



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Pienyrittäjät ja taloushallinto - neuvontapalveluiden tuoma lisäarvo

Mustonen, Maarit

2011 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

Pienyrittäjät ja taloushallinto -
neuvontapalveluiden tuoma lisäarvo

Maarit Mustonen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2011

Maarit Mustonen

Pienyrittäjät ja taloushallinto - neuvontapalveluiden tuoma lisäarvo

Vuosi 2011 Sivumäärä 46

Tämä opinnäytetyö käsittelee taloushallinnon neuvontapalveluiden tuomaa lisäarvoa pienyrittäjän näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa case-yrityksen asiakasyritysten asenteita ja valmiuksia lisäarvopalveluita kohtaan. Työn avulla haluttiin selvittää, ovatko asiakkaat halukkaita ostamaan tilitoimistoltaan lakisääteisten taloushallintopalveluiden lisäksi myös vapaaehtoisia neuvontapalveluita eli lisäarvopalveluita.

Tutkimusosio on toteutettu kyselytutkimuksena. Kysely suoritettiin case-yrityksenä toimineen Tilitoimisto X:n asiakkaille maaliskuussa 2011. Vastajaryhmä segmentoitiin lähtökohtaisesti sisältämään vain pienyrityksiä. Valintakriteereinä pidettiin yrityksen liikevaihtoa ja henkilöstön määrää. Tutkimuksen tulosten selvittyä peilattiin saatuja vastauksia Tilitoimisto X:n nykyisiin toimintatapoihin. Saatujen tulosten perusteella pohdittiin, kuinka Tilitoimisto X:n liiketoimintaa kannattaisi tulevaisuudessa kehittää, jotta se pystyisi vastaamaan asiakasyritystensä tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla.

Tutkimus osoittaa, että jokainen asiakasyritys on oma yksilönsä, eikä yhtä toimintatapaa voi soveltaa koko asiakaskuntaan. Useasti pienyritys on käytännössä sama asia kuin yrittäjä itse eli on selvää, että yrittäjän persoona vaikuttaa yrityksen tekemiin valintoihin ja liiketoiminnan kehityssuuntaan. palveluntarjoajan rooli on tärkeä ja myynti tulee suorittaa asiakaslähteisesti ja asiakasyrityksen ydintoimintaa tukien. Jos yrittäjä itse on uudistumishaluinen ja ennakkoluuloton uusien mahdollisuuksien kohtaan, voi lisäarvopalvelun ostaminen tuoda liiketoimintaan uusia ulottuvuuksia.

Maarit Mustonen

**Small-scale Entrepreneurs and Financial Administration -
Added Value of Counseling Services**

Year	2011	Pages	46
------	------	-------	----

This thesis discusses financial administration and the added value of the counseling services especially from small-scale entrepreneurs' point of view. The purpose of this thesis was to examine the attitudes and readiness of the clients of the case-enterprise to use counseling services. This thesis aims to find out if the clients are willing to purchase additional counseling services even though they are not statutory.

The thesis consists of a theory section and a research. The research was conducted as a survey. The survey was distributed to the clients of the case enterprise in March 2011. The respondents were segmented beforehand by the revenue and the number of personnel. All the respondents were small-scale entrepreneurs. Then the results of the survey were compared to the present policy of the case-enterprise. Lastly it was considered how the case-enterprise should advance its business to serve its clients in the most effective way.

The research indicates that every client is individual and there is not one procedure that fits for all. Generally, a small-scale company is the same thing as the entrepreneur himself and it is clear that the personality has an effect on the choices that are made in business. If the entrepreneur is open for new innovations and unprejudiced for becoming opportunities, purchasing the additional counseling services can be the way to reach new dimensions.

Keywords: accounting, small-scale entrepreneurs, managerial accounting, financial administration, accounting company

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Tutkimuksen tavoitteet	7
3	Taloushallinto prosessina	8
3.1	Rekisteröintitehtävä	8
3.2	Hyväksikäyttötehtävä.....	10
3.2.1	Rahoittajien laskentatoimi	10
3.2.2	Johdon laskentatoimi.....	10
4	Taustatietoa tutkimukseen.....	11
4.1	Pienyrittäjän tarpeet	11
4.2	Tilitoimisto X.....	12
4.3	Taloushallinnon toimiala.....	13
4.3.1	Tilitoimistot	13
4.3.2	Asiakaslähtöisyys	16
4.3.3	Hinnoittelu	17
4.3.4	Ulkoistetut ostopalvelut	18
5	Aineisto ja menetelmät	21
5.1	Valittu tutkimusmenetelmä	21
5.2	Tutkimusaineiston kuvaus ja rajaus.....	21
5.2.1	Kyselytutkimuksen laadinta	22
5.2.2	Kyselyn suorittaminen	22
5.2.3	Kyselylomakkeen esittely	23
5.3	Tulosten tulkintatapa	23
5.4	Olettammat.....	23
6	Tulokset.....	24
6.1	Taustatietoa koskevat kysymykset	24
6.2	Asiakkaan ostamia taloushallintopalveluita koskevat kysymykset.....	25
6.3	Taloushallintopalveluiden hinnoittelua koskevat kysymykset	30
6.4	Onnistuiko tutkimus?	32
7	Johtopäätökset	34
8	Kehitysideat.....	35
8.1	Myyntityö	35
8.2	Hinnoittelu	36
9	Pohdintaa.....	38
10	Tulevaisuuden näkymät	39
	Lähteet	40
	Kuviot	42
	Liitteet.....	43

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee taloushallintopalveluita ja pienyrittäjän mahdollisuuksia hyödyntää niitä. Taloushallinto terminä sisältää monia toimintoja. Osa toiminnoista on lakimääräisiä ja osa vapaaehtoisia, yrittäjyyttä ja yrityksen kehittämistä tukevia toimintoja. Tässä työssä keskitytään erityisesti pienyrittäjiä tukeviin, ei-lakimääräisiin sisäisen laskennan toimintoihin. Käsiteltävät aihealueet on rajattu verosuunnitteluun, budjetointiin, sähköisten palveluiden neuvontaan ja reaaliaikaista tietoa antaviin raportointipalveluihin.

Opinnäytetyö on tehty pienyrittäjien tarpeita ajatellen. Työskentelen kirjanpitäjänä pienessä tilitoimistossa, ja olenkin ottanut tutkimuskohteekseni rajatun osan työpaikkani asiakasyrityksistä. Kyselytutkimuksen tuomin tuloksien ja teoretietoutta hyödyntäen olen pyrkinyt luomaan case-yritykselle, Tilitoimisto X:lle, uusia näkökulmia liiketoimintaansa.

Taloushallintopalvelut sisältävät tilitoimiston näkökulmasta ajateltuna suuren määrän myyntituotteita. Vaikka valtaosa kirjanpitoasiakkaista ulkoistaa tilitoimistolle vain pakolliset eli lakisääteiset taloushallintopalvelut, kuten peruskirjanpidon, palkanlaskennan, viranomaisilmoitukset, tilinpäätöksen ja veroilmoituksen laadinnan, on olemassa monia hyödyntämättömiä myyntimahdollisuuksia. Nämä mahdollisuudet olisivat tilitoimiston kannalta suhteellisen helppoja toteuttaa olemassa olevilla ohjelmistoilla ja tietotaidolla.

Pienyrittäjän kannalta lisäpalvelut saattavat vaikuttaa hyödyttömiltä lisäkustannuksilta, mutta todellisuudessa palveluiden ostaminen saattaisi pidemmällä aikavälillä tuoda pienyrittäjälle suurtakin hyötyä. Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulun professori Seppo Ikäheimo pohtii aihetta Tilisanomissa julkaistussa artikkelissa. ”Pk-yrityksissä ollaan suomalaisen yhteiskunnan kannalta turhan tyytyväisiä staattiseen nykytilaan ja tarpeettoman haluttomia ottamaan riskejä”, toteaa Ikäheimo. Hänen mukaansa riskinoton välttely pk-yrityksissä kumpuaa erityisesti keskittyneestä omistajuudesta. Ikäheimon mukaan yrityksen hallinnointiin tulisi keskittyä samalla vakavuudella kuin listattujen pörssiyritysten hallintoon, vaikkei pk-yrityksellä olisikaan sijoittajia tai ulkopuolisia omistajia miellyttävänä. Ikäheimo toteaa, että esimerkiksi hallitus ja sen pitämät kokoukset ovat monelle pk-yrittäjälle vain lakisääteinen pakko. Pöytäkirjojen laatiminen vain velvollisuuden tunnosta ei tuo yritykselle lisäarvoa eikä auta yritystä kehittymään, päinvastoin. (Ikäheimo 2011, 30-33.)

Useat pk-yrittäjät tarkastelevat liiketoimintaansa lyhyen aikaperspektiivin varjossa. Tilitoimiston tuottama kirjanpitomateriaali kertoo menneen ajan tapahtumista. Tärkeää olisi suunnata katse tulevaisuuteen ja hankkia proaktiivista tietoa liiketoiminnasta. Merkittäväksi haasteeksi pk-yrityksen johdolle professori Ikäheimo mainitsee kyvyn hahmottaa liike-elämän kausaliteetit

eli ymmärtää, kuinka tehdyt valinnat ja ratkaisut heijastuvat lopputulokseen. Hänen mukaansa tämä koetaan pk-yrityksissä usein hankalaksi. Pk-yritysten hallintoporras koostuu usein yhdestä omistaja-johtajasta, joka ei välttämättä koe saavansa hyötyä hankkimalla tietoa saati ohjelmistoja selvittääkseen omien päätöstensä kausaliteetit. (Ikäheimo 2011, 30-33.)

Millaiset strategiset ratkaisut sitten auttaisivat pk-yrittäjiä kehittämään hallintoaan ja liiketoimintaansa? Ikäheimo kehottaa pk-yrityksiä harkitsemaan vuokrajohtajuutta tai muuta ulkopuolista konsultaatiota. Toimiva yhteistyö neuvontapalveluita tarjoavan tilitoimiston kanssa voisi Ikäheimon mukaan olla ratkaisu pk-yrittäjän ongelmiin. ”Toiminnallisen tiedon ja kausaalisuuden hahmottamisen avulla pk-yritykset voisivat luoda aiempaa paremmin pitkän aikavälin menestystä lyhyen aikavälin taloudellisen tuloksen korostamisen sijaan”, toteaa Aalto-yliopiston professori Heikki Ikäheimo. (Ikäheimo 2011, 30-33.)

Tähän lauseeseen kiteytyy koko opinnäytetyöni ydinajatus.

2 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, minkälaisista taloushallinnon neuvontapalveluista pienyrittäjät ovat kiinnostuneita, minkälaisista neuvontapalveluista heille olisi hyötyä ja mistä he olisivat valmiita maksamaan. Tutkimus toteutetaan kyselytutkimuksena ja kysely suoritetaan case-yrityksen, Tilitoimisto X:n asiakkaille keväällä 2011.

Aion myös kartoittaa ulkoistettujen taloushallintopalveluiden nykyhetkistä sisältöä, mahdollisuuksia kehittää ja laajentaa myytäviä palveluita ja pohtia palvelukokonaisuuksien hinnoittelumahdollisuuksia asiakaskyselyn tuloksia reflektoiden. Voisiko tilitoimisto tarjota pienyrityksiasiakkailleen lisäarvoa erilaisten neuvontapalveluiden muodossa? Mitä vaatimuksia taloushallintopalveluiden laajentunut kirjo tilitoimistolle asettaa? Entä parantaisiko sisäisen laskennan tarkempi tuntemus yrittäjän asemaa?

Tutkimuksen tavoitteena on saada vastaus kysymykseen:

”Mitä vapaaehtoisia taloushallintopalveluita pienyritys voisi tarvita, minkälaisista palveluista sille olisi hyötyä ja mistä se olisi valmis maksamaan?”

Tutkimuskysymys ohittaa lain edellyttämät taloushallinnon tehtävät ja keskittyy pääsääntöisesti vapaaehtoiseihin, yritystoimintaa vankasti tukeviin taloushallinnon palveluihin. Edellä mainitut palvelut ajatellaan tässä työssä pääasiallisesti tilitoimistoille ulkoistettuina taloushallintopalveluina.

Tutkimus suoritetaan Tilitoimisto X:n asiakkaille ja tutkimustuloksia tullaan mahdollisuuksien mukaan hyödyntämään Tilitoimisto X:n liiketoiminnassa. Tilitoimistoalan ollessa jatkuvassa muutoksessa, on tutkimuksesta saatava tieto tärkeää toimeksiantajalle. Tilisanomissa julkaistun artikkelin mukaan (Ahvenniemi 2008, 61) johdon laskentatoimi ja erilaiset asiantuntemuspalvelut ovat kasvavassa roolissa tilitoimistoissa. Ahvenniemi korostaa artikkelissaan tilitoimistoilta vaadittavaa reagointikykyä asiakasyritysten toimintaympäristön muuttuessa, ja painottaa, että osaaminen ja ammattitaidon jatkuva kehittäminen ovat avainasioita tilitoimistojen kilpailukyvyyn säilymiseen (Ahvenniemi 2008, 61). Tämä tutkimus antaa Tilitoimisto X:lle perustiedot ja lähtökohdat kehittää toimintaansa ja palvelua asiakkaitaan entistä laadukkaammin.

3 Taloushallinto prosessina

Taloushallinto on tärkeä osa-alue yrityksen toiminnassa. Taloushallinnon tehtävänä on tuottaa informatiivisia raportteja ja analyyskejä yritysjohton päätöksenteon tueksi. Neilimo ja Uusi-Rauva (2002, 12-13) toteavat, että yrityksen tilannetta kuvaavien raporttien laatiminen yritysjohton ja sidosryhmien päätöksenteon avuksi, on yleisesti tulkittu taloushallinnon päätehtäväksi. Tämän tulkinnan mukaan taloushallinnon ajatellaan koostuvan pääasiallisesti laskentatoimen prosesseista.

Laskentatoimen tarkoituksena on kerätä erilaista tietoa yritystoiminnasta ja yrityksen taloudellisesta tilanteesta. Laskentatoimen tuottaman informaation avulla yritys ja sen johto saavat spesifiä tietoa siitä, kuinka yrityksen toimintaa voidaan muokata kannattavampaan suuntaan. Laskentatoimen avulla saatava informaatio hyödyttää myös yrityksen sidosryhmiä ja tuottaa näille päätöksentekoa helpottavaa tietoa. (Kinnunen, Leppiniemi, Martikainen & Virtanen 2000, 241-244.)

Laskentatoimen harjoittaminen on osittain lakisääteistä ja osittain vapaaehtoisuuteen perustuvaa. Laskentatoimi jaetaan terminologisesti kahteen osaan; rekisteröintitehtävään ja hyväksikäyttötehtävään. Molemmat tehtävät jakautuvat kahteen osaan. Rekisteröintitehtävä sisältää ulkoisen- ja sisäisen laskentatoimen alueet kun taas hyväksikäyttötehtävä, jonka ajatellaan olevan laskentatoimen päätehtävä, koostuu rahoittajien- ja johdon laskentatoimesta. Hyväksikäyttötehtävä pohjautuu osittain rekisteröintitehtävää varten kerättyyn tietoon. (Kinnunen ym. 2000, 241-244; Neilimo & Uusi-Rauva 2002, 12-13.)

3.1 Rekisteröintitehtävä

Rekisteröintitehtävä jaetaan ulkoiseen ja sisäiseen laskentatoimeen. Rekisteröintitehtävä koostuu pääasiallisesti kirjanpidosta ja sen lopputuotteesta eli tilinpäätöksestä (Tomperi

2008, 9). Rekisteröintitehtävän ulkoinen laskentatoimi sisältää taloushallinnon prosessin lakisääteisen osan eli liikekirjanpidon.

Kirjanpitolaissa säädetään tarkasti, kuka on kirjanpitovelvollinen. Kirjanpitovelvollisuuteen vaikuttavat sekä yritysmuoto että toiminnan laatu (KPL 1 luku 1§). Oikeudellisen yritysmuodon perusteella kirjanpitovelvollisiksi lasketaan kaikki osakeyhtiöt, osuuskunnat, avoimet ja kommandiittiyhtiöt sekä yhdistykset ja säätiöt. Edellä mainitut ovat velvoitettuja kirjanpitoon riippumatta siitä, minkälaista toimintaa he harjoittavat. Pääsääntöisesti myös kaikki liike- tai ammattitoimintaa harjoittavat tahot ovat kirjanpitovelvollisia. Liiketoiminnalla tarkoitetaan kaikkea sellaista toimintaa, joka suoritetaan ansiotarkoituksessa, joka suuntautuu ulkoisiin toimijoihin ja johon sisältyy yrittäjänriski. Kirjanpitovelvollisuuden ulkopuolelle jäävät maatalousyrittäjät, valtiot, kunnat ja seurakunnat, joiden kirjanpitoa koskevat omat säädöksensä. (Tomperi 2008, 9-12.)

Neilimon ja Uusi-Rauvan (2002, 13) mukaan ulkoisen laskentatoimen ydin eli kirjanpidon tietojärjestelmä, mielletään pääsääntöisesti yrityksen rahaproessin kuvaajaksi ja mittariksi. Heidän mukaansa kirjanpito sisältää yhä enenevässä määrin koko talousprosessin rahamittaisista kuvausta (Neilimo & Uusi-Rauva 2002, 13). Ulkoinen laskentatoimi eli lähinnä kirjanpito prosessi on taloushallintoprosesseista se, jonka suorittamisesta vastaa usein ulkopuolinen toimija, useimmiten tilitoimisto.

Ulkoisen laskentatoimen suorittamista pohdittaessa on hyvä huomioida kehityksen vaatimat puitteet. Kausivero- ja tuloveroilmoituksia, palkkojen vuosi-ilmoituksia ja muita virallisia asiakirjoja toimitetaan vuosi vuodelta enemmän sähköisessä muodossa, laskut kiertävät usein toimittajalta asiakkaalle verkon välityksellä ja kirjanpito toimii parhaassa tapauksessa mapittomana. Yrittäjän täytyy puntaroida, onko hänellä itsellään tai hänen saatavillaan tarvittava ja päivittyvä tietotaito sekä mahdollisuus hankkia ja käyttää ohjelmistoja sähköistyvän maailman aikana vai onko taloushallinnon hoitaminen järkevää ulkoistaa tilitoimistolle.

Tilisanomien artikkelissa (Ahvenniemi 2008, 59) pohditaan johdon laskentatoimen palveluita tilitoimistoissa. Artikkelista selviää, että Taloushallintoliiton teettämän tutkimuksen mukaan suurin osa tilitoimistoja työllistävästä palveluista koostuu lakisääteisistä palveluista. Ahvenniemi toteaa, että tällä hetkellä vain osa pk-yrityksistä tarvitsee muita kuin lakisääteisiä palveluita mutta lisää samaan virkkeeseen, että yhä useampi pk-yritys hyötyisi niistä. (Ahvenniemi 2008, 59.)

Rekisteröintitehtävän toinen osa-alue, sisäinen laskentatoimi, käsittelee puolestaan yrityksen reaali prosessia. Sisäisen laskentatoimen tavoitteena on kuvata yrityksen sisäisiä tuotantoprosesseja käyttämällä kannattavuus- ja kustannuslaskentaa apunaan (Kinnunen ym. 2000, 242).

Sisäinen laskenta ei ole lakisääteistä, mutta erityisesti suuret yritykset käyttävät sisäistä laskentaa apunaan yritystoimintaa johtaessaan. Tässä työssä perehdytään erityisesti siihen, miten pienyrityksilläkin voisi ottaa sisäisen laskennan raportoinnin osaksi jokapäiväistä taloushallintoaan ja saada tukea päätöksenteolle.

3.2 Hyväksikäyttötehtävä

Laskentatoimen hyväksikäyttötehtävä, nimensä mukaisesti, käyttää rekisteröintitehtävää varten koottua tietoa hyväkseen. Rekisteröintitehtävän, lähinnä lakisääteisen kirjanpidon, pohjalta luodaan erinäisiä raportteja ja analyyskejä, jotka avustavat niin yritysjohtoa kuin ulkoisia sidosryhmiä yritystoimintaan liittyvien päätösten teossa. Hyväksikäyttötehtävä jaetaan usein kahteen alaryhmään, jotka eroavat toisistaan muun muassa lakisääteisyyden, raportoitavien asioiden kohteen ja aika-aspektin osalta. Nämä alaryhmät ovat rahoittajien laskentatoimi ja johdon laskentatoimi. (Kinnunen ym. 2000, 241-244.)

3.2.1 Rahoittajien laskentatoimi

Rahoittajien laskentatoimen tarkoituksena on täyttää ulkoisten sidosryhmien informaatiotarve. Yritykselle tärkeitä sidosryhmiä ovat esimerkiksi rahoittajat ja lainanantajat, asiakkaat, julkishallinto ja erilaiset hankkijat. Nämä sidosryhmät vaikuttavat usein yrityksen rahoitukseen ja täten yhdeksi sidosryhmäksi voidaan laskea myös yrityksen omistajat. (Kinnunen ym. 2000, 241-244.)

Rahoittajien laskentatoimi pohjautuu kirjanpidon ja tilinpäätöksen tiedoille. Täten rahoittajien laskentatoimi on lakisääteistä. Rahoittajien laskentatoimessa tarkastellaan jo toteutuneita asioita, kuten kirjanpidossa yleensäkin. Tunnuksenomaista rahoituksen laskentatoimelle on myös se, että siinä tuotettava tieto on yleisluontoista. Esimerkiksi tilinpäätöstietoja voidaan tarkastella usean sidosryhmän näkökulmasta, sillä tilinpäätöstiedot kertovat yrityksestä ja sen toiminnasta kokonaisuutena. (Kinnunen ym. 2000, 241-244.)

3.2.2 Johdon laskentatoimi

Johdon laskentatoimi auttaa yrityksen johtoa ja henkilöstöä liiketoiminnan ohjauksessa. Yrityksen kannattava toiminta edellyttää suunnittelua ja valvontaa, joiden tekemisessä johdon laskentatoimen tuottamat tiedot auttavat huomattavasti. (Kinnunen ym. 2000, 241-244.)

Johdon laskentatoimen erityispiirteenä voidaan pitää sitä, että sen tuottama informaatio pohjautuu usein tulevaisuudennäkymiin, tavoitteisiin ja budjetteihin. Toiseksi erityispiirteeksi voidaan laskea tuotetun informaation kohde: Johdon laskentatoimen puolella voidaan erikois-

tua johonkin tiettyyn toiminta-alueeseen, jopa yksittäiseen tuotteeseen tai palveluun. Täten tuotettava tieto on räätälöity tiettyyn tarpeeseen ja se saatetaan tuottaa jopa yksittäistä henkilöä varten. (Kinnunen ym. 2000, 241-244.)

Tilisanomissa vuonna 2008 ilmestyneessä artikkelissa Ahvenniemi pohtii, kuinka tilitoimistot saavat kritiikkiä osakseen historiatietoihin pohjautuvasta toiminnasta. Ahvenniemen mukaan tulevaisuudennäkymiin pohjautuva ajatustapa olisi tärkeää asiakkaan menestyksen kannalta. Hänen näkemyksensä tilanteesta on kuitenkin valoisa. Muutos on havaittavissa, sillä yhä useampi tilitoimisto pyrkii tarjoamaan asiakasyrityksilleen kokonaisvaltaisempia palveluita ja tulevaisuuteen pohjautuvaa talouskumppanuutta. Ahvenniemi täydentää ajatustaan toteamalla, että tulevaisuuden ratkaisuja avustavaa informaatiota on hankala tarjota vain historiaan ja rekisteröityihin tietoihin pohjautuen. Tämä asettaa tilitoimistoille selkeitä kehitysvaatimuksia. (Ahvenniemi 2008, 59-61.)

4 Taustatietoa tutkimukseen

Taloushallinnon ala, kuten koko liike-elämän kirjo, on kokenut viimeisinä vuosina ja vuosikymmeninä kovan muutoksen. Taloushallinnon alalla suurin merkittävä muutos liittyy sähköistymiseen. Monet kirjanpito-ohjelman toimivat web-sovelluksina ja niitä voi käyttää mistä päin maailmaa tahansa, vaatimuksena vain toimiva Internet-yhteys.

4.1 Pienyrittäjän tarpeet

Pienyrittäjällä on monia lakisäätteisiä velvoitteita. Kausiveroilmoitukset, tilinpäätös ja verotus täytyy hoitaa lain edellyttämässä puitteissa. Kirjanpitoon, tilinpäätökseen ja verotukseen liittyvien asioiden lisäksi moni pienyrittäjä tarvitsee apua palkanmaksussa. Palkanlaskun lisäksi työnantajan tulee antaa raportteja kuukausittain ja vuosittain verottajalle ja vakuutusyhtiöihin. Näihin lakisäätteisiin toimiin ei tässä työssä kummemmin puututa vaan keskitytään vapaaehtoisiin palveluihin.

Sähköistyminen vaikuttaa yrittäjän kuukausittaiseen ja vuosittaiseen raportointivelvollisuuteen. Vuoden 2010 alusta arvonlisäverotiedot, työnantajasuoritukset ja muutamat muut omaaloitteiset verot on voitu ilmoittaa sähköisesti lähettämällä Kausiveroilmoitus verkossa Verohallinnolle. Tiedot voi halutessaan lähettää postitse, mutta sähköistä lähettämistä suositetaan antamalla viisi päivää myöhäisempi palautusajankohta. Myös veroilmoituksen voi jättää sähköisesti kuten monet muutkin ilmoitukset. Esimerkiksi vakuutusyhtiöille annettavat tiedot, kuten palkkojen vuosi-ilmoitus, on mahdollista lähettää verkossa. Verohallinnon Verotilipalveluun voi kirjautua yrityskohtaisilla tunnuksilla sisään ja seurata lähes reaaliaikaista tilannetta Verotilin tapahtumista. (Verohallinnon Verotiliohjeet 2011.)

Jos pienyrittäjä ei ulkoista taloushallintopalveluitaan tilitoimistolle, täytyy yrittäjän puntaroida omia valmiuksiaan muun muassa sähköisessä liiketoiminnassa. Taloushallintopalveluita ajateltaessa on kirjanpito-ohjelmisto käytännössä pakollinen hankinta. Koska ulkoisen laskennan toiminnot ovat lakisääteisiä, on jokaisen Suomessa käytettävän kirjanpito-ohjelmiston perusta samankaltainen. Kirjanpito-ohjelmiston käyttö ja hankinta voi olla hankalaa ja kallista. Useat tilitoimistot tarjoavat käyttämiään kirjanpito-ohjelmistoja asiakkaille erilaisin ominaisuuksin. Tällöin kustannus on usein edullisempi ja tilitoimiston henkilökunta osaa käyttää ohjelmistoa nopeasti ja vaivatta. Vaikka kirjanpidon laatiminen onnistuisikin yrittäjältä itseltään, joutuu jatkuvasti päivittämään tietojaan ja taitojaan sähköistyvässä toimintaympäristössä. Jokaisen yrittäjän on mietittävä, onko järkevämpää ulkoistaa taloushallintopalvelut osaaviin käsiin ja keskittää oma aika todelliseen liiketoimintaan. (Granlund & Malmi 2004, 49-50.)

Taloushallintopalvelut ulkoistaneen yrittäjän on järkevää vaatia tilitoimistolta raportteja tai muuta informaatiota yrityksen tilaa koskien. Taloushallinnon tilanteen tunteminen auttaa yrittäjää ymmärtämään sekä liiketoimintansa vallitsevan tilanteen että kirjanpito-ohjelmistojen laadun. Kirjanpitolain kolmannen luvun toisessa pykälässä todetaan, että ”Tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen tulee antaa oikeat ja riittävät tiedot kirjanpito-ohjelmistojen toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta” (Kirjanpitolaki 3 luku 2 §). Yrittäjän on syytä ymmärtää, että vastuu kirjanpidon lakimääräisestä suorittamisesta on loppujen lopuksi yrittäjällä itsellään, vaikkakin kirjanpito olisi ulkoistettu kolmannen tahon tehtäväksi.

4.2 Tilitoimisto X

Tilitoimisto X on pienehkö tilitoimistopalveluita ja konsultointia tarjoava yritys. Tilitoimisto X:n toimintaan kuuluu myös isännöintipalvelut. Tilitoimisto X työllistää kokopäiväisesti yhden henkilön, osa-aikaisia työntekijöitä on tällä hetkellä kolme. Tilitoimisto X toimii Vantaalla vuokratuissa tiloissa.

Tilitoimisto X:n pääasiallisia tulonlähteitä ovat kirjanpito-ohjelmistojen palvelut, palkanlaskenta ja taloushallinnon konsultointi. Kuukausittaista palvelua vaativia asiakkaita on kirjanpito-ohjelmistojen puolella noin 40, isännöintiä hoidetaan kolmessa yhtiössä ja konsultointia myydään kuukausitasolla noin 40 tuntia eli noin viikon työmäärän edestä. Vain kerran vuodessa palveluita kaipaavia asiakkaita on 15. Asiakkaina on viisi asunto-osaakeyhtiötä, joista osa tarvitsee vain vuosittaista taloushallintopalvelua eli kirjanpidon ja tilinpäätöksen, mutta osa taloyhtiöistä käyttää myös isännöintipalveluita. Palkkapalveluita Tilitoimisto X:n asiakkaista kuukausittain tarvitsee kuukaudesta riippuen 20-30 asiakasta.

Tilitoimisto X:llä on käytössään nykyaikainen, sähköinen taloushallinnon ohjelmisto. Osalla asiakkaista on etäyhteys ohjelmistoon ja he tallentavat itse osan kirjanpidostaan. Monissa tapauksissa asiakas laatii esimerkiksi myyntilaskut ohjelmistolla, joten kirjanpito myyntien osalta on vain tarkastusta vaille tehty. Kirjanpitopalveluiden laajuus vaihtelee paljon ja riippuu paljolti yrittäjän halusta ja kyvystä tehdä kirjanpito lähes itsenäisesti. Toisille asiakkaille tehdään joka kuukausi kirjanpito aina tositteiden järjestelystä kausiveroilmoitukseen, toisille riittää vain heidän syöttämiensä tietojen tarkistus eli kirjanpitäjä on käytännössä controllerin eli sisäisen tarkastajan asemassa.

Kysyttäessä Tilitoimisto X:n vahvuuksia ja kilpailuvaltteja, nousevat esille asiakaslähtöisyys, joustava palvelu sekä kyky tarjota asiakkaalle räätälöityjä palveluita ja toimintatapoja. Tilitoimisto X:n työpaikan ilmapiiri on avoin ja välitön. Työntekijät ovat joustavia ja töitä tehdään tarpeen mukaan, toisinaan suuriakin kokonaisuuksia tehdään urakkamaisesti kun taas hiljaisempina aikana voidaan ottaa rennommin ja hoitaa mahdollisia kiireettömiä rästitöitä.

Tilitoimisto X:llä ei tällä hetkellä ole tarkkaa ja yksiselitteistä hinnoittelupolitiikkaa tarjotuille palveluille. Suurin osa kirjanpitotyöstä laskutetaan ennalta sovittuun pakettihintaan ja osaa veloitetaan toteutuneiden tuntien mukaan. Hintoihin pyritään vyöryttämään kaikki yrityksen kiinteät ja muuttuvat kulut, vaikei niitä laskuilla eritelläkään. Moni taloushallinnon yritys käyttää laskutusperusteena esimerkiksi toteutuneiden vientien määrää mutta tällaista ei ole Tilitoimisto X:ssä koettu tarpeelliseksi.

Tilitoimisto X ei halua julkaistavan yksilöiviä tietoja, joten yritysesittely on suhteellisen suppea eikä sisällä esimerkiksi tunnuslukuja lainkaan. Arvostan yrityksen toivetta ja koen, että edellä mainitut tiedot kertovat case-yrityksestä kaiken olennaisen tätä työtä ajatellen.

Tässä kappaleessa kerrotut tiedot pohjautuvat Tilitoimisto X:n toimitusjohtajan kanssa keväällä 2011 käytyihin keskusteluihin (Tilitoimisto X, 2011).

4.3 Taloushallinnon toimiala

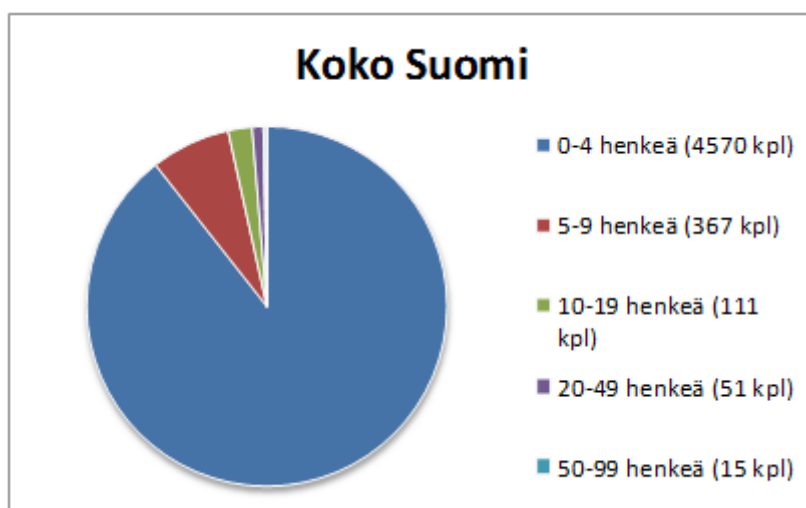
Tämä luku käsittelee taloushallintoa toimialana. Tässä työssä ajatellaan taloushallinnon olevan pääsääntöisesti tilitoimistolle ulkoistettu liiketoiminnan osa-alue. Tämän vuoksi myös ulkoistaminen on saanut oman lukunsa.

4.3.1 Tilitoimistot

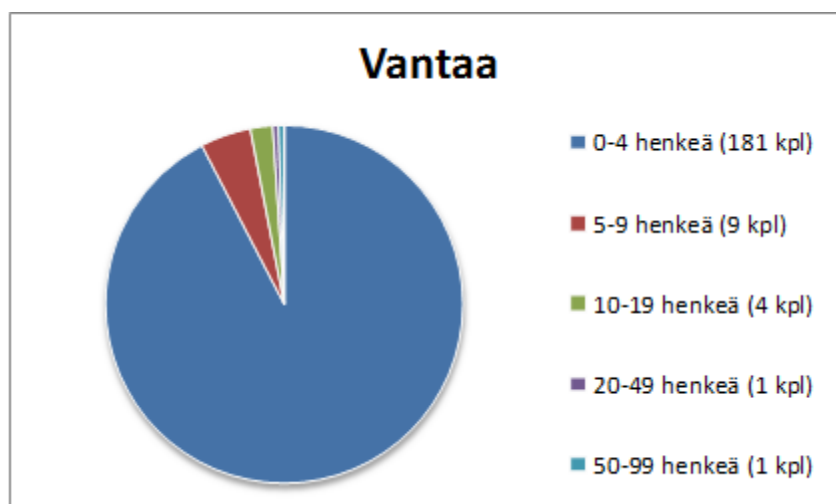
Taloushallinnon palveluita tarjoava yritys on usein muutaman hengen tilitoimisto. Tilastokeskuksen ylläpitämä TOL eli toimialaluokitus kategorisoi tilitoimistot luokkaan ”692 Laskenta-

toimi, kirjanpito ja tilitarkastus; veroneuvonta”. Kun rajataan tilintarkastuspalvelut pois ja keskitytään pelkkään kirjanpitoon, on TOL-luokitus ”69201 Kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu”. Jälkimmäisellä toimialalla on Tilastokeskuksen mukaan Suomessa yhteensä 5115 toimijaa, joista lähes 90 % (taulukko 1) työllistää 0-4 henkilöä. Tilitoimistoala koostuu siis pienistä toimijoista joita on määrällisesti paljon. (Tilastokeskus 2011.)

Kuviot 1 ja 2 on tehty Tilastokeskuksen kohderyhmälaskuria käyttämällä. Muuttujina ovat kunta, TOL 2008-luokitus ja henkilöstön suuruusluokka. Toimialaksi on valittu 69201 Kirjanpito ja tilinpäätöspalvelu. Kuvio 1 kuvaa koko Suomen tilannetta alkuvuodesta 2011 ja kuvio 2 case-yrityksen toimipaikan eli Vantaan tilannetta alkuvuodesta 2011. Kohderyhmälaskurin tuottama tieto perustuu Tilastokeskuksen yritys- ja toimipaikkarekistereiden tietoihin. Tilastokeskus päivittää tiedot ajantasaisiksi noin neljästi vuosittain. (Tilastokeskus 2011.)



Kuvio 1: Tilitoimistot Suomessa.

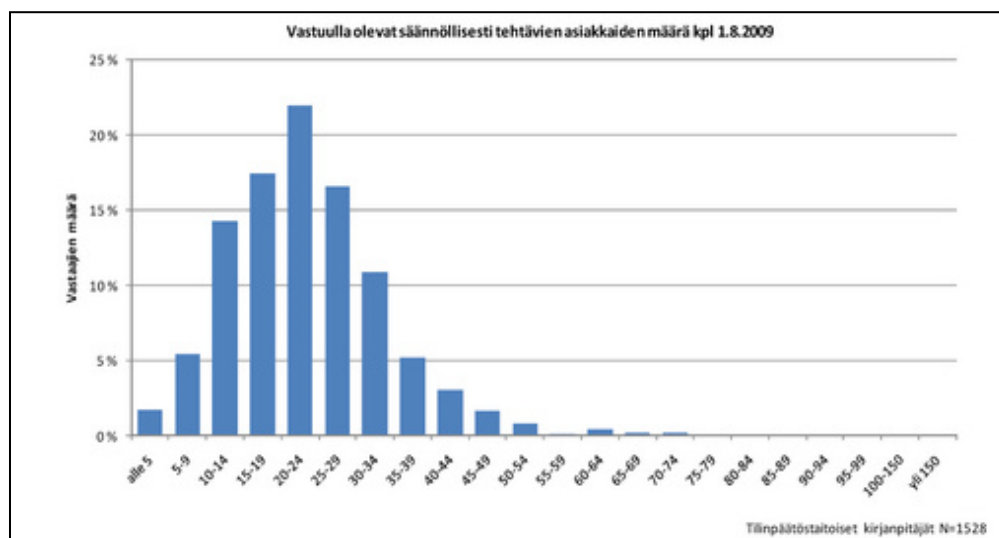


Kuvio 2: Tilitoimistot Vantaalla.

Tutkimuksessa käsiteltävä Tilitoimisto X sijaitsee Vantaalla, jossa Tilastokeskuksen tietojen mukaan on 196 tilitoimistopalveluita tarjoavaa yritystä (taulukko 2). Näistäkin yli 92 % työllistää 0-4 henkilöä. (Tilastokeskus 2011). Koko Suomen ja Vantaan jakaumat ovat hyvin samankaltaiset. Tämän perusteella voidaan todeta, että Tilitoimisto X:n toimipaikalla on samankaltainen kilpailutilanne kuin koko maassa eikä toimipaikka poikkea vallitsevasta tilanteesta.

Kuten tilastotiedoista selviää, tyypillinen taloushallintopalveluita tarjoava yritys työllistää määrällisesti vain muutaman henkilön. Pienenkin tilitoimiston on syytä varautua asiakasyritysten muuttuviin tarpeisiin, sillä Tilisanomissa vuonna 2008 julkaistussa artikkelissa kerrotaan asiakastyytyvyyden merkittävimmäksi tekijäksi tilitoimiston kyky talousneuvontaan ja konsultointiin (2008, 59-60). Myös Länsiluoto ja Järvenpää (2007, 51-52) ovat huolissaan tilitoimistojen kyvystä turvata asiakasyritystensä kannattava kasvu. He käsittelevät artikkelissaan yritysten kasvua ja taloushallintopalveluiden merkitystä empiirisen tutkimuksen pohjalta. Tilisanomien saamien tutkimustulosten valossa voidaan todeta, että asiakkaan ja tilitoimiston suhde on vakavassa vaarassa päättyä, jos tilitoimisto ei osaa sopeutua uudistuneeseen tilanteeseen. Artikkelissa neuvotaan tilitoimistoja olemaan muuntautumiskykyisiä ja uudistumielisiä. Kirjoittajien mukaan tilitoimiston on tärkeää kyetä tarjoamaan uudenlaisia palveluita kasvaneelle asiakasyritykselle. Tilitoimistojen on huolehdittava oman henkilöstönsä ammatillisesta osaamisesta ja varmistuttava siitä, että henkilökunta sisäistää uuden toimintamallin palveluiden laajentuessa. Länsiluoto ja Järvenpää varoittavat tilitoimistoja myös siitä, että kasvanut asiakasyritys saattaa haluta hoitaa taloushallinnon oman talon sisällä, vaikka tarjottujen palveluiden laatu ja määrä tyydyttäisivätkin asiakkaan tarpeet. He perustelevat väittämiensä asiakkaan halutessa entistä tarkempaa informaatiota päätöksenteon tueksi (2007, 52.) Tällaiseen tapahtumaan tilitoimisto voi ennakoida tarjoamalla kattavasti myös sisäisen laskennan tietoutta, eikä asiakas välttämättä koe tarvetta siirtää palveluita pois tilitoimistosta.

Taloushallintoliiton julkaiseman statistiikan mukaan syksyllä 2009 yli 80 % tilinpäätöstaitoisista kirjanpitäjistä hoiti kuukausittain 10-34 asiakasyritystä (Taloushallintoliitto, kuvio 1). Kirjanpitäjän vastuulla olevien asiakkaiden määrä riippuu asiakasyrityksen tarvitsemien palveluiden laajuudesta, työstettävän materiaalin määrästä ja siitä, kuinka paljon ylimääräistä selvitystyötä asiakkaan toimittama materiaali kirjanpitäjälle teettää.



Kuvio 3: Kirjanpitäjien asiakasmäärät 1.8.2009, Taloushallintoliitto.

4.3.2 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys on tärkeä kilpailuvaltti tilitoimistolle. Kirjassa Unohtuiko asiakas? (Ylikoski 1997, 23) jaetaan yrityksen toiminta karkeasti asiakslähtöiseen ja organisaatiota palvelemaan toimintamalliin. Asiakslähtöisyys korostuu tilitoimistomaailmassa, sillä jokainen asiakas on erilainen ja tarvitsee erilaista palvelua. Tilitoimiston asiakslähtöinen toiminta konkretisoituu asiakaskohtaisesti räätälöitynä palveluratkaisuna, asiakkaan ehdoilla tapahtuvana vuorovaikutuksena ja kykynä myötäillä asiakkaan tarpeita. Kullakin asiakkaalla on omanlaisensa tapa asioida tilitoimiston kanssa eikä kahta samanlaista asiakasyritystä ole olemassa. Osittain Ylikosken mainitsema organisaatiota palveleva toimintamalli koskee myös tilitoimistoja, sillä tilitoimisto on voittoa tavoitteleva yritys, jonka täytyy asiakslähtöisyyden rinnalla ajatella myös oman liiketoimintansa kannattavuutta ja toimia kustannustehokkaasti.

Asiakslähtöinen toimintatapa ja asiakkaiden tyytyväisyys ostamaansa palveluun vaikuttavat asiakassuhteen elinkaaren pituuteen merkittävästi. Kuten aiemmin on todettu, tilitoimistoja on paljon ja asiakkaan on helppo valita palveluntuottaja monien kilpailevien yritysten joukosta. Asiakslähtöinen toimintatapa edesauttaneesi asiakkaan tyytyväisyyttä ja luo perustan monia vuosia, joskus jopa vuosikymmeniä kestäväälle asiakkuussuhteelle. Aina ei pelkkä asiakas-tyytyväisyyttä riitä, sillä asiakas voi joutua esimerkiksi tilanteeseen, jossa liiketoiminta kasvaa tai muuttuu muuten, eikä senhetkiselä tilitoimistolla ole resursseja kasvaa asiakasyrityksen rinnalla.

Kirjassa Asiakslähtöinen myynti (Leppänen 2007, 148-150) kuvataan asiakassuhteen elinkaarta kolmiportaisena prosessina. Prosessin ensimmäisen eli alkuvaiheen tarkoituksena on herättää potentiaalisen asiakkaan mielenkiinto yrityksen tarjoamiin palveluihin. Mielenkiinnon he-

rättyä siirrytään prosessin toiseen vaiheeseen joka on nimetty ostoprosessiksi. Ostoprosessin tarkoituksena on saada potentiaalinen asiakas kokeilemaan palvelua. Päätös palvelun kokeilusta syntyy Leppäsen mukaan potentiaalisen asiakkaan arvioitua tarjottavaa palvelua omien tarpeidensa ja maksuhalukkuutensa suhteessa. Ostoprosessi johtaa parhaimmillaan kokeilupäätökseen. Prosessin kolmannessa vaiheessa eli käyttöprosessissa potentiaalinen asiakas päättää, aikooko ostaa kyseisen palvelun käyttöönsä vai etsiikö hän muita ratkaisuja tilanteeseen. Jos asiakas on mieltynyt tarjottuun palveluun ja sen tuomiin ratkaisuihin, alkaa asiakkuussuhde. (Leppänen 2007, 148-150.)

4.3.3 Hinnoittelu

Palveluiden hinnoittelu on vaikeaa. Toisinaan asiakkaan on hankala käsittää, mistä palveluntuottajan lasku koostuu, sillä myyntitapahtuman aikana asiakas ei välttämättä saa mitään konkreettista vastinetta rahoilleen. Tämän vuoksi palveluntarjoajankin on toisinaan hankala hinnoitella tuotettaan ja mahdollisuus yli- tai alihinnoitteluun on suuri. Jorma Sipilän kirjassa (2003, 142) kerrotaan mielestäni oivallinen esimerkki palvelutuotteen hinnoittelusta. Esimerkissä erään tehtaan paperikone pysähtyi ja korjaaja kutsuttiin paikalle. Korjaaja oli koneen luona kolme minuuttia, kone käynnistyi ja korjaaja kirjoitti 200 euron laskun. Tehdaslaiset ihmettelivät laskun suuruutta, johon korjaaja totesi: ”Mutteri: 0,10 euroa ja tieto siitä, mikä mutteri: 199,90 euroa”. (Sipilä 2003,142.)

Palveluyrityksen, tässä tapauksessa tilitoimiston palveluiden hinnoittelua hankaloittaa vallitseva kilpailutilanne. Kuten aiemmissa luvuissa todettiin, on tilitoimistoalalla hyvin paljon toimijoita, joten asiakkaalla on varaa valita jos yhdessä toimistossa hinnoittelu on liian korkea. Hinnoittelun perusajatuksena on saada liiketoiminta tuottavaksi. Palvelutuotteen hinnan tulee asettua teoreettisten ala- ja ylärajan puitteisiin. Alarajana ajatellaan sellaista hintaa, jolla tilitoimisto pystyy kattamaan kaikki kustannuksensa pitkällä aikavälillä. Ylärajana voidaan ajatella sellaista hintaa, jonka asiakas on valmis ostamastaan palvelusta maksamaan. Yläraja ei aina määräydy pelkästään eurojen perusteella, vaan usein ylärajaan vaikuttavat monet inhimilliset seikat, statustekijät ja motiivi ostaa palvelua. (Melamies & Paakkunainen 1997, 61-62.)

Palveluiden hinnoitteluun vaikuttaa myös asiakas itse. Tilitoimistopalveluita ajateltaessa asiakas voi parhaassa tapauksessa vaikuttaa ostamansa palvelun hintaan omalla käytöksellään. Ajatellaan esimerkiksi ihan tavallisen kuukausikirjanpidon hoitoa: asiakkaan täytyy joka tapauksessa koota kuukauden tositteet yhteen ja toimittaa ne tilitoimistoon. Siinä missä yksi asiakas esijärjestee aineistonsa, parhaimmillaan jopa tilitoimiston pyytämällä tavalla, ja toimittaa sen siistinä kokonaisuutena hyvissä ajoin heti kuukauden päätyttyä, toinen asiakas on aina toimituksineen myöhässä ja aineisto puutteellinen tai ainakin sekaisin. Eroavaisuudet asiak-

kaiden välillä johtavat vääjäämättä eroavaisuuksiin myös lähetettyjen laskujen loppusummis-
sa. Tilitoimiston on syytä kirjata tarkasti muistutteluihin ja setvimiseen käytetty aika ja ve-
loittaa se asiakkaalta.

Kari Alhola on paneutunut samaiseen ongelmaan teoksessaan Toimintolaskenta - perusteet ja
käytäntö (2008, 68-72). Alhola lähestyy aihetta kustannuslaskennan ja erityisesti toimintolas-
kennan kautta. Hän vertaa kirjassaan kuvitteellisen tilitoimiston asiakkaita A ja B keskenään
ja laskee asiakkaiden kuukausikirjanpitoon käytetyn ajan ja hinnan sekä kustannus- että toi-
mintolaskennan avulla. Asiakkaat A ja B ovat edellisen kappaleen kaltaiset vastakohtat toisil-
leen: A on järjestelmällinen ja helppo asiakas kun taas B on kaikkea muuta. Alholan esimerkin
pohjalta toimintolaskennalla saadaan perinteistä kustannuslaskentaa kannattavampi hinnoit-
telu aikaan. Alholan esimerkissä hankalan asiakkaan kustannukset ovat toimintolaskentaa käy-
tettäessä korkeammat kuin perinteisen kustannuslaskennan avulla saatavat. Helpon asiakkaan
kustannukset puolestaan laskevat joten toimintamalli houkuttaa niin kutsuttuja helppoja asi-
akkaita ja karkottaa vaikeita asiakkaita. Kustannus- ja toimintolaskennan maailma on oma
kokonaisuutensa johon ei tässä työssä paneuduta syvällisemmin. (Alhola 2008, 68-72.)

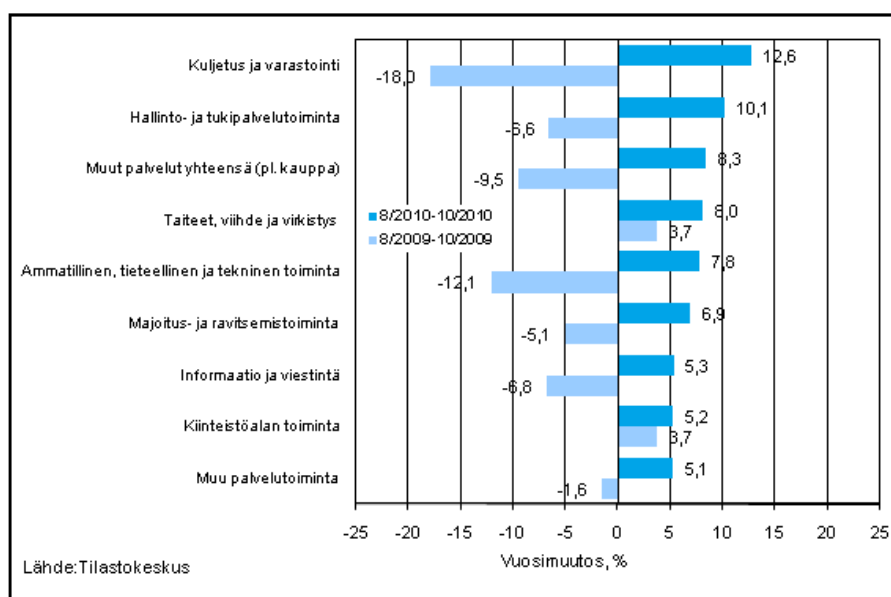
4.3.4 Ulkoistetut ostopalvelut

”Yrityksen kannattaa miettiä tarkkaan ne alueet, joilla oma osaaminen ja kehityspanokset
riittävät toimintojen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi, ja ulkoistaa muut”, toteaa Patrik Ek-
ström (2007, 195). Lainauksesta selviää viimevuosien trendi yritysmaailmasta. Ekström on
toiminut yritysten kehittämispalveluiden, erityisesti ulkoistamisen parissa jo toistakymmentä
vuotta ja tietää, mistä puhuu. Ekströmin työnantaja Accenture selvitti syksyllä 2006 ulkoista-
miskäytäntöjä Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa. Tutkimukseen osallistui lähes 700
edustajaa suurista, yli 400 henkilöä työllistävistä yrityksistä. Tutkimuksesta selviää, että suo-
malaiset yritykset ovat varsin ahkeria sopimaan ulkoistamissopimuksia. Suomalaisilla yrityksil-
lä havaittiin olevan myös muita tutkimusmaita pidempi historia ulkoistamis sektorilla. Ekström
arvelee suomalaisyritysten vilkkaan ulkoistamiskulttuurin pohjautuvan suomalaiselle yritys-
maailmalle tyypilliseen nopeaan päätöksentekotapaan. (Ekström 2007, 199-200.)

Vaikka Accenturen teettämään tutkimukseen osallistui vain suuria yrityksiä ja ulkoistaminen
sisältää taloushallinnon lisäksi monia muitakin alueita, voidaan tutkimuksesta ottaa osviittaa
myös pk-yritysten tilanteeseen. Tutkimuksen toteuttamisajankohtana vuonna 2006 taloushal-
linnon palveluita ulkoisti noin 30 % yrityksistä. Ekström ennustaa tutkimustulosten perusteella
taloushallintopalveluiden ulkoistamisen kasvavan rajusti seuraavien vuosien kuluessa. Kasvu-
prosentin hän arvelee olevan jopa 100 %. (Ekström 2007, 201.)

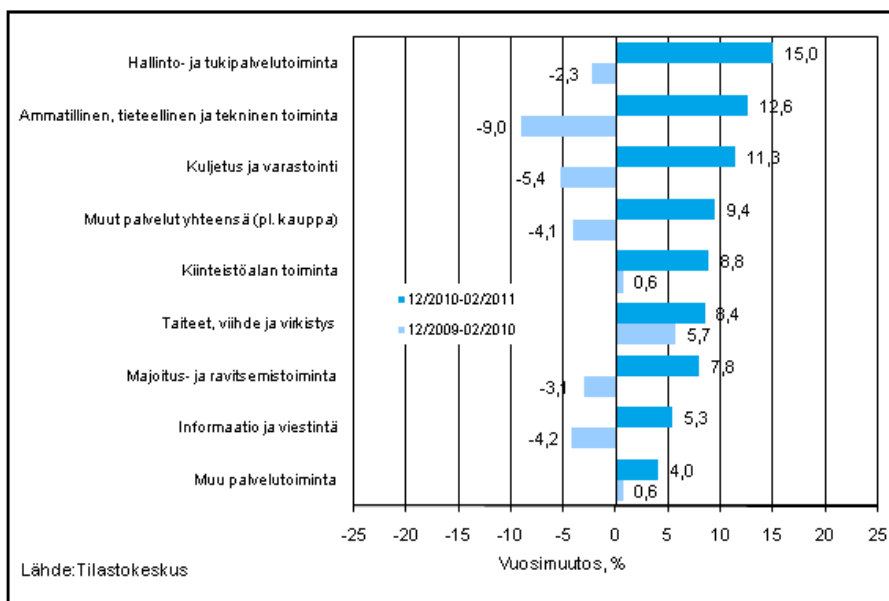
Muutama vuosi Accenturen teettämän tutkimuksen jälkeen julkaistu Tilisanomien artikkeli (Ahvenniemi, Tilisanomat 3/2008, 59) väittää, että yli 90 % yrityksistä on ulkoistanut taloushallintoaan tilitoimistoille. Ekströmin ennuste näyttää toteutuneen.

Accenturen tutkimuksesta on kulunut nyt lähes viisi vuotta ja Tilastokeskuksen alkuvuonna 2011 julkaisemat tiedot puhuvat edelleen samaa kieltä. Palvelualojen liikevaihto kasvoi syksyn 2010 aikana 8,4 % edellisen vuoden syksyyn nähden, selvää Tilastokeskuksen julkaisusta. Sektori 'Hallinto ja tukipalvelutoiminta' oli tilaston toiseksi suurin nousija huimalla 11,4 % vuosikehityksellä (kuvio 4). Kuvio esittää ajanjaksoa syyskuu 2010 - marraskuu 2010.



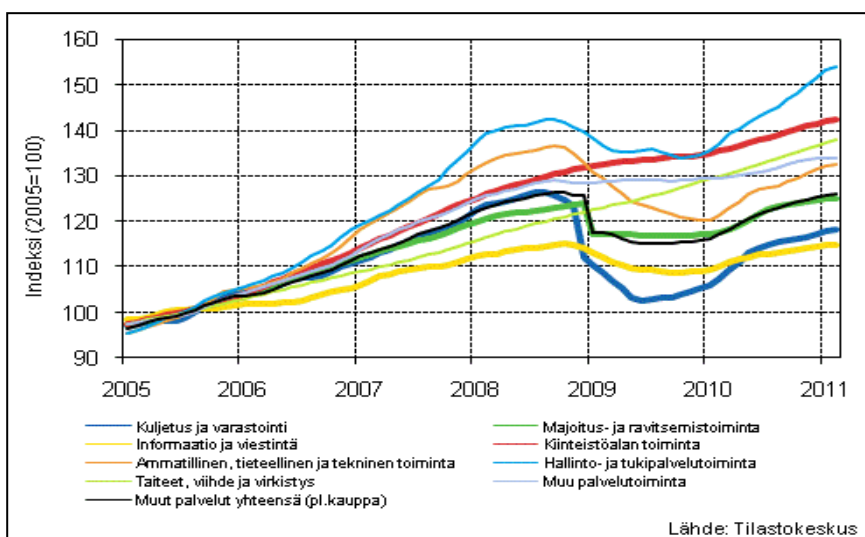
Kuvio 4: Palvelualojen liikevaihdon kolmen kuukauden vuosimuutos, 11/2010.

Kasvu jatkuu myös vuoden 2011 alussa. Tilastokeskus on julkaissut aiheesta uuden tilaston, joka koskee ajanjaksoa joulukuu 2010 - helmikuu 2011. Tässä tilastossa hallinto- ja tukipalvelutoiminta on noussut suurimmaksi kasvajaksi. Alan kasvu edellisvuoden tilanteeseen nähden on huimat 15 prosenttia (kuvio 5). Kuvio käsittelee ajanjaksoa joulukuu 2010 - helmikuu 2011.



Kuvio 5: Palvelualojen liikevaihdon kolmen kuukauden vuosimuutos, 02/2011.

Tilastokeskuksen palvelualojen liikevaihtokuvaajasta selviää toimialojen kasvu edellisten kuuden vuoden ajalta (kuvio 6). Hallinto- ja tukipalvelutoiminta on lähes koko tutkimusajan pysynyt palvelualojen suurimpana kasvajana. Kuvaajassa hallinto- ja tukipalvelutoiminta on merkitty vaaleansinisellä värillä.



Kuvio 6: Palvelualojen liikevaihdon trendisarjat

Ulkoistamispalveluiden hyötyjä ja haittoja on tutkittu niin asiakasyrityksen kuin palveluita tarjoavan yrityksen kannalta useassa eri tutkimuksessa. Yleisellä tasolla ulkoistamisen periaatteet ja lähtökohdat ovat samankaltaisia tarjottavasta palvelusta riippumatta. Ulkoistamista sinänsä on ollut olemassa jo pitkiä aikoja mutta 2000-luvulla termi on ollut yritysmaailman huulilla enemmän kuin ennen.

Taloushallintopalveluiden ulkoistamiseen liittyvää kirjallisuutta ei juuri ole saatavilla. Aihetta sivuuttavia opinnäytetöitä on tehty eri ammattikorkeakouluihin lähivuosien aikana monia. Useat näistä töistä käsittelevät ennen kaikkea ulkoistettujen taloushallintopalveluiden hinnoitteluperusteita.

5 Aineisto ja menetelmät

Tärkeä osa tutkimustyötä on oikean tutkimusmenetelmän valinta. Menetelmän valintaa vaikuttavia tekijöitä on useita. Päämääränä on valita tutkimusmenetelmä, joka tukee tutkimuksen pohjimmaista tarkoitusta ja helpottaa tutkijaa selvittämään totuudenmukaisen lopputuloksen.

5.1 Valittu tutkimusmenetelmä

Toteutin tutkimuksen empiirisenä eli havainnoivana tutkimuksena. Tutkimusmenetelmäksi valitsin kvantitatiivisen tutkimustavan. Kvantitatiivinen eli tilastollinen tutkimus sopii tutkimustyyppiä kvalitatiivista paremmin, sillä tavoitteenani oli saada tietyn asiakasryhmän mielipiteitä yleisellä tasolla. Mielestäni kvalitatiivinen tutkimusote olisi tuottanut liian yksilöllistä tietoa. Halusin toteuttaa tutkimuksen standardoidulla tutkimuslomakkeella suljetuin kysymyksin.

Tutkimus on poikkileikkaustutkimus, jossa tutkittiin kevään 2011 tilannetta Tilitoimisto X:n tietyt kriteerit täyttävien asiakkaiden osalta. Poikkileikkaustutkimukselle on tyypillistä tutkimuksen kertaluonteisuus, joka toteutui tässäkin tutkimuksessa (Heikkilä 2005, 14). Historia-tietoon nojautuvaan pitkittäistutkimukseen ei opinnäytetyötä tehtäessä ole mielestäni tarvetta eikä valmiuksiakaan, sillä tutkimukseen käytettävä aika on rajallinen.

5.2 Tutkimusaineiston kuvaus ja rajaus

Tutkimusaineisto koostuu Tilitoimisto X:n rajatulta asiakasryhmältä kerätyistä lomakekyselyistä. Tutkimukseen valittiin vain ne Tilitoimisto X:n asiakkaat, joiden yritystoiminta täyttää seuraavat kriteerit: Yritys työllistää 1-4 henkilöä, yritys ostaa tällä hetkellä Tilitoimisto X:ltä ulkoistettuja taloushallintopalveluita kuukausittain eikä yrityksen liikevaihto ylitä 200 000€ vuodessa. Täten otanta kattaa laajan joukon Tilitoimisto X:n asiakkaista. Liikevaihdon rajauksen myötä tilastollisesti suurta hajontaa aiheuttavat, toiminnaltaan keskimääräistä suuremmat mutta lukumäärällisesti vähäiset asiakkaat on karsittu pois. Myös asunto- ja kiinteistöosa- keyhtiöt karsittiin pois niiden poikkeavan liiketoiminnan vuoksi. Tutkitut asiakasyritykset ovat yritysmuodoltaan pieniä osakeyhtiöitä (17 kpl), kommandiittiyhtiöitä (1 kpl), avoimia yhtiöitä

(2 kpl) tai yksityisiä elinkeinonharjoittajia (12 kpl). Yhteensä kysely lähetettiin 32 asiakasyritykselle.

Tutkimuksessa käytettävä aineisto on primaarista, sillä se on kerätty juuri tätä tutkimusta varten. Primäärisyys tässä työssä on tärkeää, sillä tutkimuksen kohteena on tietyn yrityksen asiakasryhmä ja tutkimustulokset halutaan ensisijaisesti juuri tätä yritystä varten, ei yleisellä tasolla. (Heikkilä 2005, 14.)

5.2.1 Kyselytutkimuksen laadinta

Kysymykset on laadittu viitekehyksen pohjalle. Kysymysten laadinnan perusteena on ollut toive saada vastaus tutkimusongelmaan eli siihen, mistä vapaaehtoisista taloushallintopalveluita pienyrittäjä voisi hyötyä ja mistä se olisi valmis maksamaan. Kaikki kyselylomakkeella esitetyt kysymykset on pyritty laatimaan mahdollisimman osuvasti tutkimuskysymystä palveleviksi.

Kysymyslomakkeen kysymystyyppiksi valitsin monivalintakysymykset ja suljetut kysymykset eli lomakkeella on valmiit vaihtoehdot, joista vastaaja valitsee itselleen sopivimman. Valitsin strukturoidun kyselymallin, koska ajattelin sen säästävän sekä vastaajien aikaa että helpottavan tulosten analysointia. Avoimet kysymykset suljin yhtä kysymystä lukuun ottamatta pois, koska ajattelin niiden antavan liian yksilöityä ja vaikeasti tulkittavaa tietoa. Vastausvaihtoehdot oli suhteellisen helppo rajata, sillä monissa kysymyksissä vastaukseksi haluttiin mielipide tietystä vastausjoukosta. Käytettäväksi kysymysmuodoksi valitsin monivalintakysymykset ja sekamuotokysymykset eli vastaaja ympyröi vaihtoehdoista itselleen sopivimman tai sopivimmat. Sekamuotokysymyksissä on valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi valittavana kohta ”Muu, mikä?” johon vastaaja voi halutessaan lisätä vielä yhden vastausvaihtoehdon. (Heikkilä 2005, 50-53.)

5.2.2 Kyselyn suorittaminen

Suljettu kysely suoritettiin maaliskuun 2011 aikana kaikille tutkimuskriteerit täyttävälle Tilitoimisto X:n asiakkaille. Kysely ja saatekirje lähetettiin asiakkaille sähköpostilla ja heitä pyydettiin tutustumaan lomakkeeseen. Asiakkaille kerrottiin, että kysely palautetaan paperisena tilitoimistoon joko postitse lähetettävän kuukausikirjanpitomateriaalin mukana tai toimistolla käytäessä. Tulostin kyselylomakkeita valmiiksi myös toimistolle, joten asiakkaan oli mahdollista vastata kyselyyn myös toimistolla käytäessä.

Kyselylomakkeella ei yksilöity vastaajia yksityisyyden ja luottamuksellisuuden säilyttämiseksi. Taustatietojakaan ei syvällisemmin kysely, sillä kysely osoitettiin vain tietyille asiakkaille,

joiden taustat oli etukäteen selvitetty ja heidät oli todettu sopiviksi kyselytutkimusta varten. Saatekirjeessä painotettiin, että tulokset käsitellään nimettöminä vaikka kyselyn palauttaneet asiakkaat merkittiinkin ylös. Postitse kirjanpitomateriaalin mukana palautettavien lomakkeiden käsittelyn kerrottiin olevan myös erityisen luottamuksellista, sillä palautetut lomakkeet koottiin yhteen ja käsiteltiin vasta kaikkien tulosten saavuttua.

5.2.3 Kyselylomakkeen esittely

Kyselylomake on jaoteltu kolmeen aihealueeseen. Alueista ensimmäisessä kysellään kolmen kysymyksen verran taustatietoa vastaajasta ja vastaajan yrityksestä. Toisessa alueessa selvitetään vastaajan ulkoistamia taloushallintopalveluita ja ulkoistuksen laajuutta. Alueessa kartoitetaan myös vastaajan kokemuksia ja mielipiteitä koskien sisäistä laskentaa ja kartoitettiin halukkuutta saada tilitoimistolta neuvontapalveluita. Kolmannessa eli viimeisessä alueessa tiedusteltiin taloushallintopalveluiden hinnoittelua koskevia ajatuksia ja asenteita.

Kyselylomake sisältää kolme sivua kysymyksiä, yhteensä 17 kysymystä. Kyselylomakkeen mukana lähetetty saatekirje (liite 1) ja itse kyselylomake (liite 2) löytyvät työn lopusta.

5.3 Tulosten tulkintatapa

Kyselylomakkeella saatu informaatio tullaan järjestämään ja tulkitsemaan monella eri tavalla. Tarkoituksena on syöttää saadut vastaukset tietokoneelle ja tilasto-ohjelmaa hyväksikäyttäen etsiä mahdollisia yhteyksiä ja eroavaisuuksia vastausten välillä. Tutkimuksen tulokset on tarkoitus esittää sekä taulukkomuotoisena että sanallisesti.

Tulokset tullaan esittää sekä kirjallisesti että havainnollistamisen keinoja hyväksikäyttäen. Ainakin osa tuloksista on tarkoitus esittää myös graafisten kuvaajien avulla, sillä ne ovat mielestäni helposti ymmärrettäviä ja erittäin informatiivisia.

5.4 Olettamat

Kyselytutkimuksen laatimisvaiheessa nousi esille monia olettamia ja ennakko-odotuksia saatavista vastauksista. Vahvimpana tuntona on ajatus siitä, etteivät pienyrittäjät välttämättä ymmärrä sisäisen laskennan palveluiden merkitystä, vaan ajattelevat niiden olevan vain turhia kuluja. Tämä ajatus lienee ymmärrettävä, sillä useat pienyrittäjät kamppailevat liiketoiminnan kannattavuuden ja tuottavuuden kanssa ja jokainen euro kassassa on tärkeä.

Oletan tutkimuksen vastausprosentin olevan suhteellisen korkea, sillä vastaaminen on tehty helpoksi ja vastaajat tuntevat kyselyn tekijän entuudestaan. Uskon myös, että yhteisen toi-

minnan parantaminen on kyselyyn valittujen vastaajien mielestä tärkeää, ja toivon heidän senkin vuoksi vastaavan innokkaina.

Vaikka lähtökohtaisesti luulen vastaajien osittain epäilevän maksullisten lisäpalveluiden hyödyllisyyttä, uskon ainakin osan vastaajista edustavan ennakkoluulotonta lähestymistapaa uusiin asioihin. Oletan siis ainakin osan vastaajista suhtautuvan myönteisesti ja kokeilunhaluisesti uusiin palveluihin. Olisi mukavaa, jos edes joku asiakkaistamme olisi halukas antamaan sisäisen laskennan palveluille mahdollisuuden osoittaa tarpeellisuutensa.

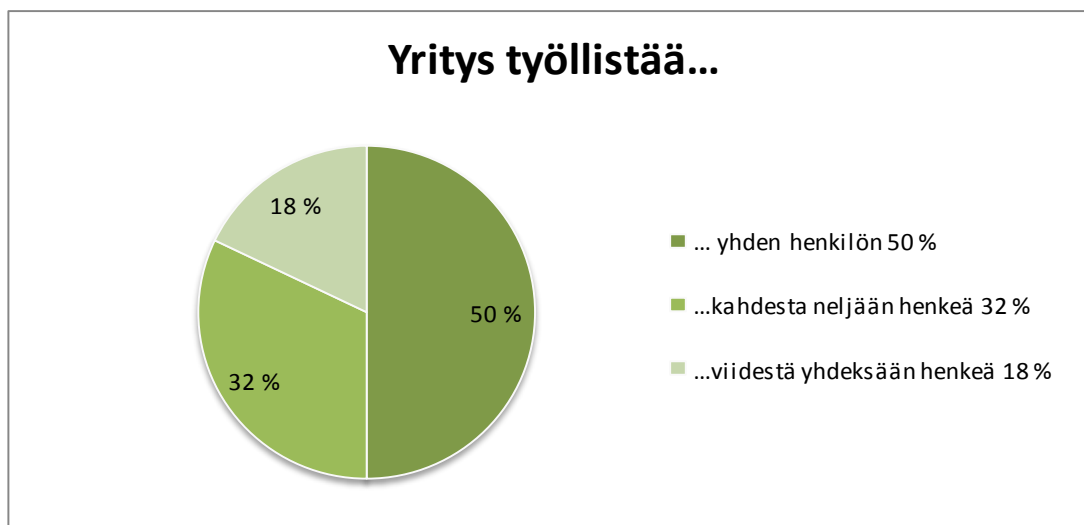
6 Tulokset

Kyselylomake jaettiin 32 Tilitoimisto X:n asiakkaalle. Kyselyn saaneista 28 vastasi määräaikaan mennessä, joten vastausprosentiksi muodostui 87,50 %. Vastausprosentti on mielestäni tarpeeksi korkea antaakseen luotettavaa tietoa Tilitoimisto X:n asiakaskunnasta ja heidän asenteistaan.

6.1 Taustatietoa koskevat kysymykset

Kyselytutkimuksen ensimmäisessä osiossa selvitettiin vastaajien ja edustamiensa yritysten taustoja. Ensimmäisestä taustatietokysymyksestä selvisi, että suurin osa tutkimukseen osallistuneista henkilöistä toimii yrittäjän asemassa. Yli puolet vastaajista omistaa yrityksen kokonaan ja lähes neljännes omistaa osan käsittelemästään yrityksestä. Yrittäjiä vastaajista oli siis yhteensä kolme neljästä. Tämä tulos ei yllättänyt, sillä huomattava osa Tilitoimisto X:n asiakaskunnasta koostuu pienehköistä, yrittäjävetoisista muutaman hengen yrityksistä. Vajaa neljännes vastasi kyselyyn työntekijän asemassa.

Yritysten työllistämien henkilöiden lukumäärä vahvistaa edellistä väitettä pienten asiakasyritysten suuresta määrästä. Puolet kyselyyn vastanneista kertoo yrityksen työllistävä vain yhden hengen ja yli 30 prosenttia kahdesta neljään henkeä (kuvio 7).



Kuvio 7: Henkilöstön lukumäärä.

Vaikka Tilitoimisto X:n asiakaskunta on monessa mielessä homogeenistä, löytyy vastaajien lähtötiedoissa eroavaisuuksia. Vastaajilta kysyttiin, kauanko liiketoiminta on ollut olemassa. Vastaukset vaihtelivat kovasti: tuorein liiketoiminta oli ollut käynnissä vain yhden vuoden kun vanhin yritys oli toiminut jo 24 vuotta. Liiketoiminta oli ollut käynnissä keskimäärin 8,71 vuotta. Vastausten mediaani oli seitsemän vuotta.

6.2 Asiakkaan ostamia taloushallintopalveluita koskevat kysymykset

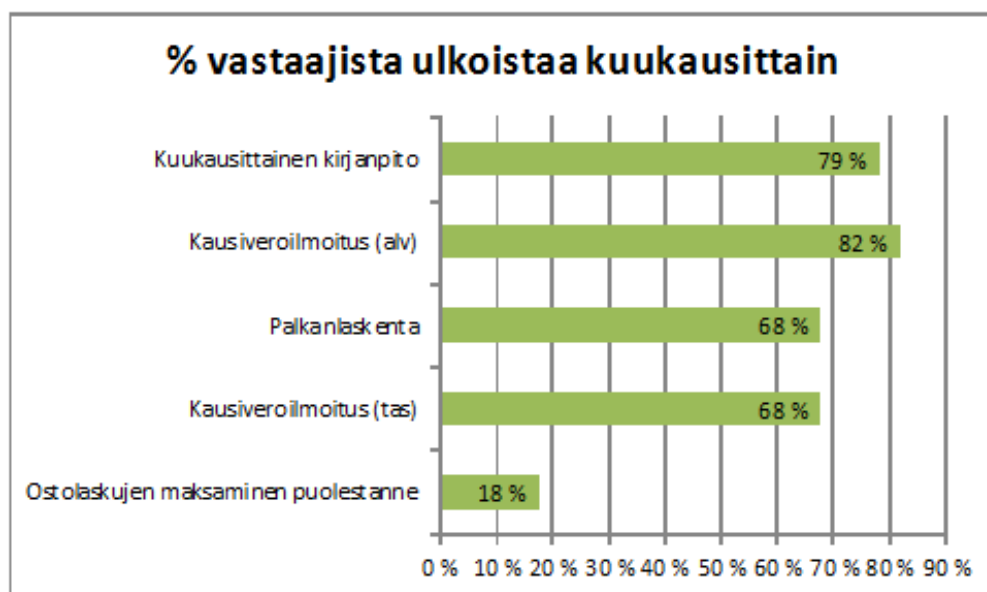
Kyselytutkimuksen toisessa osiossa selvitettiin asiakasyritysten tilitoimistolta ostamia taloushallintopalveluita ja kartoitettiin asenteita ja ajatuksia mahdollisia lisäpalveluita kohtaan. Tämän osion tarkoituksena oli selvittää, millaisista lisäpalveluista asiakkaat olisivat kiinnostuneita ja millaisista eivät.

Nykyinen tilanne:

Ensin kartoitettiin tilitoimistolle ulkoistettujen taloushallintopalveluiden tämänhetkistä tilannetta. Vastaajista vain reilu 14 prosenttia kertoi ulkoistaneensa ainoastaan yhden kuukausittaisen tehtävän tilitoimistolle. Yleisin vastaus oli, että tilitoimisto hoitaa asiakkaan puolesta kuukausittain kirjanpidon, arvonlisäveron kausiveroilmoituksen, palkanlaskennan ja työnantajasuoritusten kausiveroilmoituksen. Näin vastasi lähes 40 prosenttia vastaajista (kuvio 8).

Tässä kysymyksessä oli siis mahdollista valita useampi kuin yksi vaihtoehto ja kaikkiaan 28 vastaajaa valitsivat yhteensä 88 kohtaa. Valinnat jakautuivat suhteellisen tasaisesti neljän ensimmäisen, kuvioista 8 ilmenevän vastausvaihtoehdon kesken. Kysymyksen viides vastaus-

vaihtoehto oli ”Ostolaskujen maksaminen puolestanne” jonka valitsi vain alle viidennes kaikista vastaajista.



Kuvio 8: Kuukausittain ulkoistettavat toiminnot.

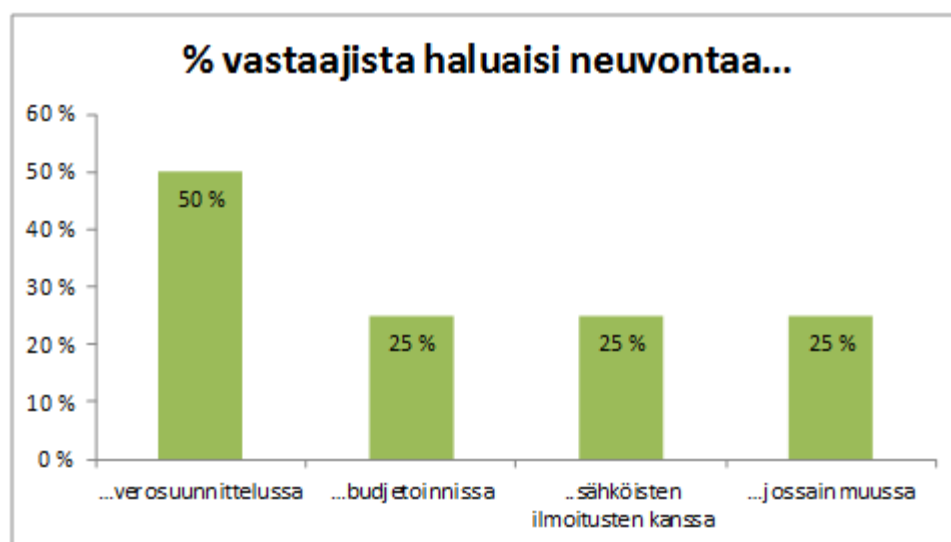
Seuraavaksi tiedusteltiin, kokeeko asiakasyritys saavansa tilitoimistolta suullista tai kirjallista neuvontaa koskien yrityksen taloudellista tilannetta. Selkeästi suurin osa vastaajista, hieman yli 60 prosenttia, kertoo saavansa neuvontaa pyydettyään. Viidennes vastaajista kertoo saavansa kirjallista tai suullista neuvontaa kuukausittain ja kymmenes vuosittain tai harvemmin kuin kuukausittain. Vain yksi vastaaja kertoo, ettei ole saanut neuvontaa eikä ole edes pyytänyt sitä.

Viimeisessä nykytilaa koskevassa kysymyksessä vastaajat saivat kertoa, uskovatko he tilitoimiston neuvojen auttavan yritystään liiketoiminnassa. Vastaajista reilu puolet (53,57 %) vastasi ”Kyllä” ja kolmannes (32,14 %) ”En osaa sanoa”. Lähes 15 % vastaajista oli sitä mieltä, ettei tilitoimiston antamilla neuvoilla ole auttavaa vaikutusta yritystoiminnassa.

Neuvontapalvelut:

Seuraavat kysymykset koskivat tilitoimiston tarjoamia neuvontapalveluita. Ensin tiedusteltiin, olisiko asiakas halukas saamaan neuvontaa taloushallinnon ja sisäisen laskennan osa-alueilta, joiden ajateltiin olevan pienyrittäjälle sopivia ja informoivia. Käsiteltäviksi osa-alueiksi valittiin verosuunnittelu, budjetointi ja sähköiset ilmoituspalvelut. Tämän kysymyksen jälkeen kysyttiin täsmentäviä kysymyksiä, kaksi kutakin osa-aluetta kohden.

Kysymyksessä numero seitsemän kysyttiin, mitkä asiat ovat sellaisia, joita koskien asiakas haluaisi tilitoimistolta neuvontaa. Vastausvaihtoehtoja oli neljä, joista yksi oli ”Muu, mikä?”. Tämän kohdan valitsi seitsemän vastaajaa, osa ainoana vastauksenaan ja osa muiden ohessa. Neljä valinneista ei kertonut, mitä tämä ”Muu” tarkoittaa. Kirjalliset vastauksen vapaavalintaiselle vaihtoehdolle olivat ”Neuvontaa asiakaspalvelusta”, ”Hoitavat jo kaiken” ja ”Kaikki on niin uutta” (kuvio 9).

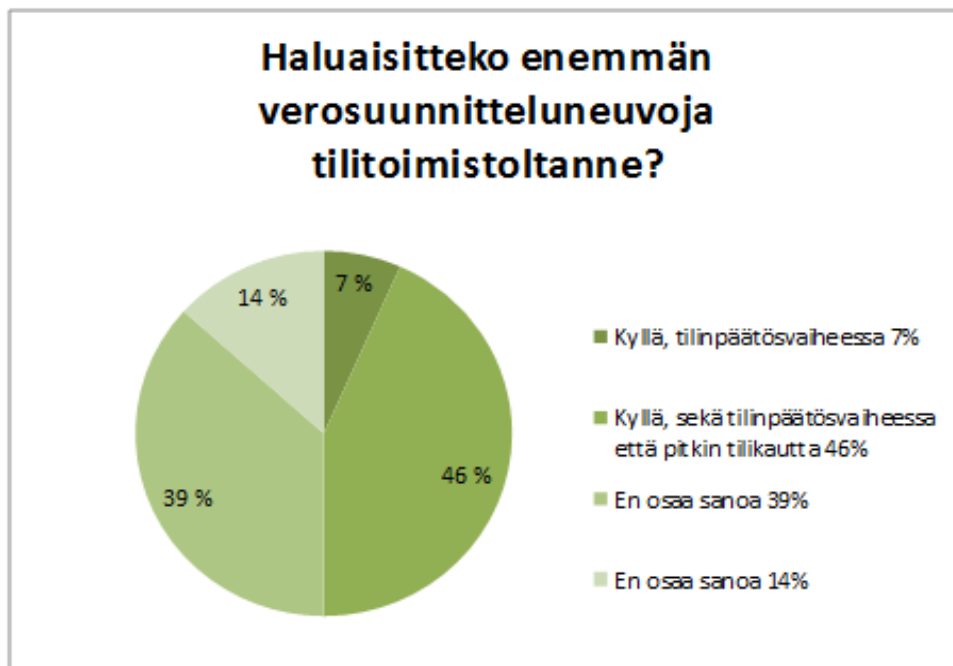


Kuvio 9: Mistä seuraavista asioista haluaisitte tilitoimistolta neuvontaa?

Verosuunnittelu:

Seuraavaksi selvitettiin verosuunnittelua koskevia ajatuksia. Ensin tiedusteltiin, saako asiakas tällä hetkellä tilitoimistolta apua verosuunnitteluun. Kaksi kolmasosaa vastaajista kertoi saavansa verosuunnitteluapua tilitoimistolta ja neljännes ei osannut sanoa, saako neuvoja vai ei. Vain yksi vastaaja kertoi, ettei saa neuvontaa verosuunnittelua koskien.

Seuraavaksi kysyttiin, kaipaako asiakas entistä enemmän verosuunnitteluneuvoja (kuvio 10). Yli puolet vastaajista kertoi kaipaavansa enemmän verosuunnitteluneuvontaa, 7 % tilinpäätös-vaiheessa ja 46 % sekä tilinpäätös- ja tilinperätyövaiheissa että pitkin tilikautta.



Kuvio 10: Haluaisitteko enemmän verosuunnitteluneuvoja tilitoimistoltanne?

Budjetointi:

Seuraavat kysymykset koskivat budjetointia. Ensin kysyttiin, laatiiko asiakas budjetteja liiketoimintansa avuksi ja tämän jälkeen tiedusteltiin, haluaisiko asiakas apua budjetointiin ja budjettien laatimiseen.



Kuvio 11: Haluaisitteko apua budjetoinnissa ja budjetin laatimisessa?

Reilut 30 prosenttia vastaajista kertoi edustamansa yrityksen käyttävän budjetointia liiketoimintansa apuna. Kymmenen prosenttia kertoi kokeilleensa budjetointia, mutta ei käytä sitä tällä hetkellä. Noin 20 prosenttia vastaajista kertoi edustamansa yrityksen harkinneen budjetointia mutta eivät ole vielä toteuttaneet sitä. Nelisenkymmentä prosenttia vastaajista kertoi, ettei ole edes harkinnut budjetoinnin käyttöönottoa.

Verotili-palvelu:

Verotili-palvelua koskevia kysymyksiä oli kaksi. Aluksi tiedusteltiin, kokeeko asiakas tarvitsevana neuvontaa Verotili-palvelun käytössä. Vastaajista neljännes ilmoitti tarvitsevana apua Verotilin käytössä. Lähes puolet vastaajista ei osannut sanoa tarvitsevatko apua vai eivät. Reilu neljännes ilmoitti, ettei tarvitse apua.

Seuraava kysymys täsmensi edellistä ja vastaajilta kysyttiin, missä Verotiliä koskevissa asioissa asiakas erityisesti kaipaa apua ja neuvontaa. Tässä kysymyksessä oli mahdollista yksi tai useampi vaihtoehto (kuvio 12).



Kuvio 12: Missä asioissa haluaisitte erityisesti neuvontaa?

Reaaliaikainen tieto:

Viimeinen neuvontapalveluita koskeva kysymys käsitteli reaaliaikaista tietoa yrityksen taloudellisesta tilasta. Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää, uskooko vastaaja reaaliaikaisen tiedon yrityksen taloushallinnon tilasta auttavan yritystoiminnassa ja sen kehittämisessä. Vastaukset jakaantuivat kahtia, sillä puolet vastaajista oli sitä mieltä, että reaaliaikaisesta tiedosta olisi hyötyä (kuvio 13).



Kuvio 13: Reaaliaikainen tieto.

6.3 Taloushallintopalveluiden hinnoittelua koskevat kysymykset

Kyselytutkimuksen viimeinen osio käsitteli taloushallintopalveluiden hinnoittelua. Ensin tiedusteltiin, olisiko asiakas valmis maksamaan neuvontapalveluista. Lähes 40 prosenttia vastaajista kertoi olevansa valmis maksamaan joko kirjallisista tai suullisista neuvoista tai molemmista (kuvio 14).



Kuvio 14: Olisitteko valmis maksamaan lisähintaa neuvontapalveluista?

Seuraavaksi kysyttiin asiakkaan tämänhetkisten taloushallintopalveluiden laskutusta. Vastajista 50 % kertoi tilitoimiston laskun koostuvan etukäteen sovitusta projektiveloituksesta ja 40 % tehtyihin tunteihin tai vienteihin pohjautuvasta tuntiveloituksesta. Kymmenen prosenttia vastajista valitsi vaihtoehdon ”Muu, mikä?” mutta kukaan heistä ei avannut vastaustaan sanallisesti (kuvio 15).

Viimeisessä kysymyksessä kysyttiin, onko asiakkaan edellisessä kohdassa valitsema vaihtoehto sopiva hinnoittelukeino. 65 % vastajista piti laskutusperustetta hyvänä ja 35 % vastajista ei osannut sanoa mitä mieltä on (kuvio 15).

Kuvio 15 kuvaa kahden aiemman kappaleen lukuja yhtenä kuviona. Palkin koko kuvaa sitä, millä tavoin asiakkaan ostamat taloushallintopalvelut tällä hetkellä laskutetaan. Kunkin kolmen palkin sisällä on kahta eri väriä merkitsemässä sitä, kuinka suuri osa kunkin palkin sisällä olevista vastajista on tyytyväisiä tai vaihtoehtoisesti ei ole tyytyväinen nykyiseen hinnoitteluperusteeseen. Esimerkiksi 50 % kaikista vastajista kertoi taloushallintopalveluiden laskutuksen hoituvan etukäteen sovituna projektiveloituksena. Nämä 50 % vastajista on jaettu tummalla ja vaalealla värillä vielä omiin kategorioihinsa tyytyväisyyden mukaan. Vaalealla merkityt (tässä tapauksessa 43 % per 50 %) on kertonut, että nykyinen hinnoitteluperuste on heidän mielestään sopiva. Tummalla merkityt (tässä tapauksessa 7 % per 50 %) ovat puolestaan vastanneet, etteivät tiedä onko hinnoitteluperuste sopiva vai ei.



Kuvio 15: Millä perusteella ostamanne taloushallintopalvelut laskutetaan? Onko valitsemanne vaihtoehto mielestänne sopiva hinnoittelukeino?

6.4 Onnistuiko tutkimus?

Tarja Heikkilä määrittelee kirjassaan ”Tilastollinen tutkimus” (Heikkilä 2005, 29-32) Hyvän tutkimuksen perusvaatimukset. Käyn Heikkilän vaatimukset läpi ja reflektoin niitä omaan tutkimukseeni.

Validiteetti:

Tutkimus on tutkinut sitä mitä oli ennalta päätetty. Tutkimuksen perusjoukko on määritelty tarkasti eikä siitä ole luistettu. Tutkimuksen vastausprosentti on korkea.

Reliabiliteetti:

Tutkimuksen tulokset ovat tarkkoja. Suljetut kysymysvaihtoehdot tukevat tarkkoja tuloksia, eikä yhtään palautettua kyselylomaketta jouduttu hylkäämään vajavaisten tai sekavien vastausten takia. Selkeiden vastausten pohjalta oli helppo koota selkeät tulokset.

Objektiivisuus:

Onko tutkimus tehty objektiivisella työotteella? Olisiko lopputulos samanlainen jos joku muu olisi tehnyt tutkimuksen? Vastaus tuohon lienee kyllä ja ei, sillä uskon asiakkaiden vastaavan kyselyyn helpommin, jos kysyjänä on entuudestaan tuttu henkilö. Uskon, että tämä seikka vaikutti korkeaan vastausprosenttiin positiivisella tavalla.

Tehokkuus ja taloudellisuus:

Tutkimus hyödyttää sekä Tilitoimisto X:ä että minua tulevana taloushallinnon ammattilaisena. Uskon, että Tilitoimisto X hyötyy tutkimuksesta erityisesti sen vuoksi, että se saa spesifiä ja reaaliaikaista tietoa omien, olemassa olevien asiakkaidensa ajatuksista ja asenteista. Minua tutkijana työ hyödyttäneen enemmänkin yleisellä tasolla tietämyksenä, jota voin myöhemmin urallani soveltaa ja hyödyntää yhä uudestaan.

Avoimuus:

Olen pyrkinyt olemaan avoin tutkimuksen joka vaiheessa. Kyselyyn osallistujat tiesivät mihin tarkoitukseen tutkimus tulee, Tilitoimisto X:n johtaja on ollut kokoajan tilanteen tasalla ja kaikki tutkimustulokset on esitetty sellaisenaan tietoja vääristelemättä.

Tietosuojaja:

Tutkimuksesta ei voi missään tapauksessa tunnistaa yksittäistä vastaajaa, vastauslomakkeessa ei kysytä edes vastaajan nimeä. Kyselytutkimuksen palauttaneet henkilöt olen kyllä listannut, mutta lista on tuhottu enkä edes minä tutkijana voi olla varma mikä vastaus kuuluu kenellekin. Vastauslomakkeet on käsitelty nimillä Lomake 1, Lomake 2, Lomake 3 jne. Vastaaajilta ei kysytty henkilökohtaisia kysymyksiä tai sellaisia kysymyksiä, jotka voisivat paljastaa liike- tai ammattisalaisuuksia.

Hyödyllisyys ja käyttökelpoisuus:

Tilitoimisto X:n asiakkaille ei ole aiemmin tehty kyselytutkimuksia, joten kaikki tieto jonka tutkimus tuottaa, on uutta ja ensikertaista. Kysely on tehty maaliskuussa 2011 joten tämän opinnäytetyön valmistuessa kesäkuussa 2011, ovat tutkimuksen tiedot tuoreita ja käyttökelpoisia.

Aikataulu:

Aikataulullisesti tutkimus sujui hyvin, vastausaika annettiin muutama viikko ja se riitti oikein hyvin. Toisaalta vastausaika oli mitoitettu sellaiseen kohtaan kuukautta, jolloin asiakkaat usein käyvät Tilitoimisto X:n toimistolla muissa asioissa. Samalla oli helppo tarjota lomaketta täytettäväksi

7 Johtopäätökset

Kyselytutkimuksen tulosten viesti nykytoiminnalle on selkeä: Tarjoa enemmän mahdollisuuksia! Osa asiakkaista antaa ymmärtää, että he olisivat kiinnostuneita kehittämään tilitoimistosuhdettaan syvemmälle tasolle joten nyt on tilitoimiston aika toimia. Tutkimustulosten kannustamina Tilitoimisto X:n olisi mielestäni järkevää ottaa entistä tehokkaampi myyntiotte. Käytännössä tämä tarkoittaisi aktiivista myyntityötä yhtälailla nykyisille että uusille asiakkaille.

Ennako-odotuksena kyselytutkimukselle oli, ettei enemmistö asiakkaista koe tarvetta uusille palveluille. Osittain tämä oletama pitää paikkansa mutta toisaalta joukosta löytyy myös uudistushaluisia yksilöitä. Tilitoimisto X:n kannalta tämä on hyvä uutinen, sillä jos asiakaskunnasta löytyy muutama kokeilunhaluinen asiakas, voi heidän kanssaan edetä pienin askelin ja kokeilla, kuinka yhä enenevässä määrin neuvontapalveluihin keskittyvä tilitoimisto käytännössä toimii.

Kyselytutkimus todistaa myös sen, että jokainen asiakasyritys on yksilö ja jokaista asiakasta on kohdeltava omalla tavallaan. Monilla on tilitoimiston suuntaan toiveita. Toiveet ja tilanteet, joissa apua ja neuvoja kaivataan, vaihtelevat yritysakohtaisesti. Tämä muistuttaa Tilitoimisto X:ää siitä, kuinka tärkeitä kilpailuvaltteja asiakaslähtöinen toiminta ja räätälöidyt palvelut ovat. Moni Tilitoimisto X:n asiakas on vuosien varrella lähentynyt ja tutustunut henkilökunnan kanssa syvemminkin ja uskon, että sosiaalinen kanssakäyminen asiakkaan kanssa on myös tärkeä kilpailuvaltti vertailtaessa Tilitoimisto X:ää muihin vastaaviin yrityksiin.

8 Kehitysideat

Tutkimuksen pohjalta mieleen kirpoaa muutamia kehittämisideoita, joita kenties ryhdytään työstämään Tilitoimisto X:n henkilökunnan voimin. Uusia ideoita ja toimintoja on mielestäni järkevää pohtia tasaisin väliajoin, sillä tilitoimistoalalla, kuten muillakin aloilla, on tärkeää olla askel edellä kilpailijoita.

8.1 Myyntityö

Tutkimus paljastaa, että osa asiakkaista olisi valmiita ottamaan lisäpalveluita käyttöön ja maksamaan niistä. Kuten aiemmin on moneen otteeseen todettu, on jokainen asiakas yksilöllinen tapaus eikä samaa neuvontapalvelupakettia tule missään nimessä ryhtyä myymään samanlaisena jokaiselle asiakkaalle. Täytyy myös muistaa se, että Tilitoimisto X:n kaikki asiakkaat eivät vastanneet kyselyyn vaan kyseessä oli tietty, ennalta määritelty ryhmä, joten koko asiakaskunnan mielipide ei ole edes selvillä. Tutkimustulos kannustaa lisäämään neuvontapalveluiden määrää, tai ainakin tarjoamaan niitä asiakkaille aktiivisesti. Mielestäni myyntitilanteen tulee tapahtua kahdenkeskisessä neuvottelutilanteessa asiakkaan kanssa. Toki olisi mahdollista myös tiedottaa koko asiakaskuntaa massakirjeellä tai sähköpostilla uudesta linjauksesta ja mahdollisuudesta hankkia neuvontapalveluja, mutten usko tuollaisen menetelmän tuovan haluttua tulosta. Myyntityötä täytyy tehdä niin vanhoille kuin uusillekin asiakkaille.

Olemassa oleville asiakkaille tulee kertoa mahdollisuuksista laajentaa palvelukokonaisuutta uusiin mittasuhteisiin. Tämän uskoisin onnistuvan parhaiten keskustelemalla avoimesti ja asiakkaan tarpeet huomioiden, minkälaisia hyötyjä neuvontapalvelusta voi asiakkaalle olla. Neuvontapalveluista voitaisiin tehdä alkuun määräaikainen palvelusopimus, jonka päätyttyä asiakkaalla olisi oikeus päättää jatkaako hän palvelusopimusta vai ei. Määräaikainen sopimus voisi olla kestoaltaan jotain muutaman kuukauden ja tilikauden väliltä. Tilitoimisto X voisi tehdä asiakkailleen aloitustarjouksen kokeilukauden palvelusopimukselle. Tämä toimintamalli sopii erityisesti jo olemassa oleville asiakkuuksille.

Uudet asiakkaat tulisi jatkossa ohjata hankkimaan neuvontapalvelusopimus jo heti asiakkuuden alusta alkaen. Kun uusi asiakas ilmoittaa halukkuutensa tilitoimistoa kohtaan, tulisi myyntityön olla kyllin tehokasta alusta alkaen. Näin uusi asiakas omaksuisi uudenlaisen palvelukokonaisuuden heti omakseen, eikä palvelusopimukseen tarvitsisi tehdä muutoksia myöhemmin. Uskoisin, että palvelukokonaisuuksien myynti tulee olemaan helpompaa täysin uusille yrittäjille kuin yrityksille, jotka vaihtavat tilitoimistopalveluiden tarjoajaa. Kokenut yrittäjä, joka on toiminut tilitoimiston asiakkaana ennenkin, ei välttämättä lähde yhtä avoimesti mukaan uudenlaiseen palvelukokonaisuuteen. Näin lienee erityisesti silloin, jos edellinen tilitoimisto ei

ole tarjonnut samankaltaisia neuvontapalveluita tai jos se ei ole velottanut neuvonnasta erillistä hintaa.

Ennen tuotteiden tarjoamista asiakasyrityksille tulee Tilitoimisto X:n luoda sisäiset pelisäännöt neuvontapalveluiden osalta. Tilitoimiston täytyy päättää miten palveluita tarjotaan, millä hinnalla niitä tarjotaan ja millaisina kokonaisuuksina niitä tarjotaan. Kenties selkeä hinnasto neuvontapalveluiden kustannuksista olisi asiakkaan ostopäätökseen positiivisesti vaikuttava seikka. Luultavasti päätöstä hankkia uudenlainen palvelusopimus helpottaisi, jos tilitoimistolla olisi näyttää asiakkaalle lisäpalveluista syntyvät kustannukset selkeänä hinnastona. Tällöin tilitoimisto pelaisi täysin avoimin kortein, eikä asiakkaan ostopäätös pysähtyisi ainakaan epä-tietoisuuteen tulevista kustannuksista.

Kaikille asiakkaille yhteisen neuvontapalveluhinnaston luominen olisi jo oman opinnäytetyönsä arvoinen kokonaisuus. Mielestäni Tilitoimisto X:n kannattaisi panostaa edes jotenkuten kaikille sopivaan hinnastoon, jotta palvelukokonaisuuden laajentamista harkitsevalle yritykselle voitaisiin esittää edes jonkunlaista summaa tulevista kustannuksista.

8.2 Hinnoittelu

Asiakkaiden erilaisuus tarjoaa tilaisuuden kehittää tilitoimiston toimintaa. Lähes puolet kyselyyn vastanneista Tilitoimisto X:n asiakkaista kertoi kyselytutkimuksessa, että heidän kirjanpitolaskunsa laskutetaan ennalta sovitulla projektiveloituksella. On sanomattakin selvää, että hankala asiakas työllistää tilitoimistoa helppoa asiakasta enemmän ja lähtökohtaisesti tämän tulisi mielestäni näkyä myös asiakkaille lähetetyissä laskuissa.

Ideani hankalien asiakkaiden varalle on sanktiojärjestelmä. Olisiko tilitoimiston mahdollista kehittää toimiva hinnoittelujärjestelmä, joka ikään kuin palkitsisi asiakkaan, jos hän toimittaisi kirjanpitomateriaalinsa moitteettomasti, ennalta sovitussa järjestyksessä ja sovittuun ajankohtaan mennessä. Tällöin kirjanpitolaskun loppusummasta voitaisiin antaa pieni alennus ja asiakas kokisi konkreettisesti hyötyvänsä siitä, että toimii tilitoimiston pyytämällä tavalla ja pysyy annetuissa aikatauluissa. Jos normaalisti laskutettava summa olisi vaikkapa 200,00 € ja asiakas olisi toimittanut kirjanpitomateriaalin ajallaan ja pyydettyssä muodossa, eikä puuttuvia tositteita olisi tarvinnut jälkikäteen kysellä, voitaisiin laskun loppusumma kertoa vaikkapa kertoimella 0,9. Tällöin asiakkaalle lähetettävän laskun loppusumma olisikin 180,00 €. Jos asiakas toimittaa aineistonsa vastaavasti myöhässä ja puutteellisena, voitaisiin alennuskerroin jättää laskulta pois.

Tutkimuksesta ilmennyt projektihinnoiteltujen asiakkuuksien korkea prosentuaalinen osuus laittaa miettimään, vastaako projektihinta työhön kuluvaan aikaan. Projektihinta on saatettu

sopia vuosia sitten, eikä sitä välttämättä nostettu asiakasyrityksen liiketoiminnan mahdollisesti laajentumisen mukana. Kehottaisin Tilitoimisto X:ää tarkistamaan projektihinnoiteltujen asiakkuuksien todelliset kustannukset ja tarkastamaan, onko hinnoissa nostopainetta vai ovatko ne ajanmukaisia. Projektihinnoittelu on yksinkertainen tapa laskuttaa. Se ei kuitenkaan ole reiluin hinnoittelukeino, sillä vaikka yleensä kuukausivaihtelut materiaalin ja työn määrässä tasaantuvat pitkässä juoksussa, ei niin aina tapahdu. Tässä mielessä tehtyihin työtunteihin, kirjanpitoivienteihin tai palvelukokonaisuuden sisältöön pohjautuva laskutus on avoimempi, molemmille osapuolille oikeudenmukainen ja siten luotettavampi tapa hinnoitella tilitoimistopalvelut.

Lisäpalveluiden hinnoittelun perustana voitaisiin ajatella käytettävän laskennallista tuntihintaa, jolla asiakas voisi ostaa asiantuntijan palvelua. Hinnan tulisi olla tietenkin Tilitoimisto X:n näkökulmasta kannattava mutta toisaalta sen verran alhainen, ettei asiakkaan kynnys korkeilla palvelua kasva liian suureksi.

Tilitoimiston voisi olla järkevää aloittaa hinnoittelu jakamalla myytävät lisäneuvontapalvelutuotteet karkeasti kahteen ryhmään. Toinen ryhmästä sisältäisi palvelut, joiden tekemiseen voidaan hyödyntää kirjanpito-ohjelmiston tuottamaa aineistoa. Tällaisilla palveluilla tarkoitetaan erilaisia tuloslaskelmaan, taseeseen ja tilinpäätöstietoihin pohjautuvia analyysejä. Näitä palveluita varten materiaali on työstetty jo peruskirjanpitoa varten ja myyntituote ei koostu pelkästään asiantuntijan panostuksesta. Toinen ryhmä puolestaan sisältäisi palveluita, jotka koostuvat lähes kokonaan asiantuntijan tietotaidosta. Tällaisia palveluita olisivat kaikki neuvontapalvelut, budjetointi ja verosuunnittelu. Toki näissäkin palveluissa hyödynnetään peruskirjanpidon synnyttämää materiaalia, mutta asiantuntijan panostus on ensimmäisen ryhmän tuotteita suurempaa. Näille kahdelle palveluryhmälle voisi laskea keskimääräisen tuntihinnan ja pyrkiä selvittämään, kauanko kunkin palvelun tuottamiseen keskimäärin kuluu työaika. Näiden tietojen perusteella voitaisiin ilmoittaa asiakkaalle noin-hinta, ja pidättää oikeudet hinnanmuutoksiin asiakasyrityksen koon, asian kiireellisyyden ja muiden muuttuvien tekijöiden osalta.

9 Pohdintaa

Lisäarvopalveluiden myyminen vaatii tilitoimistolta resursseja. Tilitoimiston on puntaroitava, onko se valmis panostamaan neuvontapalveluiden myyntiin riittävästi. Työntekijöillä on käytävissään vain rajallinen määrä työtunteja, eikä lisäarvopalveluiden tarjoaminen saa hankaloittaa tilitoimiston alkuperäistä ansaintatapaa eli asiakkaan lakisääteisten kirjanpito-voitteiden hoitamista.

Ennen myynnin aloittamista täytyy suunnitella myytävät tuotteet, hinnoitella ne edes karkeasti ja varmistua siitä, että kaikki myyntityössä mukana olevat, palvelua tarjoavat työntekijät ovat tietoisia prosessista ja sen eri vaiheista. Tilitoimiston täytyy varmistaa, löytyykö työntekijöiltä vaadittavaa pätevyyttä ja ammattitaitoa nähdä, minkälaisista palveluista asiakkaalle todellisuudessa olisi hyötyä. Täytyy myös huomioida, että työntekijöitä tulee kouluttaa säännöllisesti ja heidän ammattitaitoaan täytyy pitää yllä. Työaika kuluu siis itse neuvontapalvelun lisäksi myös kouluttautumiseen. Tilitoimiston täytyy pohtia, kuinka työtunnit saadaan käytettyä mahdollisimman tehokkaasti ja työtehtävät jaoteltua pitkin kuukautta ja/tai vuotta välttäen ruuhkahuippuja.

Tärkein yksittäinen lisäarvopalveluiden onnistuneeseen myyntiin vaikuttava tekijä lienee asiakaslähtöisyys. Myytävän tuotepaketin on oltava juuri kyseisen asiakkaan tarpeisiin räätälöity ja asiakkaan liiketoimintaa parhaalla mahdollisella tavalla tukeva kokonaisuus.

Halukkuus ostaa lisäarvopalveluja täytyy syntyä ikään kuin asiakkaan omasta tahdosta. Taidokkaalla ja rehellisellä myyntityöllä on tähän toki suuri vaikutus mutta asiakkaan itsensä täytyy ymmärtää, minkä vuoksi hänen on kannattavaa ostaa juuri tällainen lisäarvopalvelu. Vapaaehtoisia, aineettomia palveluita myytäessä asiakas voi helposti kokea tulleen ylirahastetuksi. Jollei lisäarvopalvelun todellinen hyöty aukea asiakkaalle itselleen on selvää, ettei palvelusuhde kestä kauaa.

Asiakas on saatava ymmärtämään, että myytävän lisäarvopalvelun tarpeellisuus juuri hänen yritystään kohtaan on tarkkaan harkittu ja perusteltu. Tällaiset taidot vaativat myyntihenkilöltä sekä taloushallinnon lainalaisuuksien että asiakasyrityksen liiketoiminnan vankkaa tuntemusta. Tässä tapauksessa asiakaslähtöisyys on parhaimmillaan asiakkaan ymmärrystä siitä, että lisäarvopalveluita tuotetaan vain, jotta hänen liiketoimintansa sujuisi paremmin.

10 Tulevaisuuden näkymät

Tilitoimistoala on ollut jättimäisessä myllerryksessä viimeisten vuosien ja vuosikymmenten aikana. Osa muutoksista koskettaa vain tilitoimistojen henkilökuntaa lukuisina ohjelmistouudistuksina ja toimintatapojen muutoksena, mutta osa muutoksista vaikuttaa vääjäämättä myös itse asiakasyrittäjään. Tilitoimistojen on oltava valmiita jatkuvaan muutokseen ja uuden oppimiseen, ainakin jos mielessä siintää pitkä taival taloushallinnon menestyvänä yrityksenä.

Viime vuosien taloudellisesti heikko maailmantila, tuhannet irtisanomiset ja lomautukset kannustivat monia suomalaisia ryhtymään yksityisyrittäjiksi ja täten työllistämään itsensä. Viime vuosituhannen syvä lama kummittelee vielä monen mielessä, eikä jokainen yrittäjyydestä haaveillut ehkä uskaltanut toteuttaa suunnitelmiaan. Tällä hetkellä talous näyttäisi kuitenkin olevan kasvamaan päin myös näillä sektoreilla. Taittuva taantuma ei kuitenkaan rokottanut palvelualoja läheskään yhtä rankasti kuin vaikkapa teollisuuden alaa. Se kertonee siitä, että osa suomalaisista karisti lamamuistot mielestään ja otti rohkean askeleen kohti yrittäjyyttä ja tilitoimistoasiakkuutta.

Näen tilitoimistoalan tulevaisuuden pitkänä ja suhteellisen kirkkaana. Kuten todettu, tällä hetkellä valtaosa tilitoimistoista on pieniä muutaman hengen toimistoja ja uskon asian olevan näin jatkossakin. Suuri osa suomalaisista yrityksistä on itsekin pieniä ja parasta palvelua pienelle yritykselle antaa toinen pieni yritys. En usko, että tilitoimistoalalla tapahtuu sama kuin vaikkapa kaupanalalla, jossa muutama suuri ketju on syönyt lähikaupat ja pienemmät ketjut pois jaloista, tai ainakin ajanut ne erittäin ahtaalle.

Uskon ulkoistamistrendin jatkavan kasvuaan tulevinakin vuosina. Valtio on ulkoistanut suuren osan taloushallinnostaan omiin yksiköihinsä, palvelukeskuksiinsa, ja näin tekevät myös monet kunnat ja yritykset. Tilitoimistoalaa ajatellen ulkoistamisen kulttuuri on elinehto, jota pitää vaalia. Tilitoimistojen tehtäväksi jää tehdä tarjoamistaan palveluista mahdollisimman hyödykkäitä ja mielekkäitä ostaa. Ulkoistamisen perusajatus on se, että ulkoistava yritys voi keskittää kaiken energiansa ydinosaamiseensa, joten ulkoistettujen palveluiden on toimittava hyvin kivuttomasti ja ikään kuin huomaamatta, jottei niistä koidu painolastia ulkoistavalle yritykselle. Tässä kohtaa tarvitaan asiakaslähtöistä ja ajan hengessä olevaa tilitoimistoa.

Lähteet

Kirjalähteet:

Alhola, K. 2008. Toimintolaskenta - Perusteet ja käytäntö. 4. uudistettu painos. Juva: WSOY.

Ekström, P. 2007. Ulkoistaminen laajentaa strategisia vaihtoehtoja. Teoksessa Lumijärvi, O-P. (toim.) Huipulla - Miten yrityksen menestysyhtälö ratkaistaan? Helsinki: WSOY, 195 - 219.

Granlund, M. & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Helsinki: WSOY

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. 5. -6. Painos. Helsinki: Edita.

Kinnunen, J., Leppiniemi, J., Martikainen, T. & Virtanen, K. 2000. Yrityksen taloushallinnon perusteet. Helsinki: KY-palvelu.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336

Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Helsinki: Yrityskirjat.

Melamies, J. & Paakkunainen, R. 1997. Palveluyrityksen taloushallinto. Juva: WSOY.

Neilimo, K. & Uusi-Rauva, E. 2002. Johdon laskentatoimi. 4. Painos. Helsinki: Edita.

Sipilä, J. 2003. Palvelujen hinnoittelu. Helsinki: WSOY.

Tomperi, S. 2008. Kehittyvä kirjanpito. 14. - 17. Painos. Helsinki: Edita.

Ylikoski, T. 1997. Unohtuiko asiakas? Perustietoa palvelujen markkinoinnista. Helsinki: KY-palvelu.

Artikkelit:

Ahvenniemi, J. 2008. Johdon laskentatoimen palvelut tilitoimistoissa kehittyvät. Tilisanomat 3/2008, 59-61.

Ikäheimo, S. 2011. Pk-yrityksen hallinnointi ja johdon laskentatoimi - miten kehittää toimintaa. Tilisanomat 2/2011, 30-33.

Järvenpää, M. & Länsiluoto, A. 2007. Yrityksen kasvu haastaa taloushallinnon ja tilitoimiston. Tilisanomat 5/2007, 51-54.

Sähköiset lähteet:

Suomen virallinen tilasto: Palvelualojen liikevaihtokuvaaja, helmikuu 2011. 2011. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 19.5.2011.

http://www.tilastokeskus.fi/til/plv/2011/02/plv_2011_02_2011-05-13_tie_001_fi.html

Suomen virallinen tilasto: Palvelualojen liikevaihtokuvaaja, helmikuu 2011. Liitekuvio 1. Palvelualojen liikevaihtojen trendisarjat (TOL 2008). Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 19.5.2011.

http://www.tilastokeskus.fi/til/plv/2011/02/plv_2011_02_2011-05-13_kuv_001_fi.html

Suomen virallinen tilasto: Palvelualojen liikevaihtokuvaaja, lokakuu 2010. 2010. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 17.2.2011.

http://www.tilastokeskus.fi/til/plv/2010/10/plv_2010_10_2011-01-14_tie_001_fi.html

Tiltoimistot Suomessa. 2011. Viitattu 17.2.2011. <http://www.tilastokeskus.fi>

Tiltoimistot Vantaalla. 2011. Viitattu 17.2.2011. <http://www.tilastokeskus.fi>

Vastuulla olevat säännöllisesti tehtävien asiakkaiden määrä kpl 1.8.2009. 2009. Taloushallintoliitto. Viitattu 17.2.2011. <http://www.talouhallintoliitto.fi/media/tiltoimistofaktaa2/>

Verohallinnon verotilohjeet. Viitattu 25.3.2011. www.vero.fi/verotilohjeet

Julkaisemattomat lähteet:

Tiltoimisto X. 2011. Keskustelut toimitusjohtajan kanssa keväällä 2011. Vantaa.

Kuviot

Kuvio 1: Tilitoimistot Suomessa	14
Kuvio 2: Tilitoimistot Vantaalla	14
Kuvio 3: Kirjanpitäjien asiakasmäärät 1.8.2009, Taloushallintoliitto	16
Kuvio 4: Palvelualojen liikevaihdon kolmen kuukauden vuosimuutos, 11/2010	20
Kuvio 5: Palvelualojen liikevaihdon kolmen kuukauden vuosimuutos, 02/2011.	20
Kuvio 6: Palvelualojen liikevaihdon trendisarjat	20
Kuvio 7: Henkilöstön lukumäärä.	25
Kuvio 8: Kuukausittain ulkoistettavat toiminnot	26
Kuvio 9: Mistä seuraavista asioista haluaisitte tilitoimistolta neuvontaa?	27
Kuvio 10: Haluaisitteko enemmän verosuunnitteluneuvoja tilitoimistoltanne?	28
Kuvio 11: Haluaisitteko apua budjetoinnissa ja budjetin laatimisessa?	28
Kuvio 12: Missä asioissa haluaisitte erityisesti neuvontaa?	29
Kuvio 13: Reaaliaikainen tieto	30
Kuvio 14: Olisitteko valmis maksamaan lisähintaa neuvontapalveluista?	30
Kuvio 15: Millä perusteella ostamanne taloushallintopalvelut laskutetaan? Onko valitsemanne vaihtoehto mielestänne sopiva hinnoittelukeino?	32

Liitteet

Liite 1. Kyselytutkimuksen saatekirje	44
Liite 2. Kyselylomake	45

Liite 1. Kyselytutkimuksen saatekirje

Hyvä tilitoimistomme Asiakas,

Teen ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä ja olen luonnollisesti valinnut kyselytutkimukseni kohderyhmäksi Teidät, tutut asiakkaamme. Olisin enemmän kuin kiitollinen, jos saisin juuri Teiltä vastauksia muutamiin kysymyksiin. Lomakkeen täyttö vie arviolta noin 5 minuuttia.

Opiskelen Laurea-ammattikorkeakoulussa tradenomiksi ja olen suuntautunut taloushallintoon. Opinnäytetyöni otsikko on "Pienyrittäjä ja taloushallinto - mistä olisi hyötyä ja mistä ollaan valmiita maksamaan".

Lähetän kyselylomakkeen näin sähköisesti. Voitte halutessanne palauttaa sen postitettavan materiaalin mukana tai voitte jättää vastauksenne paperisena toimistollamme käytäessä. Toimistolta löytyy myös tyhjiä lomakkeita, joten voitte täyttää kyselyn myös paikan päällä.

Haluan korostaa, että KAIKKI vastaukset käsitellään erityisellä luottamuksella ja vaikka lähettäisitte vastauksenne postitse, kerään saapuneet vastaukset yhteen ja aloitan tulosten tulkinnan vasta kaikkien vastausten saavuttua.

Tämä kysely on lähetetty reilulle 30 tilitoimistomme asiakkaalle joista Te olette yksi. Otannan ollessa näinkin pieni, juuri Teidän mielipiteillänne on vaikutusta. Tutkimustulosten perusteella pyrimme kehittämään tilitoimistomme toimintaa vastaamaan entistä enemmän Teidän tarpeitanne.

Pyydän Teitä palauttamaan lomakkeen jollain edellä mainituista tavoista maaliskuun 2011 aikana, viimeistään torstaina 31.3.2011.

Lomaketta ja tutkimusta koskeviin kysymyksiin vastaan numerosta 010-xxx xxxx tai sähköpostitse etunimi.sukunimi@tilitoimistoX.fi.

Vaivannäöstänne kiitollisena ja yhteistä hyvää kehittäen,

Maarit Mustonen
Kirjanpitäjä
Tilitoimisto X

Liite 2. Kyselylomake

KYSELYTUTKIMUS KOSKIEN PIENYRITTÄJIEN TALOUSHALLINTOPALVELUITA
Maaliskuu 2011

Vastatkaa jokaiseen kohtaan valitsemalla Teille sopivin vaihtoehto. Joissain kysymyksissä on maininta useamman vaihtoehdon valitsemisesta.

TAUSTATIETOA:

1. Missä asemassa toimitte yrityksessä?
 - yrittäjänä (omistan yrityksen kokonaan)
 - yrittäjänä (omistan osan yrityksestä)
 - työntekijänä
 - muu, mikä? _____
2. Montako henkilöä on yrityksen palveluksessa?
 - 1
 - 2-4
 - 5-9
3. Kauanko liiketoiminta on ollut olemassa?
_____ vuotta.

KYSYMYKSET KOSKIEN OSTAMIANNE TALOUSHALLINTOPALVELUITA:

4. Mitä seuraavista taloushallintopalveluista tilitoimisto hoitaa puolestanne kuukausittain? Valitkaa yksi tai useampi.
 - kuukausittainen kirjanpito
 - kausiveroilmoitus (arvonlisävero)
 - palkanlaskenta
 - kausiveroilmoitus (työnantajasuoritukset)
 - ostolaskujen maksaminen puolestanne
 - muu, mikä?

5. Saatteko tilitoimistolta suullista tai kirjallista neuvontaa koskien taloudellista tilannettanne?
 - Kyllä, kuukausittain
 - Kyllä, vuosittain tai harvemmin kuin kuukausittain
 - Kyllä, pyydettyäessä
 - en osaa sanoa
 - en, en ole pyytänyt
 - en, enkä halua
6. Uskotteko, että ammattilaisen neuvot koskien yrityksenne taloushallintoa, auttaisivat Teitä yritystoiminnassanne?
 - Kyllä
 - En osaa sanoa
 - En
7. Mistä seuraavista asioista haluaisitte tilitoimistolta neuvontaa? Valitkaa yksi tai useampi.
 - Verosuunnittelu
 - Budjetointi
 - Sähköiset ilmoituspalvelut (verotili, muut sähköiset ilmoitukset)
 - Muu, mikä? _____

8. Saatteko tällä hetkellä tilitoimistoltanne apua verosuunnitteluun?
- Kyllä
 - En osaa sanoa
 - En
9. Haluaisitteko enemmän verosuunnitteluneuvoja tilitoimistoltanne?
- Kyllä, tilinpäätösvaiheessa
 - Kyllä, sekä tilinpäätösvaiheessa että pitkin tilikautta
 - En osaa sanoa
 - En
10. Käytättekö budjetointia apunanne liiketoiminnassanne?
- Kyllä, käytämme tälläkin hetkellä
 - Emme, mutta olemme kokeilleet
 - Emme, mutta olemme harkinneet sitä
 - Emme, emmekä ole edes harkinneet
11. Haluaisitteko apua budjetoinnissa ja budjetin laatimisessa?
- Kyllä, uuden tilikauden alussa
 - Kyllä, pitkin tilikautta
 - En osaa sanoa
 - En
12. Koetteko tarvitsevanne neuvontaa Verotili-palvelun käytössä?
- Kyllä
 - En osaa sanoa
 - En
13. Missä asioissa haluaisitte erityisesti neuvontaa? Valitkaa yksi tai useampi.
- Verotilin tulkitsemisessä
 - Verotili-palvelun hyödyntämisessä
 - Haluaisin antaa ilmoituksia itse
 - En koe tarvitsevani apua
 - Muussa, missä? _____
14. Uskotteko, että reaaliaikainen tieto yrityksenne taloushallinnon tilasta auttaisi Teitä yritystoiminnassanne ja sen kehittämisessä?
- Kyllä
 - En osaa sanoa
 - En

KYSYMYKSET KOSKIEN TILITOIMISTOPALVELUIDEN HINNOITTELUA:

15. Olisitteko valmis maksamaan lisähintaa neuvontapalveluista?
- Olisin, suullisista palveluista
 - Olisin, kirjallisista palveluista
 - Olisin, sekä suullisista että kirjallisista palveluista
 - En osaa sanoa
 - En olisi
16. Millä perusteella ostamanne taloushallintopalvelut laskutetaan?
- Etukäteen sovitulla projektiveloituksella
 - Tehtyihin tunteihin tai vienteihin pohjautuvalla tuntiveloituksella
 - Muu, mikä? _____
17. Onko edellisessä kohdassa valitsemanne vaihtoehto mielestänne sopiva hinnoittelukeino?
- Kyllä
 - En osaa sanoa
 - Ei