skupiając się na najnowszych usługach oraz tych, z których przedsiębiorstwa korzystają najczęściej. Zofia Sawicka-Kluźniak² wyróżnia szereg czynności, które oferowane są przez biura rachunkowe. Do najczęściej świadczonych usług zalicza się:

- kompleksową obsługę księgowo-finansową wszystkich form ewidencji działalności gospodarczej,
- reprezentację usługobiorcy w urzędach oraz instytucjach finansowych,
- przygotowywanie wniosków kredytowych wraz z negocjowaniem umów,
- obliczanie składek na ubezpieczenie społeczne,
- doradztwo podatkowe,
- doradztwo w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej,
- doradztwo przy opracowywaniu zakładowych planów kont,
- obsługę kadrowo-płacową,
- rozliczenia podatku VAT,
- pomoc przy tworzeniu biznesplanów, informacji rozliczeniowych w innych językach, etc.

Obsługa księgowo-finansowa stanowi bodajże jedną z najistotniejszych przyczyn, dla których przedsiębiorstwa decydują się na korzystanie z usług specjalistów z branży księgowej. Usługi finansowo-księgowe są bardzo rozbudowane i mają różny termin realizacji. W tabeli poniżej przedstawiono częstotliwość czynności wykonywanych przez biura rachunkowe, w ramach obsługi finansowo-księgowej.

² Z. Sawicka-Kluźniak. *Funkcjonowanie biura rachunkowego*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Finanse, rynki finansowe, ubezpieczenia” 2011, nr 32, s. 638-639.

Tabela 1. Czynności wykonywane przez biura rachunkowe

Lp.	Rodzaj czynności	Terminy
1.	Kompletowanie, kontrola i księgowanie dokumentów	Codziennie
2.	Uzgadnianie kasy i wyciągów bankowych	Każdorazowo po zaksięgowaniu
3.	Uzgadnianie rachunków	Co tydzień
4.	Sporządzanie rejestrów VAT	Raz w miesiącu
5.	Sporządzanie deklaracji VAT	Raz w miesiącu
6.	Sporządzanie wydruków ksiąg	Raz w miesiącu
7.	Sporządzanie list płac	Raz w miesiącu
8.	Sporządzanie deklaracji ZUS	Raz w miesiącu
9.	Rozliczanie amortyzacji	Raz w miesiącu
10.	Sporządzanie sprawozdań finansowych	Co kwartał
11.	Sporządzanie deklaracji w sprawie opłat za korzystanie ze środowiska	Raz na pół roku
12.	Zamykanie ksiąg rachunkowych	Na koniec roku
13.	Sporządzanie sprawozdań finansowych	Na koniec roku
14.	Wydawanie zaświadczeń dla pracowników	Na żądanie
15.	Wnioski kredytowe	Na żądanie
16.	Przygotowanie dokumentacji sp. z o.o. do Krajowego rejestru sądowego	Na żądanie
17.	Przygotowywanie wniosków o upadłość firmy	Na żądanie
18.	Współpraca z syndykiem masy upadłościowej	Na żądanie
19.	Współpraca z biegłym rewidentem	Na żądanie
20.	Inne specjalistyczne usługi	Na żądanie
21.	Analizy finansowe	Na żądanie klienta lub banku

Źródło: Sawicka-Kluźniak Zofia, 2011. „Funkcjonowanie biura rachunkowego”. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. *Finanse, rynki finansowe, ubezpieczenia* nr 32. s. 640.

Jak wynika z danych, zawartych w tabeli, zadania finansowo-księgowo to nieustająca praca. Część zadań musi być wykonywana codziennie, co miesiąc należy sporządzać chociażby rejestry oraz deklaracje VAT, rozliczać amortyzację czy sporządzać listy płac, a wraz z końcem roku obrotowego zamykać księgi rachunkowe i sporządzać sprawozdania finansowe. Dodatkowo klient może w każdym momencie zażądać wykonania innych

usług. Korzystanie z usług biur rachunkowych pozwala zaoszczędzić czas, ale również częściowo zwalnia przedsiębiorcę z obowiązku śledzenia bieżących zmian w przepisach prawnych, gdyż ten obowiązek zostaje przejęty przez specjalistów.

Obecnie biura rachunkowe podchodzą do klienta indywidualnie, oferując mu tym samym usługę dostosowaną indywidualnie do specyfiki prowadzonej działalności, jak również wymagań zleceniodawcy. Księgi rachunkowe prowadzone są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi. Biura rachunkowe pracują na wielu programach księgowych. Do najpopularniejszych zalicza się: Symfonia, SAP Business One, WAPRO, Comarch (Optima, ERP, CDN), Softlab, Rachmistrz, Enova, Xperits, Raks SQL, Oracle Hyperion etc.³. Renomowane biura rachunkowe wykorzystują system Flexi Workflow (Elektroniczny Obieg Dokumentów), dzięki któremu możliwe jest połączenie się z dowolnymi systemami księgowymi, wykorzystywanymi czy preferowanymi przez usługobiorcę⁴.

Wiele biur rachunkowych działa na zasadzie outsourcingu, co zostało wspomniane we wcześniejszej części artykułu, chociażby w odniesieniu do systemu Flexi Workflow. Outsourcing polega na wydzieleniu, na zewnątrz firmy, realizacji części zadań. Manewr ten pozwala na zmniejszenie kosztów ponoszonych przez pracodawcę. Nie trzeba zatrudniać pracowników odpowiedzialnych za dane czynności (w tym przypadku finansowo-księgowe), co w znacznym stopniu prowadzi do zmniejszenia kosztów z tytułu wynagrodzeń dla pracowników. Outsourcing pozwala na redukcję kosztów, przy jednoczesnym zachowaniu wysokiej jakości, co w dzisiejszych czasach jest bardzo istotne z punktu widzenia przedsiębiorstw⁵. Biura rachunkowe w ramach outsourcingu zajmują się przede wszystkim sporządzaniem sprawozdań finansowych, raportów, analiz, planów kont, zgodnie z przepisami prawnymi oraz obowiązującymi standardami. Ponadto stają

³ <http://www.blogksiegowy.pl/programy-ksiegowe-kryteria-wyboru/> [dostęp: 16.11.2018].

⁴ <https://www.mddp-outsourcing.pl/uslugi/flexi-workflow-system/czym-jest-flexi-workflow/> [dostęp: 16.11.2018].

⁵ A. Barańska. *Rachunkowość extra vergine*. „Plus. Outsourcing rachunkowości” 2015, 3.

się one odpowiedzialne za prawidłowość rozliczeń i kontakty z instytucjami zewnętrznymi (również w czasie kontroli).

Rozwój Internetu spowodował, że usługi rachunkowe coraz częściej prowadzone są na zasadzie „internetowych biur rachunkowych”. Jednym z najnowszych rozwiązań wprowadzonych na rynek jest Cloud computing, czyli chmura obliczeniowa. Jest to twór oparty na nowoczesnych rozwiązaniach technologicznych, który umożliwia przetwarzanie i przechowywanie danych nie na dyskach komputerów, a na serwerach znajdujących się poza własnością firmy. System ten uważany jest za jeden z bezpieczniejszych sposobów na przechowywanie danych⁶, co podnosi jakość usług finansowo-księgowych.

JAKOŚĆ USŁUG RACHUNKOWYCH

Jakość usług, które oferowane są przez biura rachunkowe to temat z rzadka podejmowany przez specjalistów. W literaturze trudno odnaleźć autorów, którzy poświęciliby na to zagadnienie znaczną część uwagi i rozważań.

Działalność biur rachunkowych określona jest w Ustawie o Rachunkowości. Dokument ten określa biura rachunkowe jako *usługowe prowadzenie ksiąg rachunkowych*. Zgodnie z rozdziałem 8. działalność ta może być prowadzona pod pewnymi warunkami. Osoby zakładające biuro rachunkowe muszą posiadać pełną zdolność do czynności prawnych oraz ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone w związku z prowadzoną działalnością. Ponadto nie mogą być skazane prawomocnym wyrokiem sądu za przestępstwa przeciwko wiarygodności dokumentów, mieniu, obrotowi gospodarczemu, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, za przestępstwo skarbowe, a także za przestępstwa wymienione w rozdziale 9. ustawy o rachunkowości, tj. np. nieprowadzenie ksiąg rachunkowych, prowadzenie ich wbrew przepisom ustawy lub podawanie w tych księgach niezetelnych danych⁷.

⁶ <https://www.mddp-outsourcing.pl/uslugi/flexi-workflow-system/czym-jest-flexi-workflow/> [dostęp: 16.11.2018]

⁷ Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości. Dz. U. z 2018 r. poz. 395, 398, 650, 1629, art. 76a-76h.

Niewątpliwie wymogi narzucone przez Ustawę powodują, że osoby podejmujące się prowadzenia biur rachunkowych są osobami rzetelnymi, odpowiedzialnymi oraz że będą oferować usługi wyłącznie wysokiej jakości. Początkowo, ustawa narzucała na księgowych dodatkowe warunki, niezbędne do prowadzenia biura rachunkowego, jednak ustawa deregulacyjna uchyliła część z nich. Ustawa o ułatwieniu dostępu do wykonywania niektórych zawodów regulowanych, po podpisaniu przez ówczesnego prezydenta RP Bronisława Komorowskiego, uchyliła przepisy dotyczące warunków wydawania certyfikatów księgowych. Do momentu wejścia w życie ustawy deregulacyjnej każdy księgowy prowadzący biuro rachunkowe zobowiązany był do posiadania certyfikatu księgowego. Od 10 sierpnia 2014 roku certyfikat księgowego nie jest obowiązkowy, nie wymaga się od osób, chcących zostać księgowym, wyższego wykształcenia w stopniu magisterskim, na kierunku wyższym ekonomicznym o specjalności rachunkowość oraz udokumentowanej praktyki w księgowości⁸.

Mimo wszystko, przeważająca część biur rachunkowych, posiada certyfikat księgowego, bądź też decyduje się na zdawanie egzaminu na eksperta usług księgowych. Posiadanie certyfikatu niewątpliwie podnosi pozycję biura rachunkowego w ocenie potencjalnych klientów. Przedsiębiorstwa widzą, w certyfikowanych biurach rachunkowych, podmioty, które będą oferować usługi wyższej jakości. Posiadanie certyfikatu świadczy o ogromnej wiedzy księgowego oraz potwierdza kwalifikacje zawodowe. Przedsiębiorca może mieć pewność, że powierza sprawy finansowe swojej firmy osobie godnej zaufania, która na bieżąco podnosi swoje kwalifikacje oraz poszerza posiadaną wiedzę.

Niewątpliwie, wpływ na jakość oferowanych usług przez biura rachunkowe ma rozwój technologii. XXI wiek i szybki rozwój systemów informatycznych pozwala na skrócenie czasu realizacji pewnych czynności i procedur. Biura rachunkowe, poprzez wykorzystanie najnowszych rozwiązań technologicznych, gwarantują swoim klientom wysoką jakość

⁸ Ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o ułatwieniu dostępu do wykonywania niektórych zawodów regulowanych. Dz. U. z 2014 r. poz. 768.

usług przy minimalnym ryzyku⁹ [Nita (red.), 2015, s.91]. Przedsiębiorstwa mogą powierzyć swoje finanse biurom, które w ich ocenie są najlepsze, bez uwzględniania bariery, jaką mogłaby stanowić odległość pomiędzy zleceńdawcą a zleceniobiorcą. Dodatkowym atutem, stanowiącym o jakości usług, oferowanych przez biura rachunkowe jest odpowiednio rozwinięta ich struktura IT, która w znacznym stopniu może wpłynąć na stopień konkurencyjności przedsiębiorstwa w danej branży¹⁰.

MATERIAŁ I METODA

Badanie dotyczące oceny jakości usług księgowo-podatkowych przez klientów biura rachunkowego przeprowadzono w formie kwestionariusza wywiadu, skierowanego do klientów biura rachunkowego, prowadzącego działalność usługową w Płocku. Inne biura rachunkowe z Płocka nie wyraziły zgody na przeprowadzenie badania wśród ich klientów. Badania prowadzono w okresie od lipca do września 2017 roku.

Postawiono dwa pytania badawcze: Na jakim poziomie ankietowani ocenili usługi księgowo-podatkowe oferowane przez biuro rachunkowe?, Czy kobiety lepiej oceniają jakość usługi księgowo-podatkowych? Wykorzystano testy statystyczne do odpowiedzi na pytania oraz zinterpretowano wyniki.

Kwestionariusz ankiety składał się z 22 pytań zamkniętych, półotwartych i otwartych. Odpowiedzi na pytania udzieliło 100 osób posiadających działalność gospodarczą i będących klientami biura rachunkowego.

Klienci, objęci badaniem ankietowym, zostali wybrani metodą doboru wygodnego¹¹. O wypełnienie ankiety byli proszeni klienci, którzy wyrazili chęć udzielenia odpowiedzi na zawarte w kwestionariuszu ankiety pytania. Próba miała charakter niereprezentatywny.

⁹ *Teoria rachunkowości, sprawozdawczość i analiza finansowa*, red. B. Nita, Wrocław 2015, s. 91.

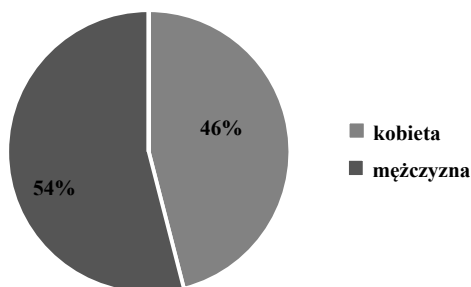
¹⁰ B. Micherda, K. Świątla, *Współczesna rachunkowość w świetle badań empirycznych*. Warszawa 2014.

¹¹ N. Hill, J. Alexander, *Pomiar satysfakcji i lojalności klientów*, Kraków 2003.

4. CHARAKTERYSTYKA BADANEJ PRÓBY

W badaniu wzięło udział 100 osób korzystających z usług biura rachunkowego, 46 kobiet i 54 mężczyzn (por. wykres 1)¹².

Wykres 1. Płeć badanych.

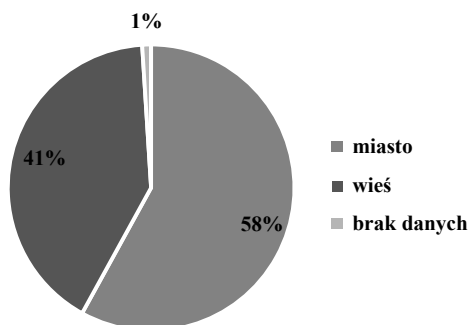


$N = 100$.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania ankietowego.

Czterdzieści jeden osób miało firmy zarejestrowane na wsi, 58 osób miało firmy zarejestrowane w miastach (por. wykres 2). Jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi na to pytanie¹³.

Wykres 2. Miejsce zarejestrowania firmy.



$N = 100$.

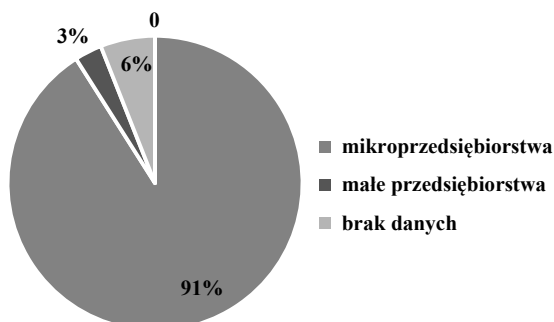
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania ankietowego.

¹² M. Szewczyk-Jarocka, M. M. Szymańska, *Usługi rachunkowe, a szara strefa w Polsce*, Płock 2018, s. 102.

¹³ Ibidem.

Dziewięćdziesiąt jeden osób badanych prowadziło działalność w skali mikroprzedsiębiorstw, trzy osoby – w małych przedsiębiorstwach (por. wykres 3). 6 osób nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie zadane w ankiecie¹⁴.

Wykres 3. Klienci biura rachunkowego ze względu na wielkość przedsiębiorstwa.



N = 100.

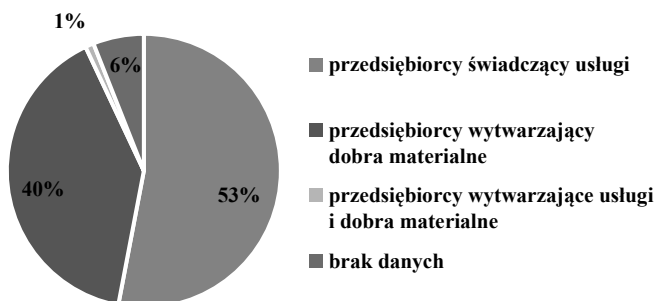
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania ankietowego.

Pięćdziesiąt trzy osoby to przedsiębiorcy świadczący usługi. Czterdzieści osób to przedsiębiorcy wytwarzający dobra materialne. Jeden przedsiębiorca świadczył usługi i wytwarzał dobra materialne (por. wykres 4). 6 osób nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie¹⁵.

¹⁴ Ibidem, s. 103.

¹⁵ Ibidem.

Wykres 4. Klienci biura rachunkowego ze względu na rodzaj prowadzonej działalności.

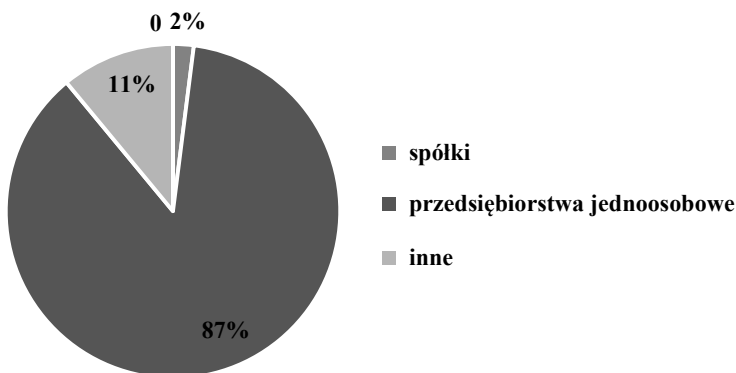


N = 100.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania ankietowego.

Dwie osoby badane prowadziły działalność w formie spółki, 87 osób – w formie przedsiębiorstw jednoosobowych (por. wykres 5). 11 osób nie określiło formy prowadzonej działalności¹⁶.

Wykres 5. Klienci biura rachunkowego ze względu na formę prowadzonej działalności.



N = 100.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania ankietowego.

¹⁶ Ibidem, s. 104.

CZĘSTOTLIWOŚĆ KORZYSTANIA Z USŁUG KSIĘGOWO-PODATKOWYCH BIURA RACHUNKOWEGO

Biura rachunkowe oferują szerokie spektrum usług księgowo-podatkowych. Coraz częściej klienci korzystają z usług biur rachunkowych oraz wysoko oceniają jakość świadczonych przez nie usług.

Przeanalizowano częstotliwość korzystania z usług biur rachunkowych. W tabeli 2 przedstawiono rozkład odpowiedzi osób ankietowanych, dotyczący częstotliwości korzystania z usług biura rachunkowego M. M. Szymańska¹⁷.

Tabela 2. Częstotliwość korzystania z usług księgowo-podatkowych biura rachunkowego M. M. Szymańska

Częstotliwość korzystania z usług biur rachunkowych	n	%
Bardzo rzadko	2	2,0
Rzadko	8	8,0
Często	52	52,0
Bardzo często	22	22,0
Różnie	16	16,0
Ogółem	100	100

n – liczba osób, n = 100; % – procent grupy

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania ankietowego.

Z danych w tabeli drugiej wynika, iż 52% respondentów korzysta często, a 22% badanych bardzo często z usług księgowo-podatkowych, oferowanych przez biuro rachunkowe. 16 osób zadeklarowało, iż różnie korzystają z usług biura, a 10 osób twierdzi, że rzadko bądź bardzo rzadko korzysta z usług biura rachunkowego¹⁸.

W dalszych rozważaniach przeanalizowano częstotliwość korzystania z usług księgowo-podatkowych biura rachunkowego M. M. Szymańska przez kobiety i przez mężczyzn, co przedstawiono w tabeli 3¹⁹.

¹⁷ Ibidem, s. 108.

¹⁸ Ibidem.

¹⁹ Ibidem, s. 109.

Tabela 3. Częstotliwość korzystania z usług księgowo-podatkowych biura rachunkowego M. M. Szymańska przez kobiety i przez mężczyzn

Częstotliwość korzystania z usług biura rachunkowego	kobiety		mężczyźni	
	n	%	n	%
Bardzo rzadko	1	2,2	1	1,9
Rzadko	2	4,3	6	11,1
Często	23	50,0	29	53,7
Bardzo często	12	26,1	10	18,5
Różnie	8	17,4	8	14,8
Ogółem	46	100	54	100

n – liczba osób, n = 100; % – procent grupy

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania ankietowego.

50% badanych kobiet często korzysta z usług księgowo-podatkowych biura rachunkowego, 53,7% mężczyzn korzysta często z usług oferowanych przez biuro rachunkowe.

W tabeli 4. przedstawiono częstotliwość korzystania z usług biura rachunkowego przez osoby, które zarejestrowały swoje firmy na wsi i przez osoby, które zarejestrowały swoje firmy w miastach²⁰.

Tabela 4. Częstotliwość korzystania z usług księgowo-podatkowych biura rachunkowego M. M. Szymańska przez osoby, które zarejestrowały swoje firmy na wsi i przez osoby, które zarejestrowały swoje firmy w miastach

Częstotliwość korzystania z usług biura rachunkowego	wieś		miasto	
	n	%	n	%
Bardzo rzadko	1	2,4	1	1,7
Rzadko	5	12,2	3	5,2
Często	23	56,1	28	48,3
Bardzo często	6	14,6	16	27,6
Różnie	6	14,6	10	17,2
Ogółem	41	100	58	100

n – liczba osób, n = 100; % – procent grupy

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania ankietowego.

²⁰ Ibidem, s. 109.

Nieco ponad 56% badanych, którzy zarejestrowali swoje firmy na wsi oraz około 50% badanych respondentów, posiadających firmy zarejestrowane w miastach, często korzysta z usług księgowo-podatkowych biura rachunkowego.

W tabeli 5. przedstawiono częstotliwość korzystania z ww. usług biura rachunkowego przez osoby, które świadczyły usługi i przez osoby, które wytwarzały dobra materialne²¹.

Tabela 5. Częstotliwość korzystania z usług księgowo-podatkowych biura rachunkowego M. M. Szymańska przez osoby, które świadczyły usługi i przez osoby, które wytwarzały dobra materialne

Częstotliwość korzystania z usług biura rachunkowego	usługi		produkcja	
	n	%	n	%
Bardzo rzadko	1	1,9	0	0,0
Rzadko	5	9,4	1	2,5
Często	30	56,6	21	52,5
Bardzo często	11	20,8	11	27,5
Różnie	6	11,3	7	17,5
Ogółem	53	100	40	100

n – liczba osób, n = 100; % – procent grupy

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania ankietowego.

Osoby, które świadczyły usługi, często korzystały z usług księgowo-podatkowych biura rachunkowego (56,6%), a także osoby, które wytwarzały dobra materialne często korzystały z usług biura rachunkowego (52,5%).

OCENA JAKOŚCI USŁUG KSIĘGOWO-PODATKOWYCH OFEROWANYCH PRZEZ BIURO RACHUNKOWE, PROWADZĄCE DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ W PŁOCKU, W OPINII KLIENTÓW

Ankietowani ocenili jakość usług księgowo-podatkowych, oferowanych klientom przez biuro rachunkowe M. M. Szymańska. W tabeli 6.

²¹ Ibidem, s. 110.

przedstawiono rozkład częstości dla ocen jakości usług oferowanych przez w.w biuro rachunkowe.

Tabela 6. Oceny jakości usług księgowo-podatkowych oferowanych przez biuro rachunkowe M. M. Szymańska.

Jakość usług rachunkowych	n	%
Bardzo dobra	45	45,0
Dobra	50	50,0
Słaba	0	0
Bardzo słaba	0	0
Trudno ocenić	5	5,0
Ogółem	100	100

n – liczba osób, n = 100; % – procent grupy

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania ankietowego.

Większość osób badanych oceniła, że jakość usług księgowo-podatkowych była dobra lub bardzo dobra. 50% badanych respondentów oceniło jakość ww. usług jako dobrą, a 45% badanych respondentów oceniło jakość ww. usług, oferowanych przez biuro rachunkowe M. M. Szymańska jako bardzo dobrą²².

W tabeli 7. przedstawiono oceny jakości usług księgowo-podatkowych dokonane przez kobiety i przez mężczyzn.

Tabela 7. Oceny jakości usług księgowo-podatkowych M. M. Szymańska dokonane przez badane kobiety i przez mężczyzn

Jakość usług rachunkowych	kobiety		mężczyźni	
	n	%	n	%
Bardzo dobra	22	47,8	23	42,6
Dobra	24	52,2	26	48,1
Trudno ocenić	0	0	5	9,3
Ogółem	46	100	54	100

n – liczba osób, n = 100; % – procent grupy

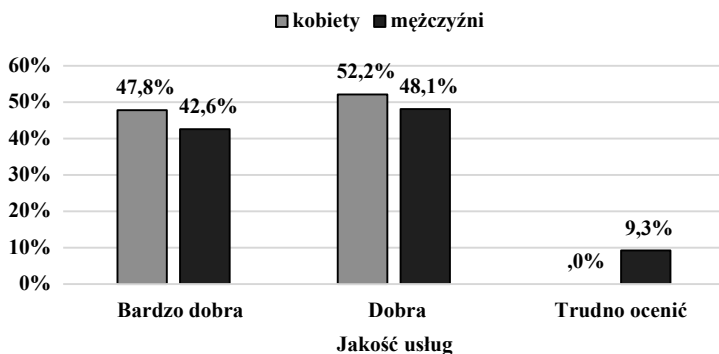
Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania ankietowego.

²² Ibidem, s. 110.

Około 50% respondentów – kobiet bardzo dobrze ocenia usługi księgowo-podatkowe oferowane przez biuro rachunkowe M. M. Szymańska, a nieco ponad 50% badanych kobiet ocenia dobrze jakość ww. usług, oferowanych przez to biuro rachunkowe. 42,6% badanych mężczyzn ocenia bardzo dobrze jakość usług księgowo-podatkowych, oferowanych przez biuro rachunkowe, a 48,1% badanych mężczyzn ocenia ww. usługi jako dobre. Jedynie 5 badanych mężczyzn twierdzi, że trudno im ocenić jakość oferowanych usług przez wskazane biuro rachunkowe²³.

W oparciu o wartość ilorazu wiarygodności stwierdzono istotną statystycznie zależność pomiędzy płcią osób badanych, a oceną jakości usług księgowo-podatkowych, oferowanych przez biuro rachunkowe M.M. Szymańska, klientom tego biura, $\lambda(2)=6,39$, $df = 2$, $p=0,041$, test istotny $p<0,05$. Oceny dokonane przez kobiety były bardziej jednoznacznie dobre niż oceny dokonane przez mężczyzn (por. wykres 6)²⁴.

Wykres 6. Procentowy rozkład częstości – zależność pomiędzy płcią osób badanych a oceną jakości usług księgowo-podatkowych biura rachunkowego M. M. Szymańska.



n – liczba osób, $n = 100$; % – procent grupy, $\lambda(2)=6,39$, $df = 2$, $p=0,041$, test istotny $p<0,05$

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania ankietowego.

²³ Ibidem, s. 111.

²⁴ Ibidem.

ZAKOŃCZENIE

Znaczna część przedsiębiorców przekazuje prowadzenie księgowości biurom rachunkowym. Powodem takiej decyzji są wysokie koszty zatrudniania księgowych na umowę o pracę, a także brak kompleksowej wiedzy właścicieli firm, związanej z rachunkowością oraz aktualnie obowiązującymi przepisami prawa podatkowego. Przy wyborze biura rachunkowego przedsiębiorcy kierują się między innymi jakością usług księgowo-podatkowych, oferowanych przez biura. Certyfikat kwalifikacyjny gwarantuje wysoką jakość oferowanych usług danego biura. Obecnie ustawa deregulacyjna nie narzuca posiadania certyfikatu księgowego.

Pierwsza Autorka przeprowadziła badanie ankietowe wśród 100 klientów biura rachunkowego M. M. Szymańska, mieszczącego się w Płocku. Ww. biuro może pochwalić się faktem, iż posiada certyfikat kwalifikacyjny oraz oferuje szeroki wachlarz usług księgowo-podatkowych. Druga Autorka dokonała analizy literatury badanego zagadnienia.

Podsumowując rozważania, poruszone w artykule, stwierdzono, że większość osób badanych oceniła, iż jakość ww. usług oferowanych przez biuro rachunkowe M. M. Szymańska była dobra lub bardzo dobra. 50% badanych respondentów oceniło jakość usług jako dobrą, a 45% badanych respondentów oceniło jakość usług oferowanych przez ww. biuro rachunkowe jako bardzo dobre. 52,2% badanych kobiet dobrze oceniła biuro rachunkowe, także 48,1% mężczyzn dobrze ocenia jakość świadczonych usług rachunkowych. Stwierdzono istotną statystycznie zależność pomiędzy płcią osób badanych a oceną jakości usług biura rachunkowego oferowanych przez biuro M. M. Szymańska klientom tego biura.

Bibliografia

- Barańska Agata, *Rachunkowość extra vergine*, „Plus. Outsourcing rachunkowości” 2015, 3.
- Hill Nigel, Alexander Jim, *Pomiar satysfakcji i lojalności klientów*, Kraków 2003.

<http://www.blogksiegowy.pl/programy-ksiegowe-kryteria-wyboru/>
[dostęp: 16.11.2018].

<https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-czym-jest-cloud-computing> [dostęp:
16.11.2018].

<https://www.mddp-outsourcing.pl/uslugi/flexi-workflow-system/czym-je-st-flexi-workflow/> [dostęp: 16.11.2018].

<https://www.skwp.poznan.pl/stowarzyszenie/stowarzyszenie-ksiegowych-w-polsce-oddzial-wielkopolski-w-poznaniu/historia-skwp> [dostęp:
16.11.2018].

Jonas Krzysztof, Świetla Katarzyna, *E-usługi w rachunkowości na przykładzie internetowych biur rachunkowych*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2015, nr 388.

Micherda Bronisław, Świetla Katarzyna, *Współczesna rachunkowość w świetle badań empirycznych*, Warszawa 2014.

Sawicka-Kluźniak Zofia, *Funkcjonowanie biura rachunkowego*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Finanse, rynki finansowe, ubezpieczenia” 2011, nr 32.

Szewczyk-Jarocka Mariola, Szymańska Monika M., *Usługi rachunkowe, a szara strefa w Polsce*, Płock 2018.

Teoria rachunkowości, sprawozdawczość i analiza finansowa, red. Bartłomiej Nita, Wrocław 2015.

Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości. Dz. U. z 2018 r. poz. 395, 398, 650, 1629, art. 76a-76h.

Ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o ułatwieniu dostępu do wykonywania niektórych zawodów regulowanych. Dz. U. z 2014 r. poz. 768.