

VASTAAVATKO TALOUSHALLINTOYRITYSTEN TAR- JOAMAT PALVELUT ASIAKKAIDEN TARPEISIIN?

Kasvun Kaverit Oy

Marika Örn

Opinnäytetyö

Liiketalous
Tradenomi

2023

Business Management
Bachelor of Business Administration

Tekijä	Marika Örn	Vuosi	2023
Ohjaaja(t)	Kaisa Lammi		
Toimeksiantaja	Kasvun Kaverit Oy		
Työn nimi	Vastaavatko taloushallintoyritysten tarjoamat palvelut asiakkaiden tarpeisiin?		
Sivumäärä	39 + 2		

Opinnäytetyön aiheena oli taloushallintopalveluita ostavien asiakkaiden käyttämät tilitoimistojen palvelut. Työn tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tarpeita ja odotuksia taloushallintopalvelu yritysten tarjoamien palveluiden suhteen. Työn tutkimuskysymyksiä olivat: Millaista palvelua ja millaisia palveluita yritykset todella haluavat taloushallinto yrityksiltä? Miksi asiakkaat tarvitsevat kyseisiä palveluita? Ovatko asiakkaat tyytyväisiä tähänhetkiseen palveluun ja jos eivät ole, miksi eivät ole? Miten palveluita voisi kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita? Tavoitteena työllä oli saada toimeksiantajalle tietoa asiakkaiden odotuksista, jotta toimeksiantaja voi työn tulosten pohjalta tehdä kehittämissuunnitelman nykyisten ja tulevien asiakkaidensa palveluiden parantamiseksi.

Opinnäytetyön tietoperustan käsitteitä olivat, yritystoiminta, taloushallintoala, digitalisointi, asiakaspalvelu ja palvelumuotoilu. Tutkimusmenetelmänä tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusta. Tutkimusaineisto koottiin tutkimushaastattelun avulla rovaniemeläisiltä yrityksiltä teemahaastatteluna ja teoriaperusta koottiin valmiista aineistosta aiheeseen perustuen.

Keskeiset tulokset ja johtopäätökset opinnäytetyössä olivat seuraavanlaisia. Puolella haastatelluista yrityksistä oli käytössään täysin tai osittain sähköiset taloushallinnon palvelut. Sähköisiä palveluita pidettiin kuitenkin vielä jokseenkin kalliina ja ohjelmistoja hankalina käyttää. Yritykset olivat pääosin tyytyväisiä tilitoimistojensa tuottamiin taloushallinnon palveluihin ja asiakaspalveluun. Tyytyväisyyteen vaikuttivat kirjanpitäjän palveluasenne ja kiinnostuneisuus asiakkaansa asioita kohtaan. Yritykset toivoivat lisää neuvontapalveluita ja sähköisiin palveluihin helppoutta ja edullisuutta.

Jatkotutkimusaihe voisi käsitellä taloushallinnon asiantuntijoiden ja taloushallinnon ohjelmistojen kehittäjien yhteistyötä. Opinnäytetyöni pohjalta tilitoimistoissa voidaan pohtia taloushallintopalveluiden parantamista tai uusien palveluiden kehittämistä palvelumuotoilun avulla ja asiakaspalvelua asiakkaan näkökulmasta

Avainsanat Yritystoiminta, taloushallinto, digitalisaatio, asiakaskokemus, asiakasosaaminen ja palvelumuotoilu.

Business Management
Bachelor of Business Administration

Author	Marika Örn	Year	2023
Supervisors(s)	Kaisa Lammi		
Commissioned by	Kasvun Kaverit Oy		
Title	Do services of financial management companies correspond to customers' needs?		
Number of pages	39 + 2		

The topic of the thesis was services that customers buy from the financial management companies. The aim of the thesis was solving customer needs and expectations for services which are offered by financial management companies. Research questions of the thesis were: What kind of customer service and financial services do customers really wish to get from financial management companies? Why do customers wish for these specific services? Are customers pleased with services that they have now, and if not, why not? How financial management companies could develop their services to correspond with customers' needs better? The aim of the thesis was to collect information on customer expectations for the mandator, to enable the mandator to start developing services for current and future customers.

The concepts of knowledge base of the thesis were business, financial management, digitalization, customer service and service design. The qualitative research method was selected. The research material was compiled by the focused interview which was carried out in the companies in Rovaniemi. Theoretical material was based on ready-made material of the subject.

Key results and conclusions of the thesis were following. Half of the companies interviewed had full or partial access to electronic financial management services. However, electronic services were still considered somewhat expensive and software difficult to use. The companies were mostly satisfied with the financial management services and customer service provided by their accounting offices. Satisfaction was affected by the accountant's service attitude and interest in his client's affairs. The companies hoped for more advisory services and ease and affordability of electronic services.

A further research topic could concern the collaboration between financial management experts and financial management software developers. Based on the thesis, accounting firms can consider improving their own financial management services or developing new services with the help of service design and customer service from the customer's point of view.

Keywords Business, financial management, digitalization, service design, customer expertise and customer experience.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
1.1 Kasvun Kaverit Oy	6
1.2 Opinnäytetyön tarkoitus	6
2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	8
2.1 Tutkimusmenetelmä	8
2.2 Haastattelun toteutus	9
2.3 Aineiston analysointi	9
2.4 Tutkimuksen luotettavuus ja laatu	11
3 YRITYSTOIMINTA JA TALOUSHALLINTO	12
3.1 Yritystoiminta	12
3.2 Digitaalinen taloushallinto	17
3.3 Taloushallinnon rooli palvelun tuottajana	20
4 ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELU TALOUSHALLINNOSSA	23
4.1 Asiakasodotukset	23
4.2 Asiakasosaaminen	24
4.3 Palvelumuotoilu	25
5 TUTKIMUSTULOKSET	28
5.1 Teemahaastattelun analyysi ja tulokset	28
5.2 Yritysten käyttämät taloushallinnon palvelut ja palveluiden tarve	29
5.3 Yritysten kokemukset taloushallinnon palveluiden laadusta ja asiakaspalvelusta tilitoimistoissa	31
5.4 Yritysten odotuksia tilitoimistojen palveluiden ja asiakaspalvelun suhteen tulevaisuudessa	32
6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	34
LÄHTEET	37
LIITTEET	39

KÄYTETYT MERKIT JA LYHENTEET

ASP	Application Service Provider
ERP	Enterprise Resource Planning
HR	Human Resources
HTM	Kauppakamarin tilintarkastusvaliokunnan hyväksymä tilintarkastaja
ICT	Information and Technology
KHT	Ylempi tilintarkastuspätevyys
KILA	Kirjanpitolautakunta
KLT	Taloushallintoalan asiantuntijatutkinto
PHT	Palkkahallinnon asiantuntijatutkinto
OY	Osakeyhtiö

1 JOHDANTO

1.1 Kasvun Kaverit Oy

Opinnäytetyön toimeksiantaja on rovaniemeläinen vuonna 2020 perustettu tilitoimisto Kasvun Kaverit Oy. Yritys tarjoaa sähköisiä taloushallinnon palveluita ja liikkeenjohdon konsultointi palveluita. Yrityksessä työskentelee talousasiantuntijoita kirjanpidossa ja palkanlaskennassa ja yritysasiantuntijoita. Kasvun Kaverit tuottaa asiakkailleen reaaliaikaisia talouden seuranta- ja ennakointipalveluita johtamisen tueksi. Kasvun Kaverit tarjoaa myös konsultointipalveluita talouden- ja rahoituksen kysymyksissä, yritysten muutoksissa ja johtamisessa sekä yrityskaupoissa- ja järjestelyissä. (Kasvun Kaverit Oy 2023.)

Toimeksiantaja odottaa opinnäytetyön antavan tietoa asiakkaiden todellisesta tarpeesta yrityksen sisäisen kehittämisen käynnistämiseksi olemassa olevien asiakkaidensa ja uusien asiakkaiden palveluiden parantamiseksi. Tavoitteena on saada toimeksiantajalle tarpeeksi tietoa, jonka pohjalta toimeksiantaja voi kartoittaa oman yrityksen kehittämisen kohteita. Tavoitteena on myös tiedonkerääminen palveluiden parantamisen ja suunnittelun tueksi.

1.2 Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää haastattelututkimuksen perusteella asiakkaiden odotukset ja todelliset tarpeet taloushallinnon palveluiden suhteen. Opinnäytetyön teoreettinen tausta muodostuu yritystoiminnasta, digitaalisesta taloushallinnosta, asiakaspalvelusta ja palvelumuotoilusta kerätystä aineistosta. Opinnäytetyöhön on kerätty aineistoa myös rovaniemeläisiltä yrityksiltä teema-haastattelun avulla. Näkökulmana tutkimuksessa on tutkia millaista palvelua yksinyrittäjät ja pienet- ja keskiuuret yritykset tällä hetkellä saavat taloushallinto-yrityksiltä. Tutkimuksessa tutkitaan myös ovatko yritykset tyytyväisiä saamansa palveluun. Tutkimuksen konteksti vastaa tutkimuskysymyksiin, millaista palvelua ja minkälaisia palveluita asiakkaat todella haluavat taloushallintopalvelu yrityksiltä? Miksi asiakkaat tarvitsevat kyseisiä palveluita? Ovatko asiakkaat tyytyväisiä

tämänhetkiseen palveluun ja jos eivät ole, miksi eivät ole? Tarvitsevatko asiakkaat täsmällisempää palvelua jossakin asiassa? Miten palveluita voisi kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita?

Asiakkaan todelliseen tarpeeseen vastaaminen on yhä tärkeämmässä asemassa myös taloushallintoyrityksissä. Digitalisaatio ja älykäs taloushallinto lisäävät asiakkaiden tarpeita uusien toimintamallien muodossa ja luovat taloushallintoyrityksille mahdollisuuksia palvella asiakkaita reaaliaikaisemmin, tehokkaammin ja ennakkoivammin. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 2.) Teknologioiden kehittyminen ja digitalisoituminen kuitenkin muuttavat liiketoiminnan tapoja ja vuorovaikutustilanteita asiakkaiden ja yritysten välillä, luoden yrityksille tarpeen johtaa asiakaskokemuksen kosketuspisteitä. Kosketuspisteitä ovat muun muassa markkinointiviestintä, asiakaspalvelu ja digitaalinen palvelu. (Saarijärvi & Puustinen 2022, 26–28.)

Miettinen (2011, 22, 29, 65) kuvailee kuinka asiakkaan tarpeen ja palvelun kohtaamisen kannalta on tärkeää, miten hyvin asiakas osaa tunnistaa todelliset tarpeensa, jotta yritys pystyy vastaamaan niihin. Hänen mielestään asiakaslähtöisellä toiminnalla ja asiakkaan kokonaisvaltaisella ymmärtämisellä sekä palveluiden yhteissuunnittelulla voidaan saada aikaan uusia ideoita ja toimintamalleja. Asiakkaan odotusten ymmärtämisessä ja palveluiden muotoilussa perinteiset tutkimusmenetelmät, kuten haastattelut ovatkin oivallinen keino kerätä tietoa.

2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

2.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimus toteutetaan kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä käyttämällä, opinnäytetyö sisältää myös kvantitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Kvantitatiivinen osuus tutkimuksessa koostuu teoriasta ja tutkimuksista, joita valmiit aineistot tarjoavat. Laadullisen osuuden tutkimukselle muodostaa haastattelututkimus, joka on tehty puhelinhaastatteluna tai kasvokkain haastateltavien kanssa puolistrukturoidun teemahaastattelun keinoin. Tutkimus vastaa kysymyksiin, joita ei määrällisesti voi mitata ja tutkimuksessa käytetään laadullisen tutkimuksen keinoja tutkia kohdetta kokonaisvaltaisesti. Tutkimus pyrkii ymmärtämään toiminnan eli palvelun merkitystä tämän tutkimuksen kohdalla. (Hirsijärvi, Remes & Sajaavaara 2004, 131, 152, 156; Vilkkä 2021, 5.) Hirsijärvi ja Hurme (2000 & 2022, 4.2.3.) mieltävät Eskolan ja Suorannan (1998) näkemyksen puolistrukturoidusta teemahaastattelusta, jossa haastattelun kysymykset ovat kaikille samat ja haastateltavat saavat vastata kysymyksiin oman mielensä mukaan. Niin ikään Robson (1995) pohtii haastattelun näkökulman olevan joltakin osin määrätty ja kysymysten olevan suunniteltuja, mutta haastattelija voi vaihdella sanamuotoja haastattelukysymyksissä haastattelun aikana (Hirsijärvi & Hurme 2000 & 2022, 4.2.3).

Tutkimuskysymykset laaditaan teoretiedon pohjalta ajatellen haastateltavien omakohtaisuutta, koska he kertovat oman näkemyksensä tutkittavasta aiheesta. Tutkimuksen prosessin nopeus asettaa tutkijan ymmärryksen kehittymiselle tutkittavasta aiheesta tietyt rajat, jolloin tutkijan ymmärrys asiasta ei ehdi kovinkaan paljon muuttua tutkimuksen aikana. Nopean tutkimusprosessin ansiosta tutkimuksen alkuperäinen tarkoitus ei ehdi muuttua. (Vilkkä 2021, 5, luku ”Menetelmän erityispiirteet”). Sähköpostikyselyn sijasta aineiston kokoamien puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla voi antaa tutkijalle tietoa, jota ei muutoin tule esille. Tutkija voi havainnoida haastateltavaa ja poimia rivien välistä tietoa tutkimusta ajatellen. Haastattelu on joustava tapa kerätä aineistoa, kun kerätään tietoa asiakaskokemuksesta ja palveluista, haastateltavalla on tällöin mahdollisuus tuoda asioita esille vapaasti. (Hirsijärvi, ym. 2004, 194.)

2.2 Haastattelun toteutus

Haastattelu toteutetaan teemahaastatteluna tarkoituksenmukaisesti valikoidulle kohdejoukolle, jolla on kokemusta tutkimuksen teemasta. Kohdejoukkoon valitaan palveluiden vertailtavuuden varmistamiseksi rovaniemeläisistä yrityksistä 3–4 yksinyrittäjän lisäksi 3–4 pientä- ja keskisuurta yritystä. Tutkija etsii kohdejoukon yhteystiedot Business Rovaniemen yritysrekisteristä ja kauppalehden yrityshausta. Tutkija varautuu mahdollisiin kieltäytymisiin etsimällä muutaman korvaavan haastateltavan kohdejoukkoon. Tutkija käyttää 2–3 päivää tiedustelupuheluiden soittamiseen kohdejoukolle halukkuudesta osallistua haastatteluun, jolloin tutkijan on helppo antaa lisätietoa tutkimuksesta ja motivoida tutkittavaa haastatteluun. Tutkija kirjoittaa saatesanat, joiden pohjalta hän esittää tutkimuksensa haastateltavalle ja toivoo kiinnostuksen tutkimusta kohtaan heräävän. Samalla tutkija voi sopia haastateltavan kanssa ajankohdasta haastattelulle tai suorittaa haastattelu saman tien, sen mukaan mikä haastateltavalle parhaiten sopii. (Hirsijärvi & Hurme 2000 & 2022, 6.2.1, 6.2.2; Rovaniemen Kaupunki, 2023; Kauppalehti, 2023.)

Haastattelujen tekemiseen varataan aikaa noin seitsemän päivää, jonka aikana tutkija haastattelee kohdejoukon ja dokumentoi haastattelusta saatavan aineiston. Tutkija käyttää myös osallistuvaa havainnointia haastattelun toteuttamisessa (Hirsijärvi, ym. 2004, 155). Tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset teemat vastaajien kannalta luontevaan järjestykseen, jolloin haastateltavilla on helppoa ja mielekästä antaa oma kuvauksensa teemasta (Vilkkä 2021, 5). Haastattelutilanteessa apuna käytetään Word-ohjelmiston sanelutoimintoa, mikäli se sopii haastateltavalle. Sanelutoiminnon käyttö helpottaa tutkijaa aineiston kokoamisen ja läpikäymisen vaiheissa.

2.3 Aineiston analysointi

Hirsijärvi & Hurme (2020 & 2022, 7.5) kuvaavat kvalitatiivisen tutkimuksen sisältävän lukuisia eri analysointi tyyppejä. Tutkimuksessa aineiston analysoinnissa käytetään ankkuroitua teoriaa. Analysoimalla haastattelua ja peilaamalla aineistosta tehtyjä havaintoja tutkittavasta aiheesta kerättyyn teoriaan. Tutkimuksen analysointi tyypin valintaan vaikuttaa se, että tutkija tietää mitä aineistostaan etsii.

Tutkimuksen aineisto tallennetaan tekstimuotoon jo haastattelutilanteessa Word-ohjelmiston sanelutoiminnon avulla ja kirjoittamalla, tutkijan tekemiä havaintoja lukuun ottamatta. Tutkija analysoi aineiston kysymysten teemojen mukaisesti ryhmittelemällä ja luokittelemalla haastateltavat kirjain- A, B ja C ja numerojärjestykseen 1 alkaen. (Vilkka 2021, 5, Puheesta tekstiksi: litterointi.)

Hirsijärven & Hurmeen (2000 & 2022, 7–7.1, 7.2–7.2.1, 7.4) mukaan, tutkija jo haastatteluvaiheessa analysoi, purkaa ja tarkastelee aineistoa. Menettely mahdollistaa sen, että haastattelujen edetessä kysymyksiä pystytään tähdentämään vielä tarkemmiksi tutkimuksen kannalta. Analyysitapana käytetään merkitysten tuottamisen tekniikkaa, jolloin tukoksista etsitään toistuvuutta ja teemoja ja tehdään tulosten vertailuja. Aineisto litteroidaan, poimimalla siitä tutkimuksen kannalta oleellisin asia tekstistä keltaisella maalaamalla, jotta tutkijan on helppo tehdä päätelmiä ja vertailuja haastattelun teemojen mukaisesti. Tutkija pyrkii käsittelemään aineistoa kokonaisuutena, jonka purkaa osiin, luokittelee ja yhdistelee. Sen jälkeen tutkija palaa takaisin kokonaisuuteen, tekee tulkinnan ja pyrkii hahmottamaan ilmiön teoreettisesti uudelleen raportoinnissaan.

Aineistoa kuvailtaessa pyritään vastaamaan kysymyksiin kuka, milloin, kuinka paljon, missä tai kuinka usein. Tutkija pyrkii kuvaamaan ilmiötä mahdollisimman kattavasti mutta kriittisesti aineistoa punniten. Tutkimuksen konteksti vastaa tutkimuskysymyksiin, millaista palvelua ja minkälaisia palveluita asiakkaat todella haluavat taloushallintopalvelu yrityksiltä? Miksi asiakkaat tarvitsevat kyseisiä palveluita? Ovatko asiakkaat tyytyväisiä tämänhetkiseen palveluun ja jos eivät ole, miksi eivät ole? Tarvitsevatko asiakkaat täsmällisempää palvelua jossakin asiassa? Miten palveluita voisi kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita?

Aineiston luokittelussa käytetään kirjaimia ja numeroita, yritykset luokitellaan koluokkansa mukaan kirjaimilla A, B ja C ja numeroilla 1-3, koska jokaiseen yritysluokkaan kuuluu kolme yritystä. Luokittelu tapahtuu seuraavasti, A1, A2 ja A3, B1 ja niin edelleen, C1 ja niin edelleen. Teemahaastattelun teemat toimivat tässä tutkimuksessa itsessään jo luokittelun pohjana. Analyysin rakentamista varten luokittelun tuloksena löytyneet samankaltaisuudet ja poikkeavuudet yhdistellään vertaamalla tuloksia teorian tietoon. Tutkija peilaa myös omaa ajatusmaailmaansa

aiheesta tarkastellessaan aineistoa. Tulkinnessa pyritään tavoittamaan samaa näkökulmaa lukijan kanssa hyödyntämällä tarkasti määriteltyä tutkimusongelmaa. (Hirsijärvi & Hurme 2020 & 2022, 7.4.1–7.4.4.)

2.4 Tutkimuksen luotettavuus ja laatu

Tutkimuksen aineiston laadukkuus varmistetaan hyvällä haastattelurungolla ja pohtimalla, kuinka teemoja voidaan syventää ja millaisia lisäkysymyksiä voidaan esittää vaihtoehtoisesti haastattelun aikana. Myös aineistoa kootessa huolehditaan, että tietokoneen sanelutoiminto toimii, puhelimen kaiutin on päällä ja että aineisto tallentuu. Laadun parantamiseksi, tutkija tekee muistiinpanoja haastattelun aikana esimerkiksi epäselvistä kysymysmuodoista. Haastatteluiden litteroiminen heti haastattelun jälkeen parantaa myös laatua. Koska tutkimus on kvalitatiivinen, tutkimuksen reliaabelius ja validius näyttäytyvät hankalasti määriteltävinä.

Tutkimuksen reliaabeliutta arvioidaan kahdella samansuuntaisella kysymyksellä. Reliaabeliutta ei voida pitää täysin luotettavana, koska kahta täysin samanlaista vastausta on lähes mahdotonta saada. Validius tutkimuksessa määritetään osittain ennustevalidius ja osittain rakennevalidius määritelmätapoja käyttämällä. Ennustevalidius tutkimuksessa tarkoittaa sitä että, jos haastateltava A1 on tyytyväinen saamiinsa palveluihin, hän ei todennäköisesti tarvitse uusia palveluita. Rakennevalidius määritelmänä kertoo, onko tutkimuksessa käytetyt käsitteet vastaavia tutkittavan ilmiön kanssa. (Hirsijärvi & Hurme 2020 & 2022, 8.1, 8.2.1, 8.2.2.)

Hirsijärven ja Hurmeen (2020 & 2022, 8.2.2) mukaan aineiston laatu kvalitatiivisessa tutkimuksessa määrittää tutkimuksen reliaabeliutta ja kuinka luotettava tutkijan analyysi aineistosta on. Onko tutkija ottanut koko aineiston huomioon ja litteroinut aineiston antamat tiedot oikein. Validius puolestaan määrittyy kvalitatiivisessa tutkimuksessa esimerkiksi tarkistamalla. Tutkija validoi koko tutkimuksen ajan tarkistamalla omaa kantansa aiheesta ja kertoo millä tavalla vaihtoehtoiset tulkinnat on jätetty pois tuloksista.

3 YRITYSTOIMINTA JA TALOUSHALLINTO

3.1 Yritystoiminta

Rekola-Nieminen (2016, 20–21) toteaa, että Suomessa kaikki oikeushenkilöt, joihin lukeutuvat osakeyhtiöt, henkilöyhtiöt, osuuskunnat ja säätiöt ovat kirjanpitovelvollisia. Myös muilla yksityisoikeudellisilla henkilöillä, yhdistyksillä, paikallisyhteisöillä ja uskonnonvapauslaissa määritellyillä yhdyskunnilla on kirjanpitovelvollisuus. Kirjanpitovelvollisuus tarkoittaa sitä, että yhtiömuodosta ja liikevaihdosta riippumatta on pidettävä kirjaa toiminnasta, hallussa olevista varoista ja vastuista. Rekola-Nieminen (2016, 28–29) jatkaa kirjanpitolain kolmannen pykälän mukaan, että hyvän kirjanpitotavan perusta on kirjanpidon ja tilinpäätöksen laatiminen sisällöllisesti ja teknisesti oikein. Hyvää kirjanpitotapaa määrittää kirjanpitolainsäädäntö. Suuri osa Suomen kirjanpitolainsäädäntöä tulee EU:n lainsäädännöstä, vaikka Suomen lainsäätäjät voivatkin sopeuttaa joustavasti säädökset sopimaan tapauskohtaisesti unionin myöntämissä rajoissa omaan kansalliseen lainsäädäntöömme. Koska yritystoimintaa säätelevät lait, säädökset, verotus ja vastuut, on taloushallinnon toimivuus yritystoiminnan kannalta yritykselle tärkeä asia.

Jotta yritykset pystyvät tekemään päätöksiä yritystoiminnassaan, tarvitsevat ne täsmällistä ja ajantasaista tietoa taloudestaan. Yritysten taloudesta ovat kiinnostuneita myös tavarantoimittajat, pörssisijoittajat ja osa luotonantajista, joten yrityksen taloutta kuvaavat raportit ovat muutakin kuin yritysten omaa päätöksentekoa varten. Taloushallinnolla on näin ollen yritysten taloutta kuvaavien tietojen tuottamisessa iso rooli. Tietoja ja talousraportteja tuotetaan lakisääteisen kirjanpidon ja tilinpäätöksen pohjalta. (Kinnunen, Laitinen, J., Laitinen E.K., Leppiniemi & Puttonen 2006, 11.)

Holopaisen (2022, 9.4) mukaan kirjanpitovelvollisen pitämä kirjanpito koostuu yrityksen tuotoista, pääomasta, veloista, kuluista ja omaisuudesta. Kirjanpidon perusteella yrityksen taloushallinto voi laskea yrityksen tuloksen ja selvittää yrityksen taloudellisen aseman. Lakisääteisyys ohjaa yritysten kirjanpidon ja tilinpäätöksen laatimisessa käytettäväksi hyvää kirjanpitotapaa, jotta kirjanpito ja tilinpäätös ovat teknisesti ja oikein laaditut. Rekola-Nieminen (2016, 28, 29) kuvaa

hyvän kirjanpitotavan pohjautuvan kirjanpitolain ja kirjanpitoa ja tilinpäätöstä koskevien säännösten hyvään tuntemukseen. Hänen mukaansa hyvää kirjanpitotapaa luodaan viidellä eri osa-alueella. Nämä osa-alueet ovat EU-lainsäädäntö, kirjanpilolaki, kirjanpilolautakunnan (Kila) yleisohjeet, kirjanpilolautakunnan lausunnot ja kirjanpitoasetus ja asetus pien- ja mikroyrityksen tilinpäätöksestä esitettävistä tiedoista.

Yritysten tulee noudattaa kirjanpilolautakunnan antamia hyvää kirjanpitotapaa edistäviä ohjeita. Kirjanpilolautakunta on luottamusmiespohjainen ja toimii työelinkeinoministeriön alaisuudessa. Yleisohjeet, joita on 15 kappaletta, on annettu muun muassa konsernitilinpäätöksen laatimisesta, suunnitelmanmukaisten poistojen käytännöstä, arvonalisäveron kirjaamisesta ja kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista. Kirjanpilolautakunnan laatimien yleisohjeiden tarkoituksena on ohjeistaa yrityksiä kirjanpidon laadinnassa, kirjanpitoaineiston säilyttämisessä ja kirjanpidon laadinnassa käytettävistä menetelmistä (Kirjanpilolautakunta 2023.) Kirjanpilolain mukaan Suomessa kirjanpitovelvollinen, joka pitää kahdenkertaista kirjanpitoa saa valita tilikautensa päättymisajankohdan. Tiikauden on kuitenkin oltava kalenterivuosi, jos kirjanpitovelvollinen ei tee kahdenkertaista kirjanpitoa ja laadi tilinpäätöstä. Toisaalta verosuunnitelmallisesti perinteinen kalenterivuosi ei ole aina parhain vaihtoehto. Kirjanpitovelvollinen voikin valita tilinpäätöksen ajankohdan toimintansa mukaan esimerkiksi, kun toiminta on passiivisimmillaan. (Rekola-Nieminen 2016, 30–32.)

Yrityksen hyvä taloushallinto ohjaa yritystä noudattamaan hyvää kirjanpitotapaa ja kirjanpilolakia seuraamalla ajan tasaisia ohjeita ja säädöksiä yrityksen kokoluokasta ja yritysmuodosta riippumatta. Kirjanpitovelvollisen on Ilmoniemien, Järvensivun, Kyläkallion, Parantaisen ja Siikavuonkin (2009,142,143) mukaan pidettävä hyvää kirjanpitotapaa. Kirjanpitoon merkitään yrityksessä ilmenevät liiketapahtumat kuten, rahoitustapahtumat, niiden oikaisu- ja siirtoerät, menot ja tulot. Yrityksen taloushallinto pitää huolen siitä, että tilitapahtumat on kirjattu aikajärjestykseen peruskirjanpidossa ja pääkirjanpidossa asijärjestykseen.

Sähköisessä kirjanpidossa Rekola-Niemisen (2016, 58) mukaan peruskirjanpito on terminä poistunut ja kirjanpidon tulosteet ovat päiväkirja ja pääkirja. Päiväkirja osoittaa tiliöinnit tositteista, jos tiliointiä ei voida muuten yhdistää tositteeseen ja

pääkirjan perusteella laaditaan tilinpäätös. Ilmoniemi ym. (2009, 142, 143) jatkavat, jotta kirjanpitäjä voi kirjata tilitapahtumat, tarvitsee hän tositteet, jotka yrittäjä on velvollinen toimittamaan kirjanpitäjälleen kirjattavaksi. Kirjanpitovelvollisen vastuulla on huolehtia, että tositteet todentavat liiketapahtuman päiväyksineen ja numerointeineen, näin taataan, että kirjanpito on ajantasaista. Tällä tavoin voidaan todistaa kirjausten yhteneväisyys peruskirjanpidon ja pääkirjanpidon välillä ja pääkirjanpidosta tehtävän tuloslaskelman ja taseen välillä.

Rekola-Nieminen (2016, 49, 61) tähdentää, että kirjanpidossa pidetään yrittäjän yksityistalous erillään yrityksen tapahtumista. Tositteet pitää hänen mukaansa myös numeroida järjestelmällisesti tai yksilöidä vastaavanlaisesti. Sähköiset järjestelmät ovat toimintatavoiltaan kuitenkin hyvinkin erilaisia ja perinteisen numeroinnin sijasta voidaan tosittien tunnistamiseen käyttää matemaattisia tunnus- teita, erilaisia hakuavaimia tai loogisia osoitelinkkejä. Holopainen (2022, 9.4) muistuttaa, että yrityksen johto on vastuussa kirjanpidosta ja kirjanpidon tositteiden lainmukaisuudesta. Yrityksen johdon tulee huolehtia kirjanpitoaineiston koamisesta, liiketapahtumien kirjaamisesta, numeroinnista ja järjestämisestä, jotta kirjanpito on ajan tasaista. Kirjaamiset tehdään tiliotteilla näkyvistä tuloista ja menoista, maksuliikkeistä ja muistiotapahtumista kuukausikohtaisesti. Käteisellä rahalla tehty maksu kirjataan päiväkohtaisesti heti kassakirjaan tai sähköiseen kassajärjestelmään.

Ilmoniemi ym. (2009, 144) mukaan yritysten on laadittava tilinpäätös pääkirjanpidon kirjausten pohjalta. Tilinpäätöksen tulee sisältää taseen, jossa ilmenee yrityksen taloudellinen asema tilinpäätöspäivänä, tuloslaskelman, joka kertoo mistä yrityksen tulos on muodostunut ja rahoituslaskelman, johon on selvitetty varojen hankinta ja niiden käyttö tilikauden aikana. Tilinpäätöksessä tulee olla myös liitetiedot tuloslaskelman, taseen ja rahoituslaskelman liitteistä. Rekola-Nieminen (2016, 76, 77) toteaa, että vakiintuneena käytäntönä on esittää myös edellisen vuoden luvut taseesta, tuloslaskelmasta ja rahoituslaskelmasta vertailukohtana tilinpäätöksessä niin kuin myös liitetiedoista. Kirjanpitovelvollinen, joka on julkinen osakeyhtiö, yleisen edun kannalta oleva merkittävä yhteisö tai yksityinen osakeyhtiö tai osuuskunta, joka ei ole mikro tai pienyritys on velvollinen liittämään toimintakertomuksen tilinpäätökseensä.

Rekola-Nieminen jatkaa, (2016, 82) toimintakertomukseen on kirjanpitovelvollisen sisällytettävä tiedot taloudellisesta asemastaan ja toiminnastaan, kuten myös henkilöstöönsä ja ympäristöönsä liittyvistä riskeistä. Sanalliset kuvaukset tilinpäätöksestä tunnuslukujen lisäksi selventävät yrityksen taloudellista asemaa ja kuvaa ympäristövaikutuksista ja henkilöstöstä. Tilinpäätöksestä ja toimintakertomuksesta on muodostuttava ehjä ja selkeä kokonaisuus. Yrityksen velvollisuutena on säilyttää tositteet, myös liiketietotositteet, ja kirjeenvaihto liiketapahtumiin liittyen. Kyseisiä tositteita säilytetään kuusi vuotta tilikauden päättymisestä. Kirjanpidot, tase-erittely, tilinpäätös, luettelo kirjanpidoista ja aineistoista sekä tilipuitteet säilytetään kymmenen vuotta. (Holopainen 2022, 9.4.)

Yritystoimintaan liittyy myös tilintarkastus velvollisuus, joka on osakeyhtiöille niin julkisille kuin yksityisillekin pakollinen. Tilintarkastuksen saa laatia KHT-tilintarkastaja yksin tai tilintarkastajia täytyy olla kaksi, mikäli tilintarkastajat eivät ole HTM- tai KHT-tilintarkastajayhteisöistä. Tilintarkastukseen sisältyvät, hallinnon tarkastus, tilikauden kirjanpito, tilinpäätös ja toimintakertomus. (Ilmoniemi ym. 2009, 146, 147.) Yrityksellä on kirjanpitovelvollisuuden lisäksi verovelvollisuus. Kinnunen, Laitinen, J., Laitinen E.K., Leppiniemi & Puttonen (2006, 33.) korostavat, että Suomessa tilinpäätöksen ja verotuksen kesken on vahva kytkentä. Yrityksen täytyy tehdä veroilmoitus verottajalle, jossa verotettavan tulon ja verotettavan varallisuuden määrä lasketaan ja ilmoitetaan. Nämä tiedot pohjautuvat siis kirjanpitoon ja tilinpäätökseen. Yritykset maksavat erilaisia veroja, niin sanottuja välillisiä veroja, joita ovat arvonlisävero, tulli ja valmistevero, jotka määräytyvät yritysmuodon mukaan. Välittömiä veroja ovat puolestaan, tulovero, joka maksetaan valtiolle ja kunnallisvero, joka maksetaan tulojen perusteella kunnalle. Yrittäjän on myös maksettava sairausvakuutuksen päivärahamaksu verotuksen yhteydessä. Yrityksen verotuksen kannalta on tärkeää, että verotukseen liittyvät asiat ovat ajan tasalla. (Holopainen 2022, 9.1.)

Yrityksiä koskevat monet erilaiset verot ja yritysten odotetaan olevan oma-aloitteisia verojen suhteen ja tietävän milloin yritys on verovelvollinen. Yritykset saavat verotuksen suhteen ajantasaista tietoa Verohallinnon nettisivuilta, yritykset voivat myös kirjautua OmaVero-palveluun ja hoitaa verotukseen liittyviä asioitaan sitä kautta. Uusi yrittäjä löytää Verohallinnon sivuilta ohjeet, kuinka toimia ennen

yrittäjien perustamista. Sivuilta löytyy tietoa ja ohjeet yrityksen perustamisilmoituksen tekemiseen ja Verohallinnon rekisteriin ilmoittautumisesta. Tietoa yrittäjälle löytyy myös arvonnalisäverojen ilmoitus- ja maksuohjeista, esimerkiksi arvonnalisäveron maksupäivä määräytyy yrityksen verokauden mukaan. Verokausi voi olla kuukauden, neljännesvuoden tai vuoden mittainen. Yrityksille on koottu ohjeet Veroilmoituksen antamista varten yritysmuoto kohtaisesti. Ennakkoveron maksamisesta Verohallinnon sivulla kerrotaan, että ennakkoveroa maksetaan tulosta, joka saadaan elinkeinotoiminnasta, maataloudesta tai muunlaisesta tulonhankkimistoiminnasta, kuten omaisuuden vuokraamisesta tai myynnistä. Yrittäjä voi OmaVero-palvelussa seurata tulon määrää, josta ennakkovero lasketaan ja hakea ennakkoveroa tai tehdä muutoksia ennakkoveroon. Verohallinnolla on myös työnantajana toimimisesta ohjeita yritysten saatavilla. Ohjeita löytyy muun muassa palkkojen ja työnantajasuoritusten ilmoittamiseen, työntekijän palkkaamiseen tai työkorvauksen maksamiseen ja ulkomaisen työntekijän palkkaamiseen. (Verohallinto 2023.)

Kannattaako yritysten sitten antaa kirjanpitoa ammattimaisen tilitoimiston hoitettavaksi? Joissakin tilitoimistoissa työskentelee esimerkiksi laskenta-alan ammattilaisen asiantuntijatutkinnon (KLT) tai Tili-instituuttisäätiön PHT-palkkahallinnon asiantuntijatutkinnon suorittaneita henkilöitä. Yrityksessä onkin tärkeää miettiä, minkälaisia palveluita se tarvitsee tilitoimistolta. Yleensä hankittavia palveluita ovat lakisääteiset, kirjanpito, tilinpäätös, tuloveroilmoitus ja työnantaja- ja arvonnalisäveroilmoitus. Tilitoimistojen palveluita ovat myös palkanlaskenta ja palkkojen maksaminen, pankkiyhteydet ja myynti- ja ostoreskontrat. Tilitoimistot tarjoavat myös yrityksen talouden kannattavuuteen ja seurantaan ja neuvontaan liittyviä palveluita ostopalveluina. (Holopainen 2022, 9.4.)

Yrityksen sisäisen toiminnan kehittämisenkin kannalta on tärkeää, että yrityksen taloutta koskevat asiat ovat kunnossa ja ajan tasalla ja että yrityksen sisällä ymmärretään mitkä asiat vaikuttavat yrityksen talouteen ja sitä kautta yrityksen toimintaan. Kun yrityksessä ymmärretään yritystä koskevia taloustietoja, osataan niitä myös hyödyntää yrityksen toiminnan kannattavuuden ja kehittymisen näkökulmasta. Onkin mahdollista, että yritykset tilitoimistojen asiakkaina kohdistavatkin odotuksiaan juuri näihin seikkoihin taloushallinnon palveluita ostaessaan. On

kuitenkin myös mahdollista, että tätä palvelun tarvetta ei osata yrityksissä tunnistaa riittävän hyvin, jotta se toteutuisi toivotulla tavalla. Yrityksissä on taloustietojen ymmärtämisen lisäksi osattava myös yritysturvallisuuteen ja vastuullisuusraportointiin ja uutena alueena 2024 alkavaan kestävyysraportointiinkin liittyvät asiat.

3.2 Digitaalinen taloushallinto

Lahti ja Salminen (2014, 24) kirjoittavat digitaalisen taloushallinnon tarkoittavan sitä, että kaikki taloushallinnon tietovirrat ja käsittelyvaiheet ovat automatisoituja ja digitaaliseen muotoon käsiteltyjä. Digitaalisuus taloushallinnossa ulottuu heidän mukaansa myös yli yritysten ja sidosryhmien rajojen, siten, että kaikki tietovirrat hoidetaan sähköisesti asiakkaiden, toimittajien, viranomaisten, rahoittajien ja henkilöstön ja kaikkien eri sidosryhmien kanssa. Digitaalinen taloushallinto on kokonaisuus, joka koostuu erilaisista raportointiprosesseista, jotka tukevat yritysten liiketoimintaa, ohjaten yritysten taloutta, budjetointia ja johtamista. Raportointiprosesseihin kuuluvat laskutukseen liittyvät prosessit, myynti-, osto- ja matkalaskut. Myös kassanhallinta ja rahaliikenteen prosessit, kirjanpidon prosessit, käyttöomaisuus- ja pääkirjanpito ja palkkakirjanpito sekä vaihto-omaisuus ja tuotanto ovat raportointiprosesseja. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 5.)

Granlund ja Malmi (2004, 31–32, 34) kuvailevat erilaisia toiminnanohjausjärjestelmiä, joita käytetään taloushallinnon ohjelmistoissa apuna. Yksi näistä on ERP-teknologia, joka on niin kutusuttu integroitu tietojärjestelmä. Järjestelmän tarkoituksena on integroida kaikki yrityksen tietovirrat, jotka kuuluvat yrityksen talouteen, asiakkaisiin, jalostusketjuun ja henkilöstöhallintoon. ERP-järjestelmä sisältää vain yhden tietokannan, johon kaikki tieto syötetään vain kerran, jolloin virhemahdollisuudet vähenevät. Silloin kun data syötetään vain kerran, on tulos luotettavampaa, mutta tätä järjestelmää käytettäessä tiedon oikeellisuus kylläkin korostuu.

Vaikka ERP-järjestelmä tarjoaa kokoelman hyviä ratkaisuja, jotka integroituvat saumattomasti toisiinsa, järjestelmän sovelluskohtaisista ominaisuuksista joudutaan silti tinkimään. Myös järjestelmän käyttöön ottaminen vie yrityksissä paljon

aikaa ja rahaa, joka voi estää yrityksiä hankkimasta ERP-järjestelmää käyttöönsä. Yritysten käyttöön on kehitetty myös palvelu, jonka yritys voi vuokrata käyttöönsä internetin välityksellä, tämä on ASP-teknologiaa sisältävä palvelu. ASP eli Application Service Provider tarkoittaa kolmannen osapuolen palveluyritystä, joka hallinnoi ja ottaa käyttöönsä etänä isännöimänsä ohjelmistosovelluksen. ASP-palveluyritys tarjoaa keskitetysti sijoitettuja palvelimia yritysten vuokra käyttöön. (Palmatier 2001, 6.) Tätä palvelua ei voi räätälöidä yksilöllisesti yrityksen mukaan, vaan sama vakio-ohjelmisto on käytettävissä samanlaisena kaikilla asiakkailta mistä päin tahansa. ASP-teknologian mahdollistaa yrityksissä toimisto- ja sähköpostiohjelmistojen ja jopa kokonaisen ERP-järjestelmän hankkimisen käyttöönsä. ASP-järjestelmän ongelmina ovat kuitenkin tietoturvariskit ja että ohjelmistoja ei voi räätälöidä yksityiskohtaisesti yrityksen tarpeiden mukaan. (Granlund & Malmi 2004, 37–38.)

Taloushallintoalalla on tapahtunut huimaa digitaalista kehitystä 2000-luvun aikana. Digitalisaatio on muuttanut taloushallintoalan prosesseja ja lisännyt kilpailua teknologioiden yleistymisen myötä yritysten taloushallinnon toimintojen siirtyessä sähköiseen muotoon. Digitalisoitumisen myötä yrityksiä on alettu johtaa uudella tavalla tavoilla ja toimintamalleilla, johtaen taloushallinnon osaamisen ja tehtävien uudelleen organisointiin. Digitalisaatio sekoittaa yritysten kilpailuympäristöä ja murtaa tavanmukaisia toimialarajoja. Digitalisaatio koskettaa jokaista yritystä toimialasta riippumatta, siksi yritysten on uudistettava osaamistaan ja toimintatapojaan. (Ilmarinen & Koskela 2015, 13,15.)

Uudistuminen taloushallintoalalla tarkoittaa, että digitalisaation avulla organisaatiot pystyvät siirtämään tietoja eri järjestelmien välillä digitaalisessa muodossa. Näin raportointia ja rutiininomaisia taloushallinnon tehtäviä saadaan automatisoitua, järjestelmien hoitaessa aiemmin ihmisen tekemän työn. Taloushallintoalalla palvelujen tuottamisessa ovat tärkeässä roolissa automaatiot, joiden avulla tarjotaan tukea yrityksille ja niiden liiketoiminnalle, markkinoiden ja ansaintamallien muuttuessa ja yritysten mukautuessa niihin jatkuvasti. Taloushallintoalalta odotetaan joustavuutta vastata muutoksiin, jotta muun muassa uusia palveluita ja erilaisia laskutustapoja tai liiketoimintamalleja voidaan lisätä tai muuttaa olemassa olevaan taloushallintoon. Digitaalisen taloushallinnon avulla vapautetaan

asiantuntijoiden aikaa palvelemaan paremmin yrityksen kehittämistä ja liiketoimintaa sekä mahdollistetaan joustava organisointi omien ja ulkoisten henkilöiden kesken. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 2, 2.2.)

Kaarlejärven ja Salmisen (2018, 2.2–2.3) mielestä automaatio on taloushallintoalalla uusien toimintamallien mahdollistaja, niin että yrityksen käytössä olevaa henkilöstöä tai järjestelmiä ei tarvitse vähentää eikä lisätä. Heidän mielestään automaation avulla taloushallinnon henkilöstön työtä voidaan käyttää ja kehittää paremmin varsinaisen liiketoiminnan kehittämiseen. Automaatioiden avulla voidaan parantaa työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja asiakastyytyväisyyttä. Työn laatu, nopeus ja kustannustehokkuus paranevat automaatioiden avulla myös. Granlund ja Malmi (2014, 30–31) pohtivat taloushallintoalalla olevien valmisohjelmien muunneltavuutta yritysten tarpeita vastaavaksi jopa niin, että taloushallinnon asiantuntija voisi ilman ohjelmointitaitoa muuttaa ohjelmistojen ominaisuuksia yhdessä edustajan kanssa, joka ohjelmiston on toimittanut. Tämä ei kuitenkaan ole ihan mutkatonta, koska ohjelmistoa muuttaessa voi ilmaantua ongelmia muihin ohjelmiston toiminnallisiin. He pohtivat myös, että pula tietotekniikan osaajista on johtanut taloushallinnon ohjelmistokehityksen hiipumiseen valmisohjelmien räjähdysmäisen kasvun vuoksi.

Muita syitä kehityksen hiipumiseen ovat myös yhteensopivuusongelmat eri ohjelmistojen kesken. Syynä voi olla myös ohjelmistojen ylläpito-ongelmat sovellusten kehittäjien poistuessa organisaatioiden palveluksesta. Jotta yritys voisi hyödyntää automaatiota taloudenpidossaan on sen löydettävä sitä parhaiten palveleva ohjelmisto, joka sopii yhteen myös yrityksen sidosryhmien kanssa. Tästä voisi ajatella, että mitä enemmän sidosryhmiä yrityksellä on, sen vaikeampaa on löytää oikeat automaatiot, jotka toimivat mutkattomasti eri sidosryhmien kesken. (Granlund & Malmi 2014, 30–31.)

Aho (2019, luku ”Teknologinen murros”) kuvaa automaation läpimurron tapahtuvan sitten, kun tositteiden sisältämät informaatiot ovat digitaalisessa muodossa ja taloushallinnon ohjelmistoihin on ohjelmoitu lainsäädäntö sääntöjen muotoon. Kun tositteet liikkuvat ja syntyvät digitaalisessa muodossa, kun ihmisen tai tekoälyn avulla on luotu asiakaskohtaiset säännöt ohjelmaan. Kun kirjanpidon mene-

telmiä ja tositteita koskevat keskeiset standardit on laajasti otettu käyttöön. Hänen mielestään automaatioaste on tilitoimistoissa jo melko korkea ja vauhti on yhä kiihtyvää, tämä vaikuttaa siihen, että asiantuntijoiden on aika pohtia omaa ammatti-identiteettiään. Joka johtaa lisäarvopalveluidenkin muuttumiseen tekoälyn ja älykkäiden ohjelmistojen tuottaessa suurista aineistoista tarkkoja havaintoja nopeammin ja tehokkaammin hetkessä, korvaten ihmisten tekemän usean päivän työn.

3.3 Taloushallinnon rooli palvelun tuottajana

Ilmarinen ja Koskela (2015, 194,195) kiteyttävät seuraavaan seitsemään sanaan palveluiden menestymiselle tarvittavat elementit, kokeilu, osaaminen, turvallisuus, ict, data, nopeus ja asiakasymmärrys. Näitä elementtejä tarvitaan, koska asiakkaat ovat tottuneet digitalisaation myötä saamaan palvelua kellon ympäri reaaliaikaisesti. Se tarkoittaa sitä, että yritysten on pystyttävä uudistamaan toimintaansa, näin Kaarlejärvi ja Salminenkin kuvaavat (2018, 6.1) taloushallinnon prosesseja kehittämällä tehokkuus lisääntyy, prosessit nopeutuvat ja laatu paranee.

Vaikka taloushallinnon apuna onkin automaatioita, pohtivat Kaarlejärvi ja Salminen (2018, 6.1, 8.6) esimerkiksi kirjanpidon tositteiden muodostaminen laskujen ja liiketapahtumien pohjalta. Vaikka robotiikalla ja liittymätyökaluilla voidaan osakirjanpitoja ja liittymiä täsmäyttää, pysyvät silti kirjanpidon perusteet, verotuksen säädökset ja osaaminen avainasemassa taloushallinnossa jatkossakin. Palveluiden kehittymisen kannalta taloushallinnon perusteiden ja ulkoisen raportoinnin erityisosaaajia tarvitaan myös tulevaisuudessa. Nämä erityisosaaajat voivat kehittää prosesseja toimimaan tehokkaasti ja suunnitella poikkeamien ja alhaisten tulosten parantamiseksi toimenpiteitä prosessien seurannan pohjalta.

Jotta yritykset saisivat parhaan hyödyn irti käytössään olevista järjestelmistä, tarvitaan taloushallinnossa jatkossa asiantuntijoita, jotka ymmärtävät järjestelmien roolit ja integraatiot. Taloushallinnon asiantuntijoiden on pysyttävä ajan tasalla niin teknologioiden kuin taloushallinnonkin kehittämisessä. Heidän on ymmärrettävä yrityksen taloushallinnon liiketoimintatapahtumien kokonaisuus ja prosessien syötteet ja datan lähteet, ja sen pohjalta osattava soveltaa teknologioita oman

organisaation käyttöön. Taloushallinnon rooli palveluntuottajana siis muuttuu, kun tärkeään rooliin nousee asiakkaalle helppokäyttöisten käyttöliittymien ja ajantasaisen tiedon tarjoaminen. Taloushallinnon roolina tulevaisuudessa on myös sidosryhmien tunnistaminen ja sidosryhmille tehokkaiden rajapintojen mahdollistaminen ja hyvän palvelukokemuksen tarjoaminen. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 6.1, 8.6.)

Ahon (2019, luku ”Digitalisaatio urakehityksen mahdollistajana”) mielestä digitalisaatio johtaa työnkuvan muutokseen, kun rutiinityöt poistuvat kirjanpitäjiltä. Automaatioiden myötä työtehtävät tulevat olemaan vaativampia ja mahdollistavat asiantuntijuuden kehittymisen. Aho (2019, luku ”Tienhaarassa”) povaakin kehittymisen johtavan konsultin tehtäviin tai prosessien hoitajan rooliin tai näiden moneenlaisiin välimalleihin. Kirjanpitäjän muuttuessa konsultiksi taloushallinnon palveluiden roolit muuttuvat kirjanpitäjän etsiessä asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa ongelmia ja tällöin kirjanpitäjä konsulttina keskittyy ongelmanratkaisuun. Konsultin työssä vaaditaan ongelmanratkaisu- ja vuorovaikutustaitoja, koska asiakkaan tilannetta pyritään parantamaan ja kehittämään usein monien erilaisten ratkaisujen kautta. Prosessien hoitajan roolissa kirjanpitäjä puolestaan valvoo ja huolehtii ohjelmistoista, jotka tekevät kirjanpitotyön asiakkaalle. Ihmisen täytyy kuitenkin tehdä ohjelmistoihin asetuksia, ylläpitoja ja käsitellä poikkeustilanteita, ohjelmistojen älykkyyden mukaan. Haasteena prosessienhoitajilla tulee olemaan asiakkaiden tunteminen ja asiakasuskollisuus, koska automaatioiden tehokkuuden vuoksi asiakkaita voi olla liiaksikin asti, ellei tähän seikkaan tartuta heti.

Aho (2019, luku ”Osaamisen uusi määritelmä”) kartoittaa ominaisuuksia, joiden pohjalta kirjanpitäjä voi kasvaa konsultiksi. Kirjanpitäjällä on hyvä teoriaosaaminen aihealueesta ja hän hallitsee sen hyvin, kirjanpitäjä kykenee myös itsenäisesti soveltamaan käytännön työssä osaamansa. Kehittyäkseen konsultiksi, kirjanpitäjän on testattava taitojaan, esimerkiksi opettamalla eri taustaisille henkilöille osaamaansa asiaa, jolloin hänen on helpompi huomata oman osaamisen heikot kohdat ja kehittää niitä. Suuri merkitys on myös asiantuntijan persoonalla ja vuorovaikutustaidoilla, asiakas luottaa henkilöön, joka vaikuttaa luotettavalta, koska asiakas ei itse tunne konsultoinnin tarpeessa olevaa aihealuetta tarpeeksi hyvin.

Siksi asiantuntijan puhetapa, käytös, äänen sävy ja ulkoinen olemuskin ovat seikoja, jotka vaikuttavat asiakkaan luottamuksen heräämiseen ja asiakastyytyvyyteen.

Taitava konsultti osaa vuorovaikutustaitojensa ja osaamisensa ansiosta asiakasta haastatteleamalla saada selville asiakkaan todellisen ongelman, jota asiakas ei itsekään osaa tiedostaa. Uskottavalla asiantuntemuksellaan konsultti pysyy myös vakuuttamaan asiakkaansa palvelun tarpeellisuudesta ja perustelemaan laskutustaan. Päästäkseen tähän on hyvä oivaltaa, että koskaan ei ole valmis, vaan aina voi kehittyä paremmaksi, kun kykenee arvioimaan nykytilanteensa ja omaa kehitystään. (Aho 2019, luku ”Osaamisen uusi määritelmä”).

Pelkästään siis lainsäädännön perusteellinen tuntemus ja sääntöjen kautta asiakkaan palveleminen ei ole hyvää asiakaspalvelua. Ajattelemalla mitä kannattaa tehdä auttaa asiakasta enemmän kuin ajattelemalla mitä täytyy tehdä. Joustavuus kohdata asiakkaat erilaisina yksilöinä takertumatta sääntöjen luomiin rutiineihin, joka antaa vapauden olla pohtimatta asiaa sen tarkemmin vie lähemmäs hyvää ja aitoa asiakaspalvelua. Konsultti onkin asiakaspalvelija, joka vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ratkaisee asiakkaan toimeksiannon. Asiakaspalvelun määrän kasvuun kirjanpitäjän työssä vaikuttaakin se, että koneet hoitavat useimmat rutiinityöt. Vaikka kirjanpitäjän työn laatu on jo prosessilaatua, kirjanpito on siis oikein ajallaan säädösten ja viranomaisten laatiman aikataulun mukaisesti tehty, täytyy sitä edelleen kehittää tehokkuuden ja lainsäädännön kannalta. Prosessilaatua on kehitettävä myös automaatioiden hyödyntämisen kannalta. Myös sen kannalta, että asiakkaan kirjanpitoa ei tarvitse joka kuukausi miettiä uudelleen johtuen puutteellisesta asiakkaan ohjauksesta ja dokumentaatiosta tai siitä, että prosessien kehittämiseen ei ole panostettu. (Aho 2019, luku ”Oletko kirjanpitäjä vai konsultti, arvoa asiakkaalle”).)

4 ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELU TALOUSHALLINNOSSA

4.1 Asiakasodotukset

Asiakaan odotukset kohdistuvat tiettyyn palveluun tai tuotteeseen. Näin ollen asiakkaan odotukset palvelusta määrittävät kokeeko asiakas hyväksi vai huonoksi palveluntuottajan tarjoaman asiakaskokemuksen. Asiakasodotuksen täyttymisen vuoksi taloushallinnon asiantuntijan on tärkeää olla kiinnostunut asiakkaasta ja hänen odotuksistaan. Asiakas arvostaa kirjanpitäjää, joka oma-aloitteisesti neuvoo asiakastaan. Näin kirjanpitäjä osoittaa olevansa kiinnostunut asiakkaan asioista. Asiakkaat odottavat saavansa neuvoja yrityksen kannattavuuden ymmärtämisessä, verojen minimoimisessa, vakuutuksissa, varallisuusaseman ymmärtämisessä, sukupolven vaihdoksissa, yritysjärjestelyissä ja miten helpottaa hallinnon rutiineja ja säästää aikaa. (Puustinen & Saarijärvi 2020, luku ”Asiakasodotukset määrittävät asiakaskokemusta”; Aho 2019, luku ”Asiakasodotukset”.) Asiakaslähtöisen asiakaskokemuksen lähtökohtana on sujuvan asiointikokemuksen tarjoaminen asiakkaalle (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 114). Asiakaslähtöisen kokemuksen tarjoamiseen asiakkaalle, vaikuttaa asiakkaan näkökulma, johon puolestaan vaikuttaa millaista arvoa asiakas kokee palvelusta saavansa.

Asiakaslähtöisen kokemuksen onnistumisessa asiakkaan ja palvelun tuottajan kohtaaminen asiakasta aidosti kuunnellen on avainasemassa. Hannu Saarijärvi ja Pekka Puustinen (2022, 20–21) kuvailevat asiakaskokemuksen rakentuvan asiakkaan ja organisaation välisestä vuorovaikutuksesta, joka syntyy aina asiakkaan näkökulman mukaan. Asiakaslähtöisyyden ajatellaan olevan organisaatioiden kykyä ennakoida asiakkaiden muuttuvia tarpeita, ei kuitenkaan ajatella sen olevan asiakkaan liiallista miellyttämistä vaan asiakkaan tarpeeseen oikean ratkaisun löytymistä organisaation kapasiteetin puitteissa. Saarijärvi ja Puustinen (2022, 100) toteavat, että vasta kun yrityksessä on ymmärretty asiakkaiden todelliset odotukset, voidaan asiakaskokemusta johtaa tehokkaasti.

Automaatioiden ja ohjelmistojen käyttö taloushallintoalalla ovat helpottaneet ja nopeuttaneet asiakkaiden palvelua, asiakas saa tarvitsemansa tiedot lähes reaaliaikaisesti silloin kun itse haluaa. Automaatiot ovat osaltaan parantaneet näin

asiakaskokemusta alalla. Automaation lisääminen ei kuitenkaan yksistään riitä asiakaskokemuksen onnistumiseen. Saarijärvi ja Puustinen (2022, 119) ovatkin sitä mieltä, että se, miten yritys onnistuu muuttamaan strategiansa operatiiviseksi toiminnaksi, määrittää sen kuinka hyvä asiakaskokemuksesta muodostuu. Yrityksessä on tärkeää onnistua strategisten työkalujen valinnassa, mutta yksistään tämä ei riitä onnistuneen asiakaskokemuksen rakentamiseen. Kun strategia on selvillä, tavoitteeseen pääseminen oikeiden reittivalintojen avulla on mahdollista. Operatiivisen toiminnan onnistuminen onkin kiinni juuri oikeista reittivalinnoista ja ovatko yrityksen resurssit, kyvyt ja prosessit oikeassa suhteessa yrityksen strategiaan nähden. (Saarijärvi & Puustinen 2022, 191.)

4.2 Asiakasosaaminen

Asiakaslähtöinen ajattelu yrityksessä on asiakasosaamista, kykyä ennakoida asiakkaan muuttuvia tarpeita. Kykyä ymmärtää asiakkaita entistä paremmin palveluiden kehittämiseksi asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Hyvän palvelun tarjoamisella asiakkaalle on yrityksen kannalta strateginen merkitys, Grönroos ja Tillman (2020, luku ”Laadun parantaminen estää asiakkaiden menettämistä ja kasvattaa voittoja”) pohtivatkin näin hyvän palvelun merkitystä ja millä keinoilla asiakassuhteita voidaan aina kehittää. Aluksi analysoidaan asiakassuhteet ja niiden kannattavuus suhteessa toisiinsa ja punnitaan pitkäaikaisten asiakkaiden taloudellinen kannattavuus ja seuraus. He ovat sitä mieltä, että jokainen asiakas ei välttämättä tarvitse eikä halua huippupalvelua omien resurssiensa takia. Sillä tavalla myös taloushallintopalveluyritys voi tuottaa asiakkaalleen arvoa, kun asiakkaat hyödynnevät ostamaansa ratkaisua tai palvelua toiminnassaan. Palvelun tuottajayrityksen näkökulmasta lisäpalveluiden tarjoaminen varsinaisen palvelun ohella tuo palvelun tuottajalle kilpailukykyä saman palvelun tarjoajiin nähden. Teknologia ja palveluiden digitalisointi tarjoaakin taloushallintopalveluyrityksille hyvän kilpailuedun, kun ne osataan valjastaa kustannustehokkaasti yrityksen käyttöön. (Puustinen & Saarijärvi 2020, luku ”Asiakaskokemus tuo konkretiaa asiakaslähteisyyteen”; 2022, 26, 27.)

Jotta toivotunlaiseen lopputulokseen päästäisiin, mietittäisiin millaisia kysymyksiä yrityksessä tulisi pohtia asiakkaidensa tuntemisen suhteen. Tiedetäänkö yrityksessä esimerkiksi miksi olemassa olevat asiakkaat pysyvät asiakkaina? Miten

hyvin asiakkaat tuntevat yrityksen tuottamat palvelut? Mitä asiakkaat yritykseltä odottavat seuraavana palveluna saavansa ja miten hyvin asiakkaat osaavat ottaa yrityksen palvelut käyttöön? Palveluntuottajan tulisi kysyä asiakkaalta, miten asiakkaalla menee sen sijaan, että kysytään asiakkaalta, miten olemme onnistuneet yrityksenä palvelemaan asiakasta. Yritysten tulisi siis kohdistaa ajatus palveluratkaisujen miettimisen sijaan takaisin asiakkaaseen, selvittää minkälaisista yrityksen sisäisistä tehtävistä asiakkaan työ koostuu ja minkälaista palvelua asiakas juuri näiden tehtäviensä onnistuneeseen hoitamiseen tarvitsee. Asiakkaat ovat luonnollisesti kiinnostuneita suoriutumaan omasta työstään hyvin ja kannattavasti ja tämän ajatuksen pohjalta valitsevat palvelun, joka auttaa heitä pääsemään tavoitteeseen. Yrityksiä haastetaan miettimään miten ne asiakkaisiinsa suhtautuvat ja mitä yritykset ajattelevat omista palveluistaan ja miten yritykset voisivat luoda asiakkailleen lisäarvoa palveluiden tuottajana. (Mattinen 2006, 25; Ulwick 2010, 1,2; Chesbrough 2011, 31.)

4.3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun avulla palveluita kehitetään asiakastutkimuksesta saadun tiedon perusteella. Tulevaisuuden palveluiden suunnittelussa auttaa myös intuitio, kokemus ja taito nähdä erilaisten palveluiden mahdollisuuksia tulevaisuudessa. Palvelumuotoilussa pyritään kehittämään palveluita sekä palvelun tuottajan että asiakkaan tarpeet huomioiden mahdollisimman hyödyllisesti. Taloushallinnossa-kin asiakkaiden tarpeiden ja odotusten selvittäminen palveluiden käytettävyyden varmistamiseksi on olennaista. Asiakslähtöisyys ja asiakaskokemuksen tärkeys on noussut yritysten kilpailukeinoksi ja sen saavuttamiseen tarvitaan palvelumuotoilua. Palvelumuotoilu auttaa yrityksiä ymmärtämään asiakkaita paremmin ja tuottamaan asiakkaan haluamia asiakaskokemuksia. (Palvelumuotoilu 2011, 7–11; Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 20,21.)

Yhteistyö asiakkaan kanssa palvelua kokeillen ja arvioiden ovat palveluiden jatkuvaa suunnittelua, näin ollen palvelumuotoilusta onkin hyötyä yritysten liiketoiminnalle. Palvelutavoitteiden mittaaminen, palveluiden testaaminen ja suunnittelu auttavat löytämään oikeat ratkaisut palveluiden tuottamiselle. Samalla näh-

dään myös palveluiden tuomat edut yrityksen liiketoiminnalle yrityksen liiketoimintasuunnitelman kehittyessä. Miettinen (2011, 14–15, 22–23) kuvaa asiakkaan ymmärtämisen olevan palvelumuotoilun perusta, palvelumuotoilun keinoin palveluliiketoiminnassa asiakkaalle luodaan arvoa juuri vuorovaikutusprosesseissa. Palveluiden kehittämistä tehdään, jotta palveluiden käyttäjien ongelmiin löydetään oikeat ratkaisut, jotta palveluprosessi ja vuorovaikutus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä on sujuvaa (Palvelumuotoilu 2011, 59). Palvelumuotoilussa otetaan huomioon myös palveluntuottajan näkökulma, tavoitteena on tehdä palvelusta tehokas ja tunnistettava joko uusia palveluja luomalla tai käytössä olevia palveluita kehittämällä (Miettinen 2011, 31).

Koivisto, ym. (2019, 34–35) ovat myös sitä mieltä, että palvelumuotoilun tavoitteena on, että palvelu vastaa myös palveluntarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita asiakkaan tarpeisiin vastaamisen lisäksi. Päämääränä voidaan pitää myös sitä, että palvelu on palveluntarjoajalle toiminnan vaikuttavuutta lisäävä, kilpailuetu ja taloudellisesti kannattava. Sen lisäksi, että palvelun halutaan olevan käyttäjälle hyödyllinen, johdonmukainen ja haluttava. Yksi palvelumuotoilun tavoitteista on myös edistää elämyksellisyyttä, Tunteisiin ja arvoihin vetoavuutta, kun sillä pyritään palveluiden käytön ja kuluttamisen sujuvuuden, helppouden ja vaivattomuuden edistämiseen.

Koivisto, ym. (2019, 34–35) mukaan palvelumuotoilun voisi ajatella olevan palveluliiketoiminnan kehittämisen väline siinä missä uusien innovaatioiden mahdollistajakin palveluiden tarjonnassa. Palvelumuotoilun avulla siis voidaan kehittää olemassa olevia palveluita sopimaan paremmin asiakkaan tarpeita vastaaviksi tai keksiä täysin uusia palveluita. Tärkeää on, että palvelumuotoilussa pidetään keskiössä käyttäjän toimintaprosessi käytettäessä palvelua ja läpikäymänsä vaiheet vuorovaikutuksessa ihmisten, laitteiden, esineiden ja tilojen kanssa. Näiden kontaktipisteiden suunnittelussa pyritään muodostamaan yhdenmukainen, selkeä ja johdonmukainen asiakaskokemus, vaikka asiakas kokisi palvelun monen eri kanavan kautta. Voikin sanoa, että palvelumuotoilussa kehittämisen kohde voi olla palvelupisteen asiakaspalvelussa, palvelu mobiili- tai verkkopalvelussa ja asiakkaaksi liittymisessä tai asiakkuuden päättymisessä. Miettinenkin (2011, 49–50.) korostaa, että palvelumuotoilun keskiössä on käyttäjälähtöinen suunnittelu, ymmärrys siitä, kuinka asiakkaat käyttävät palvelua ja kokevat palvelun. Palvelut

koostuvat hänen mukaansa toisiaan seuraavista palvelutuokioista, jotka ovat yksittäisiä osavaiheita palvelupolulla, joka muodostaa asiakaskokemuksen ja arvoa tuottavan palvelukokonaisuuden.

Palvelumuotoilun aloittaminen yrityksessä käynnistää muutosprosessin ja sen etenemiseen voi vaikuttaa muun muassa se, kuinka kypsä yritys on muutokselle asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Myös yrityksen rakenne, koko, kulttuuri ja ihmiset, jotka muutosta ajavat vaikuttavat palvelumuotoilun jalkautumiseen yrityksessä. Lopulta ihmiset ovat merkittävimmissä roolissa muutoksessa, siinä kuinka innostuneita ja sitoutuneita he muutokseen ovat. (Koivisto, ym. 2019, 199.)

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Teemahaastattelun analyysi ja tulokset

Tutkimuksen kysymykset olivat teemoitettuja, joten tutkimustuloksia analysoitiin teemojen mukaan. Taustatietoina käytettiin yritysten kokoluokkaa (taulukko 1), josta on nähtävissä myös haastatteluun osallistuneiden yritysten luokittelu. Tilitoimiston sähköisen taloushallinnon palvelun käyttöä ja kauanko nykyisen tilitoimiston palvelut ovat olleet yrityksen käytössä (taulukko 2). Otokoko jäi aiottua pienemmäksi, koska yrityksissä koettiin ajankohdan olevan liian kiireinen haastattelulle tai tutkimuksen aiheen ei koettu olevan ajankohtainen omassa yrityksessä. Tutkimuksen tulosten vertailtavuuden kannalta otokoko ja haastatteluista saatu aineisto ovat kuitenkin riittäviä ja jokaisessa kokoluokassa saatiin sama määrä vastauksia. Tulokset kertovat suuntaa antavan kuvan eri kokoluokan yritysten tyytyväisyydestä tilitoimistojen palveluita ja asiakaspalvelua kohtaan tällä hetkellä.

Taulukko 1. Yritykset kokoluokan mukaan

Yksinyrittäjät	Pienyritykset	Keskisuuret yritykset
A1	B1	C1
A2	B2	C2
A3	B3	C3

Taulukko 2. Sähköinen taloushallinto yrityksissä ja nykyisen tilitoimiston palvelut vuosissa

Yritys	Sähköinen taloushallinto	Nykyisen tilitoimiston palvelut/ Vuosia
A1	Osittain	4
A2	On	3
A3	Ei	5
B1	On	5
B2	On	7
B3	Ei	2
C1	Ei	12
C2	Ei	24
C3	On	10

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että tutkimukseen osallistuneista yrityksistä pi-
simpään toimineissa yhdessä pienyrityksessä ja kahdessa keskisuuressa yrityk-

sessä ei ollut käytössään sähköisiä taloushallinnon palveluita (taulukko 2.). Sähköisten taloushallinnon palveluiden voidaan katsoa tämän tutkimusten tulosten perusteella olleen iältään nuorempien ja kooltaan pienempien yritysten suosiossa. Tuloksista ilmeni myös, että sähköisiä taloushallinnon palveluita oli käytössä yrityksistä neljällä, neljällä ei lainkaan ja yhdellä osittain. Vain yhdellä yrityksellä yhdeksästä oli käytössään täysin sähköiset taloushallinnon palvelut. Sähköisten taloushallinnon palveluiden käyttöönottoon haastatteluiden perusteella vaikuttivat, ohjelmistojen käytettävyyden hankaluus, hinta, osittain yrityksen toimiala ja kokoluokka. Yrityksissä katsottiin myös sähköisten taloushallinnon palveluiden olevan liikaa aikaa vievää. Varsinkin silloin, jos tositteita ei ollut montaa toimitettavana tai työntekijöiden tunnit oli helpompi ja nopeampi ilmoittaa paperisena tilitoimistolle.

5.2 Yritysten käyttämät taloushallinnon palvelut ja palveluiden tarve

Tutkimushaastattelun ensimmäisen teeman avulla tutkimuksessa selvitettiin, minkälaisia taloushallinnon palveluita yrityksillä oli tällä hetkellä käytössään ja mitä palveluita yritykset tällä hetkellä vielä tarvitsivat lisää (taulukko 3). Tuloksista selviää, että kaikilla yrityksillä oli käytössään taloushallinnon palveluita. Yhtenevää palveluista ilmeni tilinpäätöksen, verotuksen, kirjanpidon ja palkanlaskennan palveluiden käytön osalta. Jokaisessa yrityksessä koettiin tärkeänä, että verotuksen ja tilinpäätöksen tekee alan asiantuntija. Muutamalla yrityksellä oli käytössään myös yritysneuvontaa, yrityksen toiminnan kehittämiseen liittyen. Taloushallinnon raportteja yritykset kokivat saavansa tarvittaessa joko automaattisesti kirjanpitäjältään tai pyydettäessä. Tilinpäätöksen ja tilintarkastuksen laatiminen ovat lakisääteisiä ja pakollisia yrityksissä. Verotukseen liittyvät asiat koettiin myös vaikeina ja aikaa vievinä, joten yrityksissä koettiin, että riittävää osaamista ei niiden hoitamiseen itsellä ole. Yrityksistä oli siis luonnollista ostaa edellä mainitut palvelut asiantuntijalta.

Eroavaisuuksia ilmeni palkanlaskennan palveluiden käytössä, osassa yrityksiä työntekijöiden tiedot menivät sähköisesti palkanlaskijalle ja osassa työntekijöiden tunnit ilmoitettiin paperisena. Vain kahdessa yrityksessä yhdeksästä oli matkalaskujen hallinta tilitoimistojen hoidettavana. Osassa yrityksiä tehtiin ja maksettiin

laskut itse, toisissa laskutuksesta huolehtii tilitoimisto osittain. Vain yhdessä yrityksessä yhdeksästä olivat kirjanpidon automaatiot käytössään, muun muassa kassajärjestelmästä menivät tiedot suoraan kirjanpitoon. Yrityksistä vain yhdellä oli käytössään rahoituksen järjestämisen palvelut tilitoimistoltaan ja vain yhdellä Hr-palvelut muiden palveluiden lisäksi.

Haastattelun tuloksista selvisi, että vaikka yritykset kokivat saavansa jo tarvitsemaansa palveluita, oli yrityksistä kuitenkin yli puolella palveluiden suhteen lisätarpeita. Eniten koettiin tarpeen olevan yritysneuvontaan liittyvissä palveluissa, varsinkin uusissa yrityksissä kaivattiin neuvoja yrityksen talouteen liittyvissä asioissa. Yrityksissä toivottiin tilitoimistojen opastavan enemmän myös esimerkiksi arvonlisäveroon liittyvissä asioissa. Tarpeita koettiin olevan niin ikään sähköisen järjestelmän käytettävyyden parantamisessa ja käyttöönotossa. Tilitoimistojen järjestämiin asiakastapaamisiin useammin koettiin myös olevan tarvetta.

Taulukko 3. Yritysten käyttämät taloushallinnon palvelut tällä hetkellä ja palveluiden tarve

Yritys	Tilitoimiston palvelut	Palveluiden tarve
A1	Tilinpäätös	Yritysmuodon muutos
	Yritysneuvonta	
	Taloushallinnon raportit	
	Verotus	
A2	Tilinpäätös	Enemmän neuvontaa ja näkemistä
	Palkanlaskennan palvelut	
	Verotus	
A3	Tilinpäätös	Yritysneuvonta
	Palkanlaskenta	
	Verotus	
B1	Kirjanpidon palvelut	
	Palkanlaskennan palvelut	
	Verotus	
	Taloushallinnon raportit	
	Yritysneuvonta	
	Tilinpäätös	
B2	Kirjanpidon palvelut	
	laskutus	
	kirjanpidon automaatio	
	Palkanlaskennan palvelut	
	Yritysneuvonta	
	Verotus	
B3	Tilinpäätös	
	Kirjanpidon palvelut	
	Taloushallinnon raportit	
		Sähköinen järjestelmä tulevaisuudessa
		Arvonlisäveron ajantasaisuus
		Puolivuosittainen katsaus

	Palkanlaskennan palvelut	
	Yritysneuvonta	Liikkeen lopetus toisella paikkakunnalla
	Rahoituksen järjestäminen	
	Verotus	
	Tilinpäätös	
C1	Kirjanpidon palvelut	
	Tilinpäätös	
	Verotus	
	Palkanlaskenta	
	Taloushallinnon raportit	
C2	Tilinpäätös	
	Verotus	
C3	Kirjanpidon palvelut	Helpompi järjestelmä/ muuttuu joka kk
	Tilinpäätös	
	Kirjanpidon automaatio	
	Taloushallinnon raportit	
	Palkanlaskenta	
	Hr-palvelut	
	Verotus	

5.3 Yritysten kokemukset taloushallinnon palveluiden laadusta ja asiakaspalvelusta tilitoimistoissa

Toisen teeman mukaisesti selvitettiin ovatko yritykset tyytyväisiä tällä hetkellä saamiensa palveluiden laatuun ja asiakaspalveluun tilitoimistoissaan (taulukko 4). Palveluiden laatuun oltiin yksimielisesti tyytyväisiä, palveluiden laatua kuvattiin myös sanalla erinomaista. Tähän mielipiteeseen vaikutti se, kuinka hyvin kirjanpitäjä oli yrityksen asioista perillä, kiinnostunut niistä ja kuinka usein hän oli yrittäjään yhteydessä. Erinomaisena pidettiin palvelua, jossa kirjanpitäjä kävi itse hakemassa tositteet yrittäjältä. Erinomaisena pidettiin myös palvelua, jossa tositteiden määrä ei vaikuttanut hinnoitteluun. Hyvänä palveluna pidettiin sitä, että kirjanpitäjä muistutti yrittäjää automaattisesti esimerkiksi laskujen maksamisesta. Hyvää palvelua oli yritysten mielestä myös se, että kirjanpitäjä kertoi yrittäjälle, milloin kannattaa esimerkiksi nostaa hintoja.

Tilitoimistojen yhteydenpidon tyytyväisyyden suhteen oli hieman eriävyyksiä. Joissakin yrityksissä yhteydenpito oli lähes päivittäistä ja toisissa yhteydenpito oli vähäisempää. Tilitoimistojen tarjoaman neuvonnan koettiin kuitenkin olevan pää-

asiassa hyvää ja ajan tasaista ja hinnan koettiin olevan pääasiassa sopiva. Yhdessä yrityksessä toivottiin yhteydenpitoa kuitenkin enemmän ja yhdessä yrityksessä toivottiin sähköisten palveluiden olevan edullisempia. Ystävällistä asiakaspalvelua pidettiin myös tärkeänä osana palvelua.

Taulukko 4. Yritysten kokemukset tilitoimistojen palveluista

Yritys	Palvelun laatu	Yhteydenpito	Neuvonta	Ajantasaisuus	Hinta
A1	Erinomaista	Erinomaista	Hyvä	Hyvä	Edullinen
A2	Ystävällistä	Harvoin			Kohtalainen
A3	Hyvä	Tarvittaessa			Sopiva
B1	Erinomaista	Erinomaista	Hyvä	Hyvä	Sopiva
B2	Hyvä	Lähes viikoittain	Hyvä	Hyvä	
B3	Hyvä	Lähes päivittäin	Hyvä	Hyvä	Edullinen
C1	Hyvä	Tarvittaessa ja kuukausittain	Ok	Ok	
C2	Erinomaista	Viikoittain	Hyvä	Hyvä	Edullinen
C3	Hyvä	Erinomaista	Hyvä	Hyvä	

5.4 Yritysten odotuksia tilitoimistojen palveluiden ja asiakaspalvelun suhteen tulevaisuudessa

Kolmas teema tutkimushaastattelussa selvitti yritysten odotuksia palveluiden ja asiakaspalvelun suhteen tulevaisuudessa (taulukko 5). Yli puolella yrityksistä oli toiveita palveluiden suhteen tilitoimistoille tulevaisuudessa ja lähes kaikilla oli myös asiakaspalveluun liittyviä toiveita. Eniten toiveita kohdistui taloushallinnon sähköiseen järjestelmään, jolta toivottiin helppoutta ja edullisuutta. Yrityksen talouteen, kehittämiseen ja tunnuslukuihin liittyen toivottiin myös lisää neuvonta palveluita. Asiakaspalvelulta toivottiin tulevaisuudessa enemmän yhteydenpitoa, avointa ystävällistä vuorovaikutusta, nopeaa reagointia ja ajan tasaisuutta.

Taulukko 5. Yritysten odotuksia tilitoimistojen palveluiden ja asiakaspalvelun suhteen tulevaisuudessa

Yritys	Palvelu/ Toiminto	Asiakaspalveluun liittyvä
A1	Täysin sähköinen järjestelmä	

A2	Ohjausta yrityksen taloudessa ja Alveissa	Enemmän näkemistä ja neuvontaa
A3	Ei odotuksia	Tilitoimisto on ajan tasalla
B1	Ei odotuksia	
B2	Ei odotuksia	
B3	Sähköinen järjestelmä/ opastus, yrityksen tunnuslukuihin opastamista	Avointa vuorovaikutusta
C1	Helppo ja edullinen sähköinen ohjelma	Neuvontaa yritystoiminnassa
C2	Ei odotuksia	Tilitoimisto on ajan tasalla
C3	Uusiin säädöksiin liittyviä, automaatiot	Ystävällistä, nopeaa reagointia
	Yritystoiminnan kehittäminen ja tunnusluvut	

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää laadullisen tutkimuksen keinoin vastaavatko taloushallintopalvelu yritysten tuottamat palvelut asiakkaiden tarpeisiin ja ovatko asiakkaat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja asiakaspalveluun. Tavoitteena oli selvittää myös mitä palveluita ja millaista asiakaspalvelua yritykset toivoivat tulevaisuudessa saavansa taloushallintoyrityksiltä ja miten palveluita voisi kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Opinnäytetyöni eteni haastattelu vaiheeseen hyvin ja aikataulussa. Arvioimani aika yrityksille soittamiseen ja haastattelujen tekemiseen oli kuitenkin liian optimistinen ja venytti aikatauluani huomattavasti, koska myös lopullisen analyysin tekemiseen tarvittiin kaikkia haastatteluista saatuja vastauksia. Ilmeisesti loppuvuosi ajankohtana ei ole otollisin aika yritysten kiireiden vuoksi tällaisten haastattelujen tekemiselle. Tavoitteeni oli haastatella kaksitoista yritystä, sain tehtyä haastattelun yhdeksälle yritykselle, vaikka soitin lähes viiteenkymmeneen yritykseen.

Teemahaastattelut ja teorialieto aineistoinen antoivat kuitenkin mielestäni kattavia vastauksia tutkimuskysymyksiini. Haastattelun tuloksista oli nähtävissä, että yrityksen kokoluokkaan katsomatta puolella haastatelluista yrityksistä oli käytössään täysin tai osittain sähköiset taloushallinnon palvelut. Palveluiden käyttöön ei tulosten mukaan vaikuttanut, kuinka monta vuotta yrityksellä oli ollut nykyisen tilitoimistonsa palvelut käytössään tai kuinka kauan yritys on ollut toiminnassa. Kuitenkin havaittavissa oli, että nuoremmissa yrityksissä oltiin enemmän sähköisen taloushallinnon kannalla, vaikka yritys olisi ollut pienikin. Monelle yritykselle kuitenkin siirtyminen sähköiseen taloushallintoon aiheutti kynnyksen ohjelmistojen monimutkaisuus ja sähköisten palveluiden hinnoittelu tällä hetkellä. Osassa yrityksistä koettiin, että oli edullisempaa ja nopeampaa toimittaa ne muutamat tositteet, jotka toiminnasta kertyivät kuin käyttää sähköistä palvelua.

Haastatteluista ilmeni kuitenkin, että tällä hetkellä yritykset olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä ostamiinsa taloushallinnon palveluihin, joiden kokivat olevan riittäviä yrityksen toiminnan kannalta. Muutama yritys kaipasi nykyisten palveluiden rinnalle lisää neuvonta palveluita tai enemmän asiakaspalvelua. Suurimmassa osassa yrityksiä koettiin, että kirjanpitäjän saa kiinni tarvittaessa, kirjanpitäjä ottaa yhteyttä oma-aloitteisesti, muistuttaa asioista ja yhdessä yrityksessä kirjanpitäjä

kävi henkilökohtaisesti noutamassa tositteetkin kirjanpitoa varten. Tulevaisuudessa tilitoimistojen toivottiin tarjoavan edullisempia sähköisiä ohjelmistoja yritysten käyttöön. Yrityksissä toivottiin tilitoimistojen tulevaisuudessa tarjoavan myös lisää neuvontapalveluita yrityksen talouteen ja tunnuslukuihin, uusiin säädöksiin, arvonlisäveroon ja automaatioiden käyttöönottoon liittyen. Asiakaspalvelulta odotettiin ajantasaisuutta yritykseen liittyvissä seikoissa, avointa vuorovaikutusta, ystävällistä asennetta ja nopeaa reagointia. Tutkimuksessani yllätti sähköisten taloushallinnon palveluiden käytön vähyys yrityksissä. Olin siinä käsityksessä, että ohjelmistoja ja sovelluksia on markkinoilla jo pilvin pimein ja että digiajan ihmisillä on käytössään myös yritystoiminnassaan tekniikka apunaan. Kokiko taloushallinto-ohjelmien huima kehitys 2000-luvun alun jälkeen romahduksen tietotekniikan osaajien ja taloushallinnon osaajien yhteistyön puutteen vuoksi? Vai kävivätkö eri ohjelmistojen ja sovellusten yhteensopivuusongelmien takia sopivien automaatioiden löytyminen yrityksille liian vaikeaksi? (Granlund & Malmi 2014.) Voiko hintojen kalleuteen siis vaikuttaa se, että markkinoilla ei ole tarpeeksi eri kokoluokan, varsinkaan pienten yritysten tarpeisiin kehitettyjä ohjelmistoja ja sovelluksia?

Vaikka yritykset lähtökohtaisesti olivat tyytyväisiä tämänhetkisiin palveluihin ja asiakaspalveluun. Odottavat asiakkaat kirjanpitäjän oma-aloitteisesti neuvovan heitä yrityksen talouteen ja toimintaan liittyvissä toiminnoissa ja olevan kiinnostunut asiakkaan asioista. (Aho 2019.) Kehitettävää vielä löytyisi täsmällisempien palveluiden tarjoamisessa asiakkaalle. Tulisiko yrityksissä esittää asiakkailleen kysymys, miten yrityksessänne menee tällä hetkellä, millaisilla toimilla autamme teitä selviytymään työstänne tehokkaammin ja kannattavammin. (Chesbrough 2011.) Voisivatko palvelumuotoilun keinot olla taloushallintoyritysten palveluiden kehittämisessä avuksi ja auttaa yrityksiä ymmärtämään asiakkaitaan paremmin (Koivisto ym. 2019). Yhteistyössä asiakkaan kanssa palveluita testaten ja kehittämällä voisi löytyä oikeat ratkaisut palveluiden tuottamiselle, näin myös vuorovaikutus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä kehittyy (Miettinen 2011, Palvelumuotoilu 2011).

Tulkintani tutkimuksesta pohjautuu haastatteluaineistosta tekemistäni havainnoista ja kokoamani teorian vuoropuheluun. Olen arvioinut tutkimukseni luotettavuutta kerätystä aineistosta tulleista johtopäätöksistä, aineiston analysoinnista ja

luokittelusta suhteessa teoriaan. Tulkinnan tekemisen ja luotettavuuden perusteena käytin tutkimukseni teemoja, joiden joukosta valitsin ne seikat, jotka vastasivat teeman tarkoitusta ja palvelivat tutkimuksen tavoitteen saavuttamista. (Vilkkä 2021.)

Jatkotutkimusaihe voisi käsitellä taloushallinnon asiantuntijoiden ja taloushallinnon ohjelmistojen kehittäjien yhteistyötä. Voisiko tällä saralla olla tulevaisuudessa taloushallintoalan asiantuntijoille uusia työtehtäviä? Opinnäytetyöni pohjalta tilitoimistoissa voidaan pohtia omien taloushallinto palveluiden parantamista tai uusien palveluiden kehittämistä palvelumuotoilun avulla ja asiakaspalvelua asiakkaan näkökulmasta.

LÄHTEET

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Tee asiakkaastasi faneja. 2., painos. Helsingin seudun kauppakamari. Viro. Meedia Zone OÜ.

Aho, A. 2019. Kirjanpitäjästä konsultiksi-Pääkirja. Helsinki. Alma Talent Oy.

Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilkkä, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi, opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Tallinna. Art House Oy.

Chesbrough, H. 2011. Open Services Innovation. Rethinking your business to grow and compete in a new era. San Fransisco. Jossey- Bass A Wiley Imprint.

Granlund, M. & Malmi, T. 2003. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Helsinki. Werner Södertsröm Oy.

Grönroos, C. & Tillman, M. 2020. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Service management and marketing: customer management in service competition. 5., painos. Helsinki. Talentum.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2000 & 2022. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. UDK 303. Gaudeamus Oy.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osittain uudistettu painos. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.

Holopainen, T. 2022. Yrityksen perustamisopas. Käytännön perustamistoimet. Asiatieto Oy.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. 2., painos. Liettua. Talentum.

Ilmoniemi, M., Järvensivu, P., Kyläkallio, K., Parantainen, J. & Siikavuo, J. 2009. Uuden yrittäjän käsikirja. Helsinki. Talentum Media Oy.

Kaareljärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto. Automaation aika. Helsinki. Alma.

Kasvun Kaverit Oy. Viitattu 1.9.23 <https://kasvunkaverit.fi>.

Kauppalehti. Viitattu 2.10.23 <https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yrityshaku>.

Kinnunen, M., Löytty, O. & Alasuutari, P. 2002. Tieteellinen kirjoittaminen. Tampere. Vastapaino.

Kinnunen, J., Laitinen E. K., Laitinen, T., Leppiniemi, J. & Puttonen, V. 2006. Mitä on yrityksen taloushallinto? 3., painos. Keuruu. KY-Palvelu Oy.

Kirjanpitolautakunta 2021. Kirjanpitolautakunnan yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista. Viitattu 18.12.2023 <https://kirjanpitolautakunta.fi/-/kirjanpitolautakunnan-yleisohje-kirjanpidon-menetelmista-ja-aineistoista-20.4.2021>.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, & J. Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun Bisneskirja. Liettua. Alma Talent Oy.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Mattinen, H. 2006. Asiakkuusosaaminen. Kuuntele asiakastasi. Hämeenlinna. Talentum Media Oy.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu, uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2., painos. Helsinki. Tammerprint Oy.

Nikkinen, P. & Valtonen, A. 2022. muotoilulla muutokseen. kehitystyön uudet mahdollisuudet. Espoo. Aalto Yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu.

Puustinen, P. & Saarijärvi, H. 2020. Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten? Jyväskylä. Docendo Oy

Puustinen, P. & Saarijärvi, H. 2022. Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten? Jyväskylä. Docendo Oy.

Palvelumuotoilu. 2011. Hämeenlinna. Talentum Media Oy.

Rekola-Nieminen, L. 2016. Kirjanpitolaki käytännössä. 4., uudistettu painos. Keuruu. Edita Publishing Oy.

Rovaniemen kaupunki. Business Rovaniemi. Viitattu 28.9.23 <https://rovaniemi.yrityshakemistot.fi/>.

Palmatier, G. 2001. ASP (Application Service Provider) Configuration Handbook. MA: Syngress.

Ulwick, T. 2010. Service innovation. How to go from customer needs to breakthrough services. United States of America. The McGraw-Hill Companies, Inc.

Verohallinto 2023. Viitattu 18.12.2023 <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/>.

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä. Ps. Kustannus.

LIITTEET

- Liite 1. Teemahaastattelu
- Liite 2. Saatesanat haastatteluun

LIITE 1. TEEMAHAASTATTELU

Taustatiedot:

1. Yrityksen kokoluokka A, B, C
2. Ammattiala
3. Ovatko käytössänne sähköiset taloushallinnon palvelut?
4. Kauanko tilitoimiston palvelut ovat olleet käytössä?

MITÄ TILITOIMISTON PALVELUITA YRITYKSENNE KÄYTTÄÄ TÄLLÄ HETKELLÄ JA MINKÄLAISIA PALVELUITA YRITYKSENNE TARVITSEE?

Kirjanpidon palvelut
 Ulkoistettu myyntireskontra
 Tilinpäätöksen laatiminen ja neuvonta
 Kirjanpidon automaatio
 Taloushallinnon nykytila-analyysi
 Palkanlaskennan palvelut
 Palkanlaskenta, matkalaskujen hallinta
 Kansainvälinen palkanlaskenta
 Yritysneuvonta
 Rahoituksen järjestäminen
 Arvonmääritys
 Hr- palvelut
 Koulutuspalvelut
 Analytiikkapalvelut
 Laki- ja veropalvelut

MITEN KOETTE TILITOIMISTOJEN PALVELUT TÄLLÄ HETKELLÄ?

Saatteko jo tarvitsemianne palveluita?
 Oletteko tyytyväinen tämänhetkisiin palveluihin?
 Miten palveluita voisi mielestänne kehittää?
 Oletteko tyytyväinen saamaanne asiakaspalveluun?
 Millaista asiakaspalvelun pitäisi olla?

MINKÄLAISIA TALOUSHALLINNON PALVELUITA ODOTATTE TAI TOIVOTTE TILITOIMISTOJEN TARJOAVAN TULEVAISUUDESSA?

Uusiin säädöksiin liittyviä?
 Automaatioihin liittyviä?
 Yrityksen tunnuslukuihin liittyviä?
 Yritystoiminnan kehittämiseen liittyviä?
 Ohjausta, missä?
 Koulutusta, missä?

Liite 2 SAATESANAT HAASTATTELUUN

Olen Marika Örn ja opiskelen Lapin ammattikorkeakoulussa tradenomiksi. Teen opinnäytetyötä ja työni toimeksiantaja on tilitoimisto Kasvun Kaverit Oy. Kertoisin mielelläni lisää opinnäytetyöni tavoitteista ja tarkoituksesta ja tiedustelen, voisinko tehdä teille haastattelun opinnäytetyötäni varten.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää millaisia palveluita yritykset tällä hetkellä ostavat tilitoimistoilta ja ovatko asiakkaat tyytyväisiä tällä hetkellä saamiinsa palveluihin ja vastaavatko nykyiset tilitoimiston palvelut asiakkaiden tarpeisiin. Tutkimukseni tavoitteena on myös selvittää, millaisia palveluita ja millaista palvelua tilitoimistojen asiakkaat todellisuudessa tarvitsevat ja haluavat.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kerätä teiltä tietoa, jonka avulla voidaan selvittää minkälaisia palveluita asiakkaat tänä päivänä oikeasti tarvitsevat tilitoimistoilta ja miten tilitoimistot voisivat vastata yritysten tarpeisiin paremmin.

Tutkimuksessa käytettäviä tunnistetietoja säilytetään vain tutkijan tietokoneella haastattelulomakkeella ja tutkimustulokset esitetään työssä anonymisti.

Haastattelu sisältää kolme teemaa ja haastattelun aikaikkuna on yhden- kahden tunnin sisällä. Haastattelu voidaan toteuttaa puhelinhaastatteluna tai haastattelulle voidaan myös sopia tapaaminen. Käyttäisin haastattelun tallentamiseen tietokoneeni Wordin sanelutoimintoa aineiston tallentamisessa, koska se helpottaa aineiston analysointia, jos se teille sopii.

Tutkimukseni valmistuu joulukuussa 2023, opinnäytetyöhön ja sen tuloksiin voit tutustua theseus.fi sivustolla.

Ystävällisesti kiittäen

Marika Örn