

ELŻBIETA WYSŁOCKA

Politechnika Częstochowska

OUTSOURCING USŁUG KSIĘGOWYCH W BADANIACH CZĘSTOCHOWSKICH BIUR RACHUNKOWYCH

Wprowadzenie

Pojęcie *outsourcing* pochodzi z połączenia trzech słów: *outside* - *resource* - *using*, które przetłumaczyć można jako zewnętrzny - zasób - używanie. Oznacza to korzystanie z zewnętrznych źródeł w celu wsparcia procesów biznesowych¹. Outsourcing coraz częściej jest rozumiany jako proces, w którym organizacja zachowuje odpowiedzialność za oferowane przez siebie usługi, ale ich świadczenie zostaje powierzone organizacji zewnętrznej. Dzieje się tak zwykle na podstawie kontraktu, w którym określa się zasady, koszty i warunki umowy. W ramach outsourcingu wyróżnić można: *offshoring* (przeniesienie działalności biznesowej do innych krajów), *nearshoring* (zlecenie części funkcji do tego samego lub sąsiedniego kraju do wykonania przez zewnętrzne firmy) i obsługę scentralizowaną, polegającą na wydzielaniu niektórych czynności w kilku działach przedsiębiorstwa i przekazanie do jednego centrum stanowiącego własność spółki macierzystej lub przez nią kontrolowanego.

Outsourcing nabrał szczególnego znaczenia w latach 80. i 90. XX w., kiedy firmy zaczęły porzucać swoją działalność uboczną. Początkowo objął on głównie ogromne centra danych i rozciągnął się na inne obszary technologii informacyjnej, np. zarządzanie siecią i zarządzanie przechowywaniem danych. W dalszym etapie dotyczył on procesów administracyjnych w ramach przedsiębiorstwa. Wyodrębnił się wówczas *outsourcing* płac, doradztwo personalne i zarządzanie zasobami ludzkimi, a następnie *outsourcing* procesów finansowych i księgowych w dużych przedsiębiorstwach. Kolejny etap rozwoju polegał na wyodrębnieniu kluczowych procesów operacyjnych w przedsiębiorstwie -

¹ M. Trocki: *Outsourcing. Metoda restrukturyzacji działalności gospodarczej*, PWE, Warszawa 2001, s. 13.

outsourcing procesów logistycznych, telecentra, obsługa operacji zaplecza bankowego.

1. Outsourcing usług księgowych

Outsourcing jest to rodzaj długoterminowej współpracy i szczególnej więzi pomiędzy organizacjami. Typową usługą zlecaną podmiotowi zewnętrznemu jest, między innymi, prowadzenie ksiąg rachunkowych. Outsourcing usług księgowych jako strategia zarządzania ma istotne znaczenie dla firm, gdyż zmierza do wzrostu ich efektywności. Nie tylko usługi księgowe cieszą się dużym popytem wśród przedsiębiorców, ale również widoczny jest wzrost zainteresowania outsourcingiem usług kadrowo-płacowych czy finansowych. Powoduje to, że firmy outsourcingowe poszerzają pakiety świadczonych usług o te właśnie, pokrewne usługi. W celu podniesienia jakości i poszerzenia zakresu swoich usług zatrudniają one wysokiej klasy specjalistów (kadrowych, płacowych, księgowych), ale również coraz częściej, ze względu na znaczny stopień skomplikowania problemów, współpracują z wyspecjalizowanymi kancelariami podatkowymi. Pozwala to na zachowanie wysokiej jakości świadczonych usług, a jednocześnie umożliwia rozwiązywanie problemów w szerokim zakresie.

Do głównych zalet wiążących się z podjęciem decyzji o outsourcingu, szczególnie księgowości, zaliczyć można²:

- możliwość oszczędności kosztów,
- większą elastyczność finansową wynikającą ze zmniejszenia kosztów stałych,
- chęć lub potrzebę skoncentrowania się na działalności kluczowej,
- elastyczność w zatrudnieniu,
- podwyższenie jakości realizacji funkcji księgowej.

Należy również pamiętać, że dostawcy usług księgowych, czyli np. biura rachunkowe, dzięki obsłudze dziesiątek klientów osiągają istotne korzyści wynikające ze skali działalności, które nie występują w wypadku małych i średnich przedsiębiorstw realizujących funkcję księgową w ramach swych struktur organizacyjnych. Jest to również możliwość redukcji ryzyka. Na bezpieczeństwo klientów pozytywnie wpływa posiadana przez biuro rachunkowe stosunkowo wysoka polisa ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej.

Kolejnym istotnym aspektem redukcji ryzyka, występującym przy korzystaniu z outsourcingu usług księgowych, jest uchronienie się przed negatywnymi konsekwencjami nieoczekiwanej absencji (np. chorobowej) personelu realizującego funkcję głównego księgowego. Wykonawca usług księgowych, czyli profesjonalne biuro rachunkowe, posiada bowiem wielu specjalistów mogących

² M. de Kare-Silver: *Zalety i wady outsourcingu*, w: *Biznes. Zarządzanie firmą*, Tom 1, red. J. Witecka, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 218.

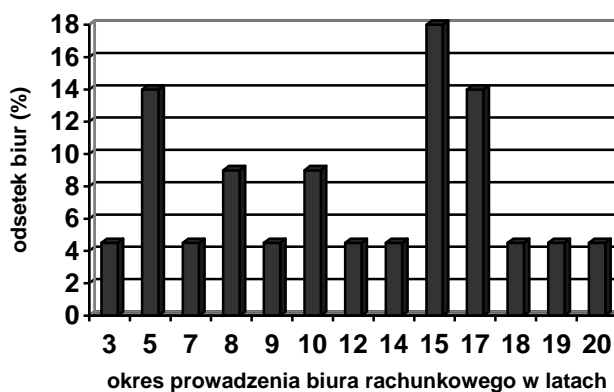
się wzajemnie zastępować i choroba któregokolwiek z nich nie wpływa ani na cenę usługi, ani nie zakłóca przebiegu jej realizacji.

Rachunkowość (w szczególności zarządcza) jest przede wszystkim systemem informacyjnym, którego głównym zadaniem jest dostarczanie menedżerom informacji wykorzystywanych przez nich przy podejmowaniu decyzji. Skorzystanie z usług profesjonalnego wykonawcy usług księgowych powinno przyczynić się do trafnej analizy potrzeb informacyjnych podmiotu i dopasowania do nich raportów zarządczych. Jak to wygląda w praktyce?

2. Charakterystyka częstochowskich biur rachunkowych

Badaniami objęto 44 biura rachunkowe z terenu Częstochowy. Dane od podmiotów świadczących usługi rachunkowe, otrzymano w wyniku bezpośredniej wysyłki ankiet do 125 biur rachunkowych (zwrotność 35%). Były to biura losowo wybrane, mające swoją siedzibę na terenie miasta Częstochowa. Stanowiły one około 50% wszystkich częstochowskich biur rachunkowych.

Na podstawie przeprowadzonych badań można zauważyć, iż ankietowane biura rachunkowe są w większości przypadków biurami, działającymi na rynku ponad 5 lat i prowadzonymi przez osoby z certyfikatem księgowym. Przeciętna długość prowadzenia tych biur rachunkowych przez osoby do tego uprawnione wynosi 12 lat. Najwięcej (rysunek 1), bo 18% biur prowadzonych jest od 15 lat. Jednocześnie, wśród biur objętych badaniem, najkrócej działającymi biurami są te, które oferują swe usługi od 3 lat, a najdłużej oferujące usługi od lat 20.

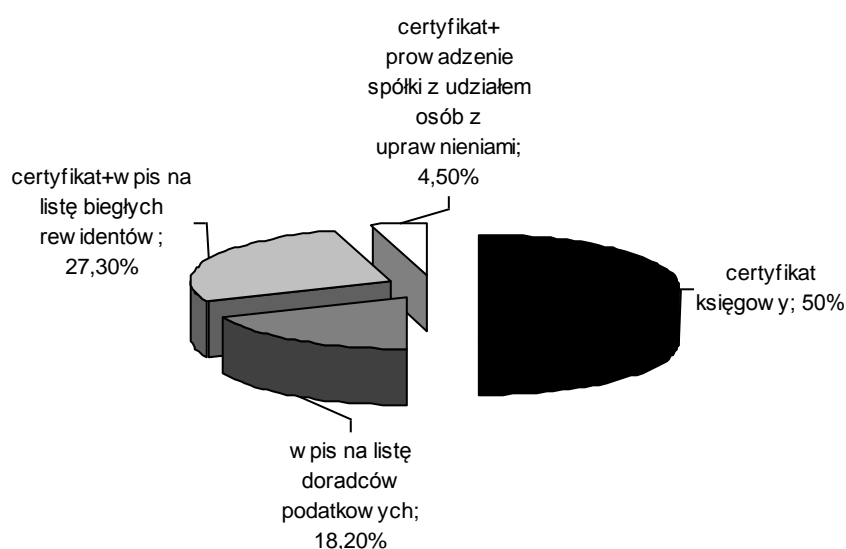


Rys. 1. Czas świadczenia usług przez ankietowane biura rachunkowe

Źródło: opracowanie własne.

Badane biura rachunkowe w Częstochowie, w 50% są prowadzone przez osoby posiadające certyfikat księgowy, chociaż są również osoby, które mają

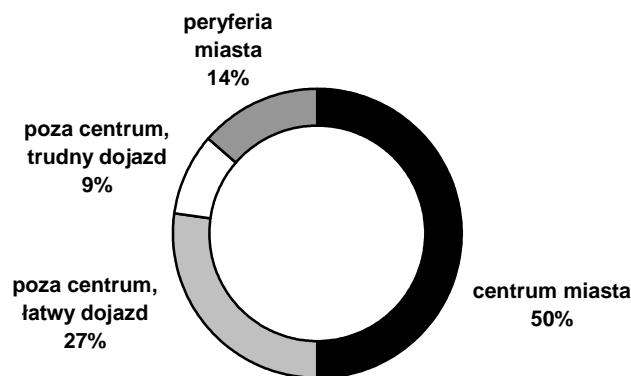
inne uprawnienia do prowadzenia tego typu działalności. Rysunek 2 przedstawia procentowy udział poszczególnych typów uprawnień, posiadanych przez osoby, które prowadzą biura. Jak można zauważyć, poza certyfikatem księgowym, duże znaczenie ma również wpis na listę doradców podatkowych, a także połączenie obu tych uprawnień. Nie ma biur rachunkowych prowadzonych przez osoby, które nie posiadają certyfikatu księgowego, a jedynie są wpisane do rejestru biegłych rewidentów.



Rys. 2. Procentowy udział poszczególnych uprawnień posiadanych przez osoby prowadzące ankietowane biura rachunkowe

Źródło: opracowanie własne.

Ponieważ ankieta była przeprowadzona wyłącznie na terenie Częstochowy, wszystkie biura objęte badaniem mają siedzibę na terenie miasta. Różnica dotyczy jedynie ich umiejscowienia na mapie Częstochowy. Na rysunku 3 przedstawiono procentowe rozmieszczenie ankietowanych biur rachunkowych. Jak widać najwięcej z nich (50%) działa w centrum miasta. Dokładana analiza przeprowadzonej ankiety wykazała, że w większości przypadków istnieje pewna zależność pomiędzy lokalizacją biura rachunkowego a liczbą obsługiwanych podmiotów. Biura położone w centrum Częstochowy mają zdecydowanie więcej klientów niż biura, których siedziba mieści się na peryferiach miasta albo poza centrum z utrudnionym dojazdem. Niewątpliwie lokalizacja ma wpływ na wybór konkretnego biura przez częstochowskich przedsiębiorców. Jednak większe znaczenie ma cena usług oferowanych przez te biura.

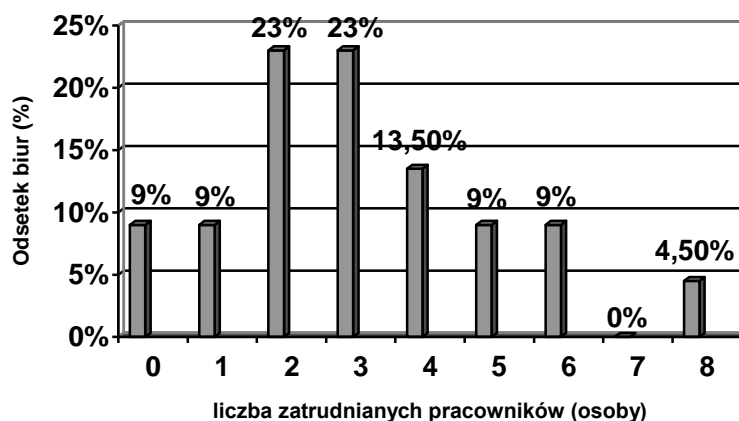


Rys. 3. Lokalizacja badanych biur rachunkowych na terenie Częstochowy

Źródło: opracowanie własne.

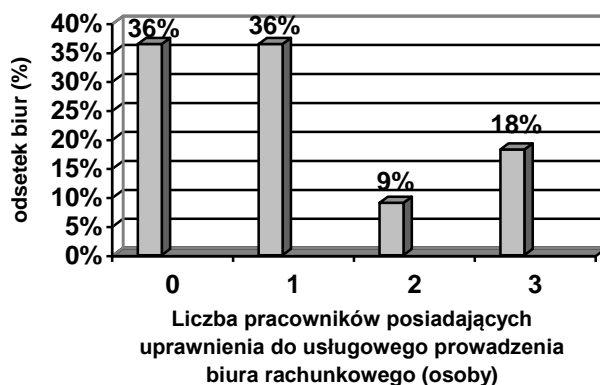
Podmioty, prowadzące działalność gospodarczą i korzystające z usług badanych biur rachunkowych, muszą średnio zapłacić co miesiąc 250 zł za świadczone na ich rzecz usługi rachunkowe. Nie ma wątpliwości, iż cena ta zależy od zakresu świadczonych usług, a także od liczby dokumentów dostarczanych przez podmioty. W wielu biurach cennik może być indywidualnie dopasowywany do klienta w zależności od jego potrzeb i wymagań. W większości przypadków można zauważyć, że im wyższa średnia miesięczna opłata za usługi świadczone przez biuro, tym mniej podmiotów te biura obsługują.

Z wyników ankiety przedstawionych na rysunku 4 wynika, że analizowane biura zatrudniają średnio 3 pracowników, z których (rysunek 5), tylko jeden posiada odpowiednie uprawnienia, dzięki czemu mógłby samodzielnie prowadzić biuro rachunkowe. Informacje te świadczą o tym, że częstochowskich biur rachunkowych mogłoby być dwa razy więcej, gdyby każdy uprawniony wykorzystał swoje możliwości i otworzył własne biuro rachunkowe. Maksymalna liczba zatrudnianych pracowników to 8 osób, a posiadających wśród nich uprawnienia do samodzielnego prowadzenia biura – 3 osoby.



Rys. 4. Liczba zatrudnianych pracowników w badanych biurach rachunkowych

Źródło: opracowanie własne.



Rys. 5. Liczba pracowników ankietowanych biur rachunkowych posiadających uprawnienia do samodzielnego prowadzenia biura rachunkowego

Źródło: opracowanie własne.

Pomiędzy liczbą zatrudnianych pracowników a liczbą pracowników posiadających uprawnienia do samodzielnego prowadzenia biura rachunkowego istnieje pewna zależność. Mianowicie, im więcej zatrudnianych pracowników, tym więcej spośród nich posiada wymienione uprawnienia. Tylko w 14% przebadanych biur rachunkowych w Częstochowie wszystkie zatrudniane osoby mają uprawnienia.

3. Usługi świadczone przez częstochowskie biura rachunkowe

Ankietowane biura rachunkowe w Częstochowie świadczą szereg różnych usług. Wszystkie te biura świadczą cztery usługi: ustalanie wysokości miesięcznych zaliczek na podatek dochodowy, ustalanie wysokości należnego i naliczonego VAT, sporządzanie, według wzorów określonych przepisami, deklaracji podatkowych i przekazywanie ich do US oraz prowadzenie ewidencji VAT. Kolejnymi usługami, które świadczy największy odsetek częstochowskich biur rachunkowych są: dokonywanie zapisów w PKP i R lub w ewidencji ryczału (95% biur), prowadzenie ewidencji wyposażenia (usługę tę również świadczy 95% biur), sporządzanie zeznań rocznych na podstawie danych wynikających z wpisów do księgi, zamknięcie roku obrachunkowego jednostki pod kątem podatkowym i rachunkowym wraz ze sporządzeniem bilansu, rachunku zysków i strat oraz informacji dodatkowej (91% biur), a także sporządzanie przelewów dotyczących należności publicznoprawnych (również 91% biur). Ponad 80% częstochowskich biur rachunkowych świadczy jeszcze usługi, takie jak: sporządzanie planów amortyzacji oraz prowadzenie ewidencji środków trwałych, wartości niematerialnych i prawnych (86% biur), oraz rozliczanie zobowiązań na rzecz Skarbu Państwa i ZUS (86%).

Do najmniej popularnych usług, świadczonych przez mniej niż 50% biur rachunkowych, należą: kontrola ważności okresowych badań lekarskich i szkoleń BHP, ewidencja urlopów, zwolnień lekarskich i innych absencji (41%), nadzór nad prowadzonymi przez klienta rozliczeniami czasu pracy (32%), przygotowanie raportów kadrowych i płacowych (32%).

Z przeprowadzonych ankiet wynika, że przedsiębiorcy korzystający z usług biur rachunkowych dostarczają miesięcznie średnio około 130 dokumentów, a wyboru biura dokonali najczęściej kierując się ceną (62%) i zakresem świadczonych usług (60%). Ponadto na wybór konkretnego biura wpływ miała: jego lokalizacja (48%), kwalifikacje osób zatrudnionych w biurze (45%), polecenie danego biura przez znajomego (40%), a także uprzejmość personelu (36%). Najmniejsze znaczenie miała wielkość biura (5%).

Ocena usług biur rachunkowych zależy od stopnia zaspokajania potrzeb informacyjnych przedsiębiorców. Z porównania oferowanych usług z usługami, których oczekują małe i średnie przedsiębiorstwa wynika, że wśród częstochowskich przedsiębiorstw biorących udział w ankiecie, aż 87% przedsiębiorców korzystających z usług biura rachunkowego, jest zadowolonych z tych usług. Jako przyczynę swojego zadowolenia, najczęściej wymieniają: terminowość wykonywania usług (85%) oraz profesjonalizm personelu (74%). Co najbardziej zaskakujące, czynniki wskazywane przez 13% niezadowolonych przedsiębiorców w znacznym stopniu pokrywają się z czynnikami wskazanymi przez przedsiębiorców zadowolonych. Aż 83% właścicieli przedsiębiorstw niezadowolonych ze świadczonych im usług narzeka na terminowość, a 50% z nich, na konieczność osobistego dostarczania dokumentów i zbyt wysoką cenę

świadczonych im usług. Można wysnuć wniosek, że częstochowskie biura rachunkowe dzielą się na te, które wywiązują się terminowo ze swoich obowiązków i pobierają za to rozsądną opłatę i na te, które spóźniają się ze świadczonymi usługami, żądając za to zbyt wysokiego wynagrodzenia. Z drugiej strony, tylko 13% przedsiębiorców jest niezadowolonych z usług biur rachunkowych w Częstochowie, a ich niezadowolenie może wynikać z pojedynczych incydentów z konkretnym biurem, bądź subiektywnego podejścia do sprawy. W związku z tym generalizowanie poglądów tych przedsiębiorców wydaje się być w tym przypadku niepoprawne, zwłaszcza że niezadowolenie takiej części przedsiębiorców może nie mieć zbyt dużego wpływu na końcową ocenę usług biur rachunkowych.

Wśród 13% przedsiębiorców skarżących się na jakość usług biur rachunkowych, większość wskazuje na nieterminowość świadczonych usług i utrudniony dostęp do dokumentów przekazanych do biura rachunkowego. Część z niezadowolonych klientów biur rachunkowych narzeka na zbyt wąski zakres świadczonych usług i brak dostarczania przez rachunkowość odpowiednich informacji. Wśród usług, które przedsiębiorcy wymieniają jako najbardziej pożądane jest doradztwo podatkowe, które oferuje tylko 50% przebadanych biur.

Niepokojące jest to, że jedynie 9% analizowanych biur rachunkowych w Częstochowie pragnie rozszerzyć zakres świadczonych usług, dodając do swojej oferty: opracowanie zasad polityki rachunkowości, opracowanie zakładowego planu kont i jego wdrożenie, doradztwo podatkowe, przygotowanie raportów kadrowych i płacowych oraz naliczanie wynagrodzeń. Pozostałe 91% biur uważa, że wachlarz świadczonych przez nie usług jest zdecydowanie wystarczający.

Uwagi końcowe

Przebadane w Częstochowie biura rachunkowe świadczą usługi w oczekiwanym przez przedsiębiorców zakresie. Analiza wyników ankiet wykazała jedynie nie w pełni zaspokojone zapotrzebowanie na usługę doradztwa podatkowego. Zadowolenie większości podmiotów ze świadczonych im usług i brak deklarowanych problemów świadczy niewątpliwie o dobrych kontaktach ankietowanych przedsiębiorców z lokalnymi biurami rachunkowymi, co potwierdza niechęć tych podmiotów do zmiany obecnego biura. Jeśli chodzi o ocenę terminowości wykonywanych usług, wielu przedsiębiorców narzeka na ten aspekt współpracy, co razem ze zbyt wysoką ceną za świadczone usługi i utrudnionym dostępem do przekazanych do biura dokumentów, może prowadzić do poważnych konfliktów na linii biuro-przedsiębiorca.

Uogólniając, można stwierdzić, że oferta częstochowskich biur rachunkowych jest w większości wypadków dobrze dopasowana do potrzeb informacyjnych przedsiębiorców. Niepokojący wydaje się jednak zakres informacji ocze-

kiwanych przez przedsiębiorców. W dalszych badaniach należałoby ustalić, czy przedsiębiorcy korzystający z usług biur rachunkowych prowadzą we własnym zakresie dodatkowe ewidencje i rejestry, które pozwalają na bieżące zarządzanie rozrachunkami, płynnością, gospodarką magazynową itp., bez których sama informacja o wysokości wyniku finansowego, zobowiązaniach podatkowych i zusowskich jest niewystarczająca do zarządzania przedsiębiorstwem i pozyskiwania kapitału.

Podjmując decyzję o nawiązaniu współpracy z biurem rachunkowym, przedsiębiorstwo oczekuje niższych kosztów, wyższej jakości, a przede wszystkim mniejszego ryzyka. Są to korzyści, jakie można osiągnąć, korzystając z usług firmy outsourcingowej, dysponującej wysokiej klasy specjalistami, dostępem do wiedzy, oprogramowaniem oraz nowoczesnymi technologiami w porównaniu z realizacją funkcji księgowej w strukturze przedsiębiorstwa.

W związku z wciąż rosnącym stopniem skomplikowania problemów finansowo-podatkowo-księgowych rynek usług w tym obszarze wciąż rozwija się. Coraz więcej podmiotów oferuje kompleksowe usługi w zakresie księgowości i doradztwa finansowo-podatkowego. Jest to kolejny stopień zaawansowania usług finansowo-księgowych, dający klientom większe poczucie bezpieczeństwa wynikające ze współpracy z partnerem dysponującym kompleksową wiedzą na temat problemów przedsiębiorstwa i potrafiącym zaproponować całościowe rozwiązania. Model ten jest z powodzeniem stosowany przez coraz większą liczbę kancelarii, w tym o znaczeniu ponadregionalnym.

Literatura

- Kare-Silver M. de: *Zalety i wady outsourcingu*, w: *Biznes. Zarządzanie firmą, Tom 1*, red. J. Witecka, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
- Trocki M.: *Outsourcing. Metoda restrukturyzacji działalności gospodarczej*, PWE, Warszawa 2001.

dr Elżbieta Wysłocka
Politechnika Częstochowska
Wydział Zarządzania
Zakład Rachunkowości
Al. Armii Krajowej 19b, 42-218 Częstochowa
e-mail: wyslocka@zim.pcz.pl

**OUTSOURCING OF BOOKKEEPING SERVICES IN THE RESEARCH ON
ACCOUNTING OFFICES IN CZĘSTOCHOWA****Summary**

Outsourcing of bookkeeping means entrusting the realization of bookkeeping function of an enterprise to a professional outside company who provides accounting services. The main cause of still growing interest in outsourcing is at present the aspiration of the managers and the companies' owners for cost reduction, whereas for increasing the quality of bookkeeping function, through conducting it by highly skilled specialists who monitor any single change in accountancy and tax regulations. In the paper the results of questionnaire survey carried out among accounting offices in Częstochowa and their clients are also introduced.

Translated by Elżbieta Wysocka