

Rebekka Nikula

TILITOIMISTON ASIAKKAIDEN PALVELUTARPEIDEN KARTOITUS

Opinnäytetyö

Tradenomi (AMK)

Liiketalouden koulutus

2024



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Tradenomi
Tekijä/Tekijät	Rebekka Nikula
Työn nimi	Tilitoimiston asiakkaiden palvelutarpeiden kartoitus
Toimeksiantaja	Tilitoimistoyritys
Vuosi	2024
Sivut	76 sivua, liitteitä 20 sivua
Työn ohjaaja(t)	Kristiina Kinnunen

TIIVISTELMÄ

Tässä työssä tutkittiin tilitoimiston asiakkaiden palvelutarpeita, jotta saataisiin selville asiakasyritysten toiveet ja tarpeet tilitoimiston tarjoamien palveluiden osalta. Tutkimuksen tavoitteena oli tehdä pääkaupunkiseudulla sijaitsevalle tilitoimistolle kehittämisehdotuksia palvelujen parantamiseksi, jotta tilitoimisto voisi lisätä uusia neuvontapalveluja tarjoamaansa. Tutkimus oli toimeksiantajalle ajankohtainen, sillä tilitoimistojen palvelutarjoama muuttuu koko ajan yhä enemmän neuvontapalveluihin keskittyväksi automaation ja tekoälyn kehittyessä. Tästä syystä toimeksiantaja halusi selvittää, mitä uusia neuvontapalveluita asiakkaat toivoisivat tilitoimistolta. Työn tutkimusongelmia olivat, mitä palveluita asiakkaat toivovat tilitoimiston tarjoavan ja miten tilitoimiston palveluja voitaisiin kehittää.

Työn teoriaosuudessa käsiteltiin yleisesti konsultointia sekä teoriaa sellaisista neuvontapalveluista, joita tilitoimisto voisi tulevaisuudessa tarjota asiakkaalleen. Neuvontapalveluiden teoriaan sisältyi teoriaa verosuunnittelusta, yrityksen rahoitusvaihtoehdoista, HR-palveluista sekä erilaisista kustannustenhallintaan ja kannattavuuteen liittyvistä palveluista. Empiiristä aineistoa kerättiin käyttämällä sekä laadullista että määrällistä menetelmää. Laadullisena menetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua ja määrällisenä menetelmänä kyselylomaketta. Haastattelu tehtiin toimeksiantajayrityksen johtotason henkilölle, sillä haastattelun tarkoituksena oli saada selville toimeksiantajan toiveet ja tarpeet asiakkaille lähetettävän kyselylomakkeen suhteen. Kyselylomake lähetettiin toimeksiantajayrityksen kaikille toiminimi- ja osakeyhtiöasiakkaille, jotta saataisiin selville, millaisia uusia neuvontapalveluja asiakkaat kaipaisivat.

Haastattelun avulla saatiin tarkasti selvitettyä toimeksiantajan toiveet kyselylomakkeen sisällön suhteen. Näin työssä saatiin varmistettua, että kyselylomake palvelee toimeksiantajan tarkoituksia ja tarpeita mahdollisimman hyvin. Kyselylomakkeen tulosten perusteella voidaan taas todeta, että erilaiset neuvontapalvelut kiinnostivat toimeksiantajayrityksen asiakkaita. Kyselyssä asiakkaille ehdotetuista neuvontapalveluista eniten kiinnostivat verosuunnittelu-, tunnuslukujen tulkinta- ja tilinpäätösanalyysipalvelut. Kyselylomakkeen tulosten perusteella työn toimeksiantajalle tehtiin kehittämisehdotuksia uusien palvelujen osalta, jotta toimeksiantaja pystyisi kehittämään palvelutarjoamaansa enemmän asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Lisäksi toimeksiantajalle annettiin kehittämisehdotuksia asiakkaille tehtävien jatkotutkimusten suhteen. Työ onnistui hyvin, sillä työn aikataulussa pysyttiin ja työ saavutti tavoitteensa.

Asiasanat: tilitoimisto, neuvontapalvelut, palvelutarjoama, konsultointi

Degree title	Bachelor of Business Administration
Author (authors)	Rebekka Nikula
Thesis title	Study on the service needs of an accounting firm's clients
Commissioned by	Accounting firm
Time	2024
Pages	76 pages, 20 pages of appendices
Supervisor	Kristiina Kinnunen

ABSTRACT

The objective of the thesis was to find out the wishes and needs of an accounting firm's clients regarding the accounting firm's services. The purpose of the research was to make development proposals for the accounting firm to improve services, so that the accounting firm could add new advisory services to its range of services. The research was timely for the principal, as the service offering of accounting firms is becoming increasingly focused on advisory services as automation and artificial intelligence develop. The research problems of the work were finding out what services the clients hope the accounting firm offers and how could the services of the accounting firm be developed.

The theoretical part of the thesis addressed consulting in general and the theory of such advisory services that the accounting firm could offer to its clients in the future. The theory of advisory services was included in the theory of tax planning, company financing options, human resources services and various services related to cost management and profitability. Empirical material was collected using both qualitative and quantitative methods. The semi-structured interview was used as a qualitative method and a questionnaire as a quantitative method. A person at the management level in the accounting firm was interviewed, as the purpose of the interview was to find out the firm's wishes regarding the questionnaire to be sent to clients. A questionnaire was sent to all private traders and limited company clients of the accounting firm to find out what kind of new advisory services the clients would like.

The interview was used to accurately examine the principal's wishes regarding the contents of the questionnaire. In this way, it was ensured that the questionnaire serves the purposes and needs of the principal as well as possible. Based on the results of the questionnaire, it can be stated that the clients of the accounting firm were interested in various advisory services. Of the advisory services proposed in the research, the clients were most interested in tax planning, key figures interpretation and financial statement analysis services. Based on the results of the questionnaire, development proposals were made for the accounting firm for new services, so it could develop its service offering to meet the needs of its clients better. In addition, the principal was given development proposals for further research. The research was successful because the work remained on schedule and the research achieved its goals.

Keywords: accounting firm, advisory services, service offering, consulting

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	YRITYSNEUVONTA OSAKSI PALVELUTARJONTAA.....	8
2.1	Konsultointi.....	8
2.2	Verosuunnittelu.....	9
2.3	Yrityksen rahoitusvaihtoehdot.....	11
2.4	Henkilöstöhallinto.....	15
3	KUSTANNUSTENHALLINTA JA KANNATTAVUUSLASKENTA.....	16
3.1	Kustannus- ja investointilaskelmat.....	17
3.2	Budjetointi.....	20
3.3	Tuotteiden ja palveluiden hinnoittelu.....	22
3.4	Katetuotto- ja kannattavuuslaskelmat.....	24
3.5	Tilinpäätösanalyysi.....	25
3.6	Tunnusluvut ja niiden analysointi.....	26
4	TOIMEKSIANTAJA.....	29
4.1	Toimeksiantajan esittely.....	29
4.2	Nykytilanteen kuvaus ja työn hyödyntäminen tulevaisuudessa.....	30
5	TUTKIMUSMENETELMÄT.....	31
5.1	Tutkimuksen lähestymistapa.....	32
5.2	Tutkimusmenetelmät.....	33
5.3	Empiirisen aineiston hankinta.....	34
5.3.1	Puolistrukturoitu haastattelu.....	35
5.3.2	Kyselylomake.....	37
5.4	Empiirisen aineiston analysointi.....	39
5.4.1	Haastattelun analysointi.....	39
5.4.2	Kyselylomakkeen analysointi.....	42
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	43
6.1	Kyselylomakkeen suunnittelu.....	43

6.2	Vastaajien taustatiedot	44
6.3	Taloudellinen analyysi	47
6.4	Taloudellinen suunnittelu	51
6.5	Taloudellinen päätöksenteko	55
6.6	Henkilöstön johtaminen ja muut palvelutarjontaan liittyvät toiveet	61
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	63
7.1	Tuloksien tulkinta	63
7.2	Kehittämisehdotukset tilitoimiston palvelujen parantamiseksi.....	65
7.3	Työn luotettavuuden arviointi.....	66
8	LOPUKSI.....	70
	LÄHTEET.....	72

LIITTEET

Liite 1. Tietosuojailmoitus

Liite 2. Haastattelulomake

Liite 3. Kyselylomake

Liite 4. Jakaumataulukot

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää työn toimeksiantajan asiakkaiden toiveet ja tarpeet toimeksiantajan tarjoamien palvelujen suhteen. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli pääkaupunkiseudulla sijaitseva pieni tilitoimisto. Työn tavoitteena oli tehdä tilitoimiston asiakkaille palvelutarpeiden kartoitus, jotta asiakkaiden toiveet ja tarpeet saataisiin selville. Asiakkaat haluttiin ottaa vahvasti mukaan palvelujen kehittämiseen. Heidän näkemyksensä olivat tärkeitä tilitoimistolle, sillä he ovat tilitoimiston tärkeimmät yhteistyökumppanit, joita ilman tilitoimistoa ei olisi olemassa. Kartoituksella pyrittiin tunnistamaan paremmin asiakkaiden taloushallintoon liittyviä haasteita ja heikkouksia, jotta tilitoimiston palvelutarjoomaa kehittämällä nämä ongelmat voitaisiin ratkaista. Lopputuotoksena työstä syntyi tilitoimistolle kehittämissuhteita palvelujen parantamiseksi. Kehittämissuhteet auttavat tilitoimistoa tarjoamaan tulevaisuudessa asiakkailleen heidän tarvitsemiaan palveluja ja pitämään siten tilitoimiston kilpailukykyisenä.

Tämä työ rajattiin koskemaan kartoitusta tilitoimiston asiakkaiden palvelutarpeista, sillä työssä haluttiin selvittää, millaisia uusia palveluita yritys voisi tarjota asiakkailleen ja miten yritys voisi kehittää jo olemassa olevia palvelujaan. Työssä ei käsitelty, mitkä palvelut yritys aikoo ottaa käyttöönsä ja miten nämä uudet palvelut käytännössä toteutetaan. Työn tutkimusongelmia olivat, mitä palveluita asiakkaat toivovat tilitoimiston tarjoavan ja miten tilitoimiston palveluja voitaisiin kehittää. Työn tutkimuksellinen lähestymistapa oli tapaustutkimus, sillä tutkimuksen tavoitteena oli tehdä kehittämissuhteita tilitoimiston palveluihin liittyen. Tapaustutkimus sopi lähestymistavaksi myös sen takia, että työssä pyrittiin tutkimaan laajasti tilitoimiston asiakkaiden palvelutarpeita tilitoimistoympäristössä.

Empiiristä aineistoa kerättiin sekä kvantitatiivisilla, eli määrällisillä menetelmillä, että kvalitatiivisilla, eli laadullisilla menetelmillä. Kvantitatiivisena menetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, jonka avulla hankittiin tietoa tilitoimiston nykyisiltä asiakkailta. Kyselytutkimuksessa asiakkaille ehdotettiin muutamia vaihtoehtoja mahdollisista uusista neuvontapalveluista ja katsottiin, miten kiinnostuneita he olivat niistä. Kysely tehtiin Google Formsilla, ja se lähetettiin asiakkaille sähköpostitse niin, että viestikenttään sisällytettiin linkki kyselystä.

Tämä menetelmä oli sopiva työhön, sillä asiakkailta tarvittiin vastauksia, jotta työssä pystyttiin vastaamaan sen tutkimusongelmiin. Ilman asiakkailta saatuja vastauksia työssä ei olisi voitu tietää heidän toiveitaan ja tarpeitaan. Työssä haluttiin myös kysyä samoja asioita kaikilta asiakkailta ja siksi kysely soveltui empiirisen aineiston menetelmäksi hyvin. Kyselytutkimuksen tuloksia analysoitiin käyttäen pylväskaavioita, frekvenssitaulukoita ja ristiintaulukointia. Tulosten analysointi suoritettiin SPSS-ohjelmalla.

Kvalitatiivisena menetelmänä käytettiin puolestaan puolistrukturoitua haastattelua. Haastattelu tehtiin toimeksiantajayrityksen johtotason henkilölle, ja siinä kysyttiin tulevaan asiakaskyselyyn liittyviä asioita. Haastattelua hyödynnettiin työssä sen takia, jotta saataisiin selville, mitä toimeksiantaja haluaa kyselylomakkeella kysyttävän ja mitä vastausvaihtoehtoja kyselyssä olisi hyvä olla. Haastattelu auttoi saamaan syvällisen tiedon siitä, mitä toimeksiantaja toivoi kyselytutkimukselta ja se toi työhön myös uusia näkökulmia. Haastatteluaineistoa analysointiin käyttämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Tämän työn teoriaosuudessa käsiteltiin yritysneuvontaa, sillä yritysneuvonnan avulla voidaan kehittää tilitoimiston palveluja. Tällä tavoin saatiin myös vastattua työn tutkimusongelmaan, miten tilitoimiston palveluja voitaisiin kehittää. Yritysneuvontaa käsittelevässä luvussa kerrottiin sellaisista aiheista, jotka koskettavat monia yrityksiä ja joiden avulla tilitoimisto voisi tulevaisuudessa luoda uusia palveluja tarjoomaansa. Samassa luvussa käsiteltiin myös konsultointia, sillä tulevaisuudessa kirjanpitäjän työ muuttuu yhä enemmän konsultoivaksi taloushallinnon ohjelmistojen automatisoitumisen ja älykkääksi muuttumisen myötä. Lisäksi työn teoriaosuudessa käsiteltiin yritysten kustannustenhallintaan ja kannattavuuden seurantaan liittyviä aiheita, sillä monet asiakasyritykset saattavat tarvita tilitoimistolta apua kustannustensa minimoimiseen ja kannattavuutensa parantamiseen. Tilitoimisto voi tulevaisuudessa luoda näidenkin pohjalta uusia palveluita tarjoomaansa.

Keskeisiä käsitteitä työssä olivat palvelujen kehittäminen ja konsultointi. Palvelujen kehittäminen oli keskeinen käsite opinnäytetyössä, sillä asiakkaiden tarpeet ja toiveet tilitoimiston palveluja kohtaan muuttuvat jatkuvasti teknologian kehittyessä. Tilitoimiston on pysyttävä kilpailukykyisenä tarjoamalla asiakkailleen entistä parempia palveluja. Konsultointi oli työn toinen keskeinen

käsite, sillä teknologian kehittymisen myötä asiakkaat tarvitsevat yhä enemmän neuvontaa tilitoimistolta.

2 YRITYSNEUVONTA OSAKSI PALVELUTARJONTAA

Tässä luvussa käsitellään yritysneuvontaa osana tilitoimistojen palvelutarjontaa. Tilitoimiston tulevaisuudessa tarjoamia neuvontapalveluja voivat olla verosuunnitteluneuvonta, rahoitusvaihtoehtojen kartoitus sekä henkilöstöhallintopalvelut. Luvussa kerrotaan tarkemmin mitä verosuunnittelu- ja rahoitusvaihtoehtoja yrityksille on olemassa sekä miten henkilöstöhallinnon ulkoistaminen auttaa yrityksiä.

2.1 Konsultointi

Konsultoinnissa yritys tai yksittäinen henkilö auttaa asiakasta saavuttamaan hänen liiketoiminnalliset tavoitteensa. Asiakasta voidaan auttaa antamalla hänelle suosituksia ja tietoa sekä käytännön apua. Konsultti on oman alansa asiantuntija. (Biech 2019, 3.)

Digitalisoitua maailma tulee vaikuttamaan tilitoimistoalaan, sillä koneet hoitavat yhä enenevässä määrin monia kirjanpitäjän perinteisesti tekemiä töitä (Aho 2019, 23). Automaation avulla koneet pystyvät helposti hoitamaan kirjanpitäjän toistuvat rutiininomaiset työt, esimerkiksi ostovelkojen ja myyntisaamisten käsittelyä (Yigitbasioglu ym. 2023, 213). Koneet eivät kuitenkaan pysty korvaamaan kirjanpitäjien ongelmanratkaisukykyä ja vuorovaikutustaitoja. Automaation myötä asiakkaat tulevatkin tulevaisuudessa tarvitsemaan perinteisten kirjanpitopalvelujen sijaan tilitoimiston tarjoamia erilaisia neuvontapalveluita. (Aho 2019, 24–25.)

Viime vuosikymmenten aikana monet yritykset ovat alkaneet myydä yhä enemmän neuvonta- ja konsultointipalveluita verrattuna heidän tarjoamiinsa muihin palveluihin. Asiakkaat haluavat ostaa asiantuntijapalveluita, jos he kokevat hyötyvänsä asiantuntijoiden erikoisosaamisesta. Erilaisten asiantuntijapalvelujen avulla yritykset voivat erottua kilpailijoistaan ja saada tällä tavalla hankittua itselleen uusia asiakkaita. (Yigitbasioglu ym. 2023, 214.) Tilitoimistot voivat tarjota asiantuntijapalveluna yritysneuvontaa, sillä tilitoimistot tietävät jo

valmiiksi paljon asiakasyrityksiensä toiminnasta ja saavat asiakasyrityksistään reaaliaikaisia talouslukuja (Leviäkangas ym. 2016; Tammivuori 2017). Tilitoimistot saattavat esimerkiksi tietää asiakasyritystensä tavoitteet ja kehittämisskohteet, joten tilitoimistot toimivat usein parempina konsultteina asiakkailleensa kuin ulkopuoliset liikkeenjohdon konsultit (Tammivuori 2017). Yritykset eivät myöskään välttämättä edes halua käyttää aikaansa kaikkien yritystoiminnan asioiden selvittämiseen, ja siksi heille on helpompaa ostaa tarvitsemansa asiantuntijapalvelut tilitoimistolta (Leviäkangas ym. 2016).

Tilitoimistokonsultoinnissa pyritään auttamaan asiakasyrityksen omistajaa tukemalla häntä johtamisessa ja toiminnan operoimisessa. Tilitoimistokonsultti voi osallistua yrityksen kehittämiseen ja liiketoiminnan kasvattamiseen. Tilitoimistot tarjoavat konsultoinnin avulla yrityksille konkreettista apua, jotta yritykset voisivat menestyä. (Tammivuori 2017.)

2.2 Verosuunnittelu

Verosuunnittelussa tarkastellaan, kuinka erilaiset verot vaikuttavat yrityksen suunnitelmiin. Sen avulla pyritään löytämään sellaisia toimintavaihtoehtoja, joilla on verotuksellisia etuja yritykselle. Verosuunnittelun tavoitteena on ennaltaehkäistä verohaittoja ja hallitsemattomia verotustilanteita sekä varautua suunniteltujen toimenpiteiden verotuksellisiin seurauksiin. Verosuunnittelun päämäärät vaihtelevat yksilöllisesti verovelvollisen tarpeiden ja verovuoden mukaan. (Leppiniemi & Walden 2023, luku Tilinpäätöksen ja verotuksen yhteys & Tilinpäätös- ja verosuunnittelun tavoitteet.)

Vero- ja tilinpäätössuunnittelu liittyvät läheisesti toisiinsa, sillä verosuunnittelua tehdään usein tilinpäätöshetkellä (Leppiniemi & Walden 2023, luku Tilinpäätöksen ja verotuksen yhteys; Engblom ym. 2022, 63). Nykyään verosuunnittelua tehdään myös paljon pitkin tilikautta. Tilikauden aikaisessa verosuunnittelussa keskitytään pääasiassa voitonjaon optimointiin sekä siihen, miten yrityksen nettovarallisuutta saataisiin kasvatettua. Tällöin pohditaan esimerkiksi sitä, onko yrittäjän kannattavaa nostaa palkkaa itselleen. Tilinpäätöshetken verosuunnittelussa tehdään puolestaan esimerkiksi jaksotukseen liittyviä päätöksiä eli päätetään, jaksotetaanko jokin yrityksen kulu vai kirjataanko se kokonaan kuluksi päättyneelle tilikaudelle. Tilinpäätöshetken verosuunnittelussa

tehdään myös yrityksen käyttöomaisuuden poistoihin liittyviä päätöksiä. Verotuksessa voidaan päättää, tehdäänkö poistot heti vai hyödynnetäänkö hyllytystä, jolloin poistot huomioidaan verotuksessa myöhemmin. Poistojen tekemisen ajankohdan suunnittelu on tärkeää sellaisissa tilanteissa, joissa yrityksen tulos muuttuisi tappiolliseksi poistojen kirjaamisen myötä. Lisäksi tilinpäätöshetken verosuunnittelussa voidaan tehdä erilaisia järjestelyitä liittyen eläkevakuutuksiin ja muihin vakuutuksiin. Yksityisliikkeet voivat myös hyödyntää tilinpäätöksessä toimintavarauksen tekemistä, mikäli ne ovat maksaneet tilikauden aikana palkkoja. (Engblom ym. 2022, 63–64.)

Verosuunnittelu voi olla strategista, operatiivista tai taktista. Strategisessa verosuunnittelussa päätetään yritysmuotoon ja -rakenteeseen liittyvistä asioista. Strategisessa verosuunnittelussa voidaan tehdä valinta siitä, perustetaanko yritys, konserni vai löyhempi yritysryhmä. Siinä voidaan tehdä myös yritysjärjestelyihin, kuten sulautumiseen, jakautumiseen, osakevaihtoon, yrityskauppaan, liiketoimintasiirtoon, yrityksen lopettamiseen ja saneeraukseen liittyviä päätöksiä. (Leppiniemi & Walden 2023, luku Verotuksen suunnittelun tasot & Strateginen verosuunnittelu.)

Operatiivisessa verosuunnittelussa otetaan huomioon uusimmat lainsäädännön ja oikeuskäytännön muutokset, jotta yritys toimii yksittäisissäkin tilinpäätöksen ja verotuksen toimenpiteissään oikein. Operatiivisessa verosuunnittelussa varmistetaan muun muassa, että tuotot ja kulut kirjataan oikein ja että dokumentteja ja pöytäkirjoja on riittävästi ja ne on laadittu oikein. Operatiiviseen verosuunnitteluun liittyy myös esimerkiksi ohjeiden antaminen ja menettelytapojen kertominen. Taktisen verosuunnittelun tavoitteena on taas saavuttaa haluttu tavoitetulos kirjanpidossa ja verotuksessa. Taktisessa verosuunnittelussa pyritään löytämään keinoja, joilla haluttu tulos saadaan saavutettua. Taktisessa verosuunnittelussa voidaan hyödyntää erilaisia toimenpiteitä, kuten osingonjakoa, osakaslainan ottamista sekä yrityksen omien osakkeiden hankkimista. (Leppiniemi & Walden 2023, luku Operatiivinen verosuunnittelu & Taktinen verosuunnittelu.)

2.3 Yrityksen rahoitusvaihtoehdot

Yritykset tarvitsevat usein rahoitusta saadakseen käyttöpääomaa ja tehdäksseen investointeja (Partti s.a.). Yritykset voivat tarvita lyhyt- tai pitkäaikaista rahoitusta (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2022, 34). Rahoitus voi olla vieraan pääoman ehtoista eli muualta lainattua rahaa tai oman pääoman ehtoista, jolloin yrittäjät ovat itse sijoittaneet pääomaa yritykseensä (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2022, 34; Partti s.a.).

Yritykset voivat saada rahoitusta monella tavalla. Rahoitusta voi saada esimerkiksi pankeilta, Finnveralta, Business Finlandilta, enkeli- ja pääomasijoittajilta tai joukkorahoituksen kautta. (Holopainen 2023, 7.) Yritykset voivat myös rahoittaa toimintaansa hyödyntämällä factoring- ja leasing-rahoitusta (Tepora 2022, 125, 285). Mikäli yrittäjän omat sijoitukset eivät riitä, voi yrittäjä pyytää omalta lähipiiriltään rahoitusta yritykselleen (Sekki & Niemi 2016, luku 30). Lisäksi yritykset voivat saada ELY-keskukselta erilaisia avustuksia toimintansa kehittämiseksi sekä TE-toimistoilta palkkatukea työntekijöiden palkkaamiseksi (Holopainen 2023, 7).

Yritykset turvautuvat usein pankkilainaan täyttääkseen rahoitukselliset vaajeensa (Sekki & Niemi 2016, luku 30). Pankkilaina onkin monesti ensimmäinen rahoitusvaihtoehto, mikä monille yrityksille tulee mieleen. Pankista on kuitenkin nykyään vaikeampi saada lainaa, sillä pankit ovat kiristäneet lainaehtojaan. Yritykset hakevatkin nykyään lainaa useista eri lähteistä, joten pankki on enää harvoin yrityksen ainoa ulkopuolinen rahoituslähde. (Partti s.a.)

Pankkilainan saamiseksi yrityksellä tulee olla riittävästi vakuuksia (Partti s.a.). Lainan vakuutena voi toimia esimerkiksi yrittäjän tai lähipiirin omaisuus, yrityskiinnitys tai Finnveran myöntämä alkutakaus (Sekki & Niemi 2016, luku 30). Kun yritys hakee lainaa, pankki selvittää myös yrityksen ja yrittäjän historian sekä sen, miltä yrityksen tulevaisuus näyttää (Partti s.a.). Pankki voi myöntää sekä lyhyt- että pitkäaikaisia lainoja. Lainojen lisäksi pankit voivat myöntää yrityksille luotollisia pankkitilejä. Luotolliset pankkitilit sopivat yrityksille, jotka pyrkivät kattamaan luotolla tilapäisiä kassa-alijäämiään. (Leppiniemi & Lounasmeri 2022, luku 8, Pankkilainat.)

Kun yritykset tarvitsevat rahoitusta toimintansa käynnistämiseen ja kasvattamiseen, voi Finnveran kautta saada rahoitusta näihin tarkoituksiin. Finnveralta voi saada rahoitusta myös silloin, kun yritys suunnittelee kansainvälistymistä ja haluaa suojautua vientiriskeiltä. Rahoituksen lisäksi Finnvera tarjoaa osittaista takausta, mikäli yrityksellä ei ole tarpeeksi vakuuksia pankkilainan saamiseksi. Finnvera myöntää alkutakauksia, pk-takauksia ja Finnvera-takauksia. Alkutakaus on suunnattu pk-yrityksille, jotka ovat aloittelemassa yritystoimintaansa. Alkutakauksen voi saada yritys, joka on ollut toiminnassa enintään kolmen vuoden ajan. Pk-takaus on taas tarkoitettu yli kolmen vuoden ikäisille pienille ja keskisuurille yrityksille, jotka haluavat kasvattaa toimintaansa tekeillä investointeja ja tuotekehityksiä, ja jotka tarvitsevat toimintansa kasvuun käyttöpääomaa. Finnvera-takaus on puolestaan tarkoitettu sellaisille pk-yrityksille, jotka haluavat saada rahoitusta liiketoimintaansa Suomessa. Finnvera-takauksen voi saada esimerkiksi silloin, kun yritys tarvitsee rahoitusta liiketoimintakauppojen tekemiseen tai käyttöpääoman lisäämiseen. (Holopainen 2023, 258–259.)

Business Finland tarjoaa monenlaista rahoitusta suomalaisille startup- ja pk-yrityksille, jotta ne voisivat kehittää uutta ja innovatiivista toimintaa sekä menestyä kansainvälisillä vientimarkkinoilla. Business Finlandin kautta yritykset voivat saada sekä lainaa että avustusta. Laina on suunniteltu tukemaan yritysten pilotointi- ja tuotekehityshankkeita, joita yritys on aikeissa lähteä kaupallistamaan. Finnveran myöntämät avustukset mahdollistavat taas sen, että yritykset saavat rahoitusta tutkimus- ja tuotekehitysprojekteihinsa, joiden kautta saadaan uutta tietoa ja osaamista. Business Finlandin tarjoamia rahoituksia ovat startup-, Tempo-, Nuoret innovatiiviset yritykset- ja Explorer-rahoitukset. Näiden lisäksi Business Finland tarjoaa innovaatioseleiteitä sekä Into-rahoituspalvelua. (Holopainen 2023, 260–265.)

Startup-yritykset voivat saada rahoitusta toiminnalleen enkelisijoittajilta. Enkelisijoittajat ovat taloudellisesti hyvin menestyneitä, yleensä eläkkeellä olevia entisiä johtajia tai yrittäjiä, joilla on käytettävissään paljon varallisuutta sijoitukseen. Enkelisijoittajat ovat valmiita sijoittamaan varojaan riskialttiisiin startup-yrityksiin, mutta samalla he odottavat saavansa tuottoa sijoituksilleen. He suosivat usein sellaisia startup-yrityksiä, jotka toimivat heidän kotikaupunkinsa läheisyydessä ja joiden alan he tuntevat jo entuudestaan. Sijoittamisen lisäksi

he ovat kiinnostuneita auttamaan yritystä sen toiminnassa. He jakavat omaa tietämystään ja kokemustaan, auttavat verkostoitumisessa ja osallistuvat aktiivisesti yrityksen toimintaan. (Schmidt 2014, 6.) Enkelisijoittajan tekemä sijoitus on usein yhtiön oman pääoman rahoitusta. Joskus kuitenkin enkelisijoittajan kanssa saatetaan tehdä velkakirja hänen antamastaan lainasta yritykselle. (Sekki & Niemi, luku 30.) Enkelisijoittaja on yrityksen toiminnassa mukana usein noin 8 vuoden ajan (Holopainen 2023, 277).

Pääomasijoittajat sijoittavat yrityksiin, joilla on hyvät mahdollisuudet kehittyä ja kasvaa. He voivat olla mukana tukemassa uuden liiketoiminnan kehittämistä tai jo olemassa olevan liiketoiminnan laajentamista hyödyntämällä monipuolista liiketoimintaosaamistaan ja verkostojaan. Pääomasijoittajat saavat yleensä sijoittamansa summan vastineeksi tietyn omistusosuuden yrityksestä. Pääomasijoittajan tavoitteena on saada yritys mahdollisimman tuottoisaksi, jotta hän saisi sijoituksilleen hyvän tuoton. Kun pääomasijoittaja saa sijoituksilleen tuoton, yleensä 3–5 vuoden kuluttua sijoittamisesta, hän luopuu omistuksestaan. Yritys hyötyy pääomasijoittajasta esimerkiksi siten, että pääomasijoittaja saa palkkionsa vasta, kun yritys on menestynyt. Pääomasijoittajan antama rahoitus kasvattaa myös yrityksen vakavaraisuutta. Lisäksi yritys ei tarvitse vakuuksia pääomasijoittajan saamiseksi, joten tällöin yritys voi hyödyntää käytettävissä olevat vakuutensa vieraan pääoman rahoituksen hankkimiseksi. (Holopainen 2023, 275.)

Joukkorahoituksen suosio on lisääntynyt yritysten rahoitusmuotona merkittävästi ja se tulee tulevaisuudessa olemaan yksi suosituimmista rahoituslähteistä (Kallio & Vuola 2018, 41). Joukkorahoitusta voidaan sanoa ihmisten yhteistyöksi, sillä siinä ihmiset tukevat tietyn organisaation tekemää rahoituskampanjaa yhdistämällä varansa. Joukkorahoitus tapahtuu usein internetin kautta ja sen avulla voidaan rahoittaa muun muassa pienyrityksiä ja startuppeja. Rahaa voidaan kerätä moniin erilaisiin tarkoituksiin. (Dresner 2014, 252.) Joukkorahoitus voi olla vastikkeellista tai vastikkeetonta. Vastikkeeton joukkorahoitus tarkoittaa, että sen rahoitus perustuu lahjoituksiin. Vastikkeellisessa joukkorahoituksessa hyödynnetään taas erilaisia tapoja. Näitä voivat olla esimerkiksi lainaan, sijoitukseen, vastikkeeseen tai ennakkotilaukseen perustuvat rahoitusmuodot. (Kallio & Vuola 2018, 77–78.)

Factoring-rahoituksen avulla yritykset saavat välittömästi muutettua myyntisaatavansa rahaksi. Factoring-rahoituksessa rahoitusyhtiö myöntää yritykselle luoton myyntisaatavia vastaan. Tällöin yrityksen tulee luovuttaa kaikki nykyiset ja tulevat myyntilaskunsa rahoittajalle. Luoton myöntäminen edellyttää, että rahoitusyhtiö ja yritys ovat tehneet keskenään rahoitussopimuksen, jossa määritellään kuinka paljon yritys voi saada enimmillään luottoa, mikä on luoton korkoprosentti ja kuinka suuri factoringpalkkio luotosta peritään. Myyntilaskujen luovutus toimii vakuutena rahoittajan myöntämälle luotolle. Yritys voi myös vaihtoehtoisesti myydä myyntisaamisensa rahoitusyhtiölle. (Tepora 2022, 285.)

Leasing on myös yksi yritysten rahoitusmuodoista, joka liittyy jollain tapaa vuokraamiseen. Leasingillä viitataan usein rahoitusleasingiin. Rahoitusleasingin avulla yritys voi saada liiketoimintansa käyttöön ajoneuvon, koneen tai laitteen omistamatta niitä kuitenkaan. Tällöin yrityksen ei tarvitse ottaa esimerkiksi pankkilainaa investoinneilleen. Kauppojen tekemisen sijasta rahoitusleasing voi olla yritykselle parempi vaihtoehto. Tähän vaikuttaa muuan muassa se, paljonko yrityksellä on vakuuksia, kuinka hyvä yrityksen taloudellinen tilanne on ja millaisen investoinnin yritys on aikomassa tehdä. (Tepora 2022, 125–126.)

ELY-keskus tarjoaa kehittämisavustuksia pk-yrityksille, jotka haluavat uudistaa liiketoimintaansa tai kansainvälistyä. Yrityksen toiminnan tulee tällöin olla kannattavaa ja yrityksellä tulee olla tarpeeksi resursseja kehitystoimenpiteiden tekemiseksi. Avustusta myönnetään kehittämistoimenpiteisiin liittyviin matka- ja palkkakuluihin, messukuluihin sekä konsultointiin liittyviin kustannuksiin. Avustuksen määrä on korkeintaan puolet menojen kustannuksista. Lisäksi ELY-keskus voi antaa yrityksille avustusta investointeja varten. Avustuksen määrä vaihtelee yrityksen sijainnin ja koon perusteella ja se voi olla 10–35 prosenttia investointikuluista. (Yrityksen kehittämisavustus s.a.)

Palkkatuki on taloudellinen tuki työnantajille, jotka haluavat palkata henkilön, jolla on vaikeuksia työllistyä. Yritykset voivat hakea Työ- ja elinkeinotoimiston kautta palkkatukea työttömän työnhakijan palkkakustannuksiin. Tuki maksetaan suoraan työnantajalle. (Palkkatukea työnantajalle työttömän palkkaamiseen 2023.) TE-toimisto voi myöntää palkkatuen 15–24-vuotiaille, 50 vuotta

täyttäneille, maahanmuuttajille sekä henkilöille, jotka eivät ole tehneet töitä kuuteen kuukauteen tai ovat alentuneesti työkykyisiä. Lisäksi tuen voivat saada henkilöt, jotka ovat suorittaneet vain perusasteen koulutuksen. Tuki on väliaikainen ja tuen määrä vaihtelee riippuen siitä, kenelle tuki myönnetään. (Usein kysytyjä kysymyksiä palkkatukiuudistuksesta 2023.)

Yleensä yrittäjät joutuvat sijoittamaan omaa rahaa yritykseensä. Se kuinka paljon yrittäjät sijoittavat omaa rahaa yritykseen, vaikuttaa paljon siihen, kuinka hyvin yritys saa rahoitusta muista rahoituslähteistä. (Sekki & Niemi, luku 30.) Yrittäjä voi sijoittaa yritykseen rahan lisäksi myös muuta omaisuutta eli apporttia. Muuta omaisuutta voivat olla esimerkiksi koneet, kiinteistö tai auto, joita yritys tarvitsee toiminnassaan. (Perustamisopas aloittavalle yrittäjälle 2022, 34.)

Yritykset voivat saada myös FFF-rahoitusta, jossa yrittäjän lähipiiri, kuten perhe, sukulaiset ja ystävät, rahoittavat yritystä. FFF-rahoituksessa hyödynnetään yrittäjän ja hänen lähipiirinsä välistä suhdetta, eikä se siten perustu liiketaloudelliseen ajatteluun. FFF-rahoituksesta on hyvä tehdä velkakirja, jossa sovitaan lainan ehdoista. (Sekki & Niemi, luku 30.)

2.4 Henkilöstöhallinto

Henkilöstöhallinnossa, eli HR:ssä, keskitytään yritysten henkilöstöasioiden hoitamiseen ja johtamiseen. Sen tavoitteena on, että oikeat henkilöt saadaan sijoitettua oikeisiin tehtäviin ja että he suorittavat työnsä tehokkaasti edistäen yrityksen menestystä. HR:n tavoitteena on myös tukea työntekijöitä ja heidän hyvinvointiaan. (Männistö 2017.)

Yhä useammat pienet yritykset, jotka eivät pysty palkkaamaan yritykselleen HR-työntekijää, tarvitsevat ulkopuolista HR-asiiantuntijaa avukseen (Alakoski 2022). Henkilöstöhallintoon liittyvät asiat voivat tuntua johdosta raskaalta, kun he joutuvat hoitamaan sen muun työnsä ohella. Ulkopuoliseen HR-asiiantuntijaan turvautuminen voi tällöin tuoda johdolle helpotusta. Henkilöstöhallinnan ulkoistaminen tuokin tehokkuutta yrityksen toimintaan ja vapauttaa johdon aikaa muuhun työhön. Johto pystyy ulkoistamisen myötä keskittymään esimerkiksi yrityksen toiminnan kasvattamiseen ja asiakassuhteiden kehittämiseen.

Usein myös toimitusjohtajilta, jotka hoitavat yrityksen henkilöstöasioita, saattaa puuttua riittävä osaaminen hoitaa yrityksen henkilöstöasioita laadukkaasti. Yrityksen henkilöstöllä tulisi olla tukenaan asiantunteva keskustelukumppani ja sparraaja, joka tukee esimerkiksi henkilöstön hyvinvointia ja jaksamista sekä edistää työtyytyväisyyttä. (Fredman 2022.)

Henkilöstöhallintoon liittyviä tehtäviä ovat esimerkiksi rekrytoiminen, työhyvinvoinnista huolehtiminen ja palkkahallinnon hoitaminen. Henkilöstöhallinnossa voidaan myös suunnitella, miten johtamista voitaisiin kehittää ja miten muutostilanteissa tulisi johtaa. Lisäksi HR-toiminnassa voidaan miettiä henkilöstön sitouttamisen ja palkitsemisen keinoja sekä suunnitella, miten henkilöstön osaamista voitaisiin kehittää. (Männistö 2017.)

Kun yritykset panostavat henkilöstösuunnitteluunsa ja henkilöstönsä osaamisen kehittämiseen, hyödyttää se yritystä pitkällä tähtäimellä. Esimerkiksi rekrytoinnit saadaan paremmin onnistumaan, kun HR-asiantuntija on rekrytoinnissa yrityksen apuna. HR-asiantuntija voikin toimia yrityksen tärkeänä luottohenkilönä, jonka kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. HR-asiantuntija tukee monin tavoin yrityksen ydintoimintoja ja strategiaa. (Alakoski 2022.)

3 KUSTANNUSTENHALLINTA JA KANNATTAVUUSLASKENTA

Tässä luvussa käsitellään yritysten kustannusten ja kannattavuuden seurantaan liittyviä apuvälineitä. Tulevaisuudessa tilitoimisto voi tarjota asiakkailleen apua kustannusten ja investointien laskentaan, budjetointiin, tuotteiden ja palveluiden hinnoitteluun sekä katetuotto- ja kannattavuuslaskentaan. Lisäksi tilitoimisto voi tulevaisuudessa tehdä tilinpäätösanalyysyjä ja parantaa kirjanpidon raportointia tunnuslukujen analysoinnin avulla. Luvussa kerrotaan tarkemmin, mitä hyötyä yrityksille on erilaisten kustannus- ja kannattavuuslaskelmien sekä budjettien laatimisesta, miten tuotteita ja palveluita voidaan hinnoitella ja mitä tietoa yritykset saavat toiminnastaan tunnuslukujen ja tilinpäätösanalyysien kautta.

3.1 Kustannus- ja investointilaskelmat

Jokaisen yrityksen on tärkeää selvittää yritystoiminnastaan aiheutuvat kustannukset. Kustannuslaskennan avulla yritys pystyy selvittämään toimintansa erilaisia kustannuksia, kuten tuotteisiin tai palveluihin, prosesseihin, toimintoihin, asiakkaisiin ja projekteihin liittyvät kustannukset. Kustannuslaskenta tarjoaa siten yrityksen johdolle arvokasta tietoa päätöksenteon tueksi, mikä auttaa yritystä tekemään esimerkiksi tuotevalintaan tai -kehitykseen liittyviä päätöksiä. (Jormakka ym. 2021, 208.) Kustannuslaskentaa voidaan myös käyttää apuna hinnoittelussa, asiakaskunnan rajaamisessa sekä jakelukanaviin liittyvien päätösten tekemisessä (Pellinen 2019, 124).

Kustannusten laskemisessa käytetään erilaisia menetelmiä, kuten kustannuslajilaskentaa, kustannuspaikkalaskentaa ja suoritekohtaista laskentaa. Kustannuslajilaskennassa yrityksen kustannukset jaetaan eri kustannuslajeihin, kuten työ- ja raaka-ainekustannuksiin, muihin tuotannontekijäkustannuksiin sekä pääomakustannuksiin. Muita tuotannontekijäkustannuksia ovat esimerkiksi kuljetuskustannukset ja tilojen käyttöön liittyvät kustannukset. Poistot ja pääoman korkokulut kuuluvat puolestaan pääomakustannuksiin. (Jormakka ym. 2021, 209.)

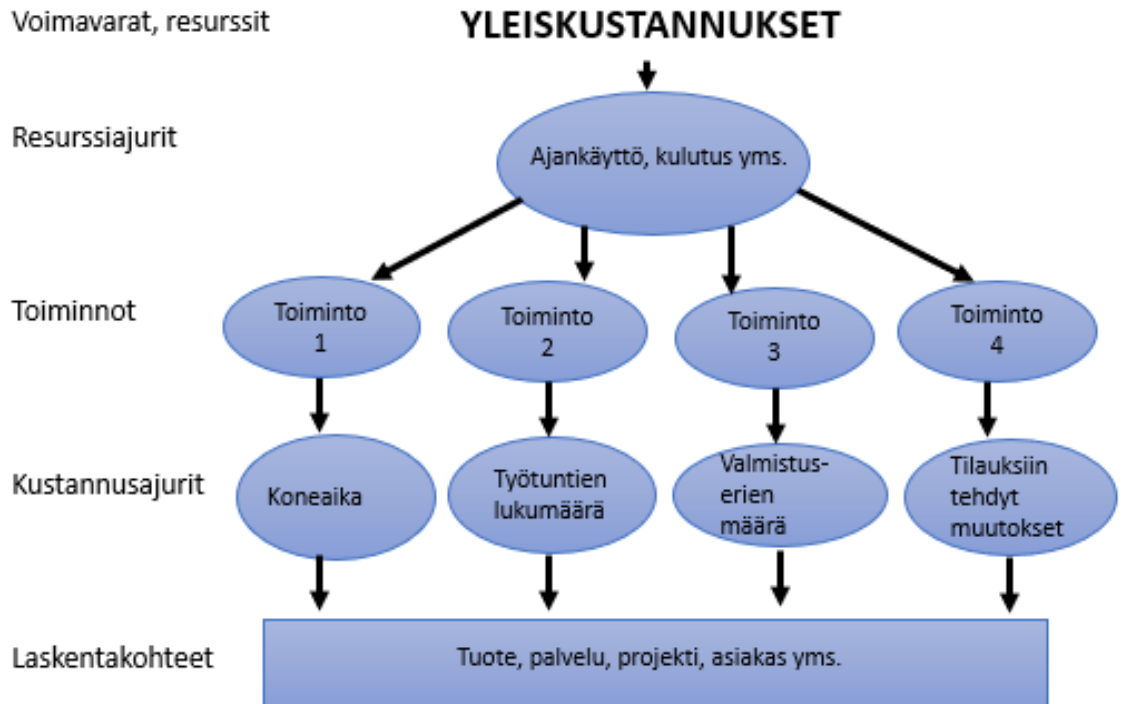
Kustannuspaikkalaskennan tavoitteena on taas eritellä kustannukset vastuualueiden perusteella. Tällöin kustannukset jaetaan eri kustannuspaikoille, kuten varaston, valmistuksen, hallinnon ja markkinoinnin kustannuspaikoille. Myös eri osastoille, myyntialueille ja tulosityksiköille voidaan määrittää omat kustannuspaikat, jotta pystytään seuraamaan niistä syntyviä kustannuksia tarkasti ja saamaan tietoa niiden kannattavuudesta. Suoritekohtaisessa laskennassa kustannuspaikoille kirjatut kustannukset voidaan jakaa palveluille tai tuotteille siten, että muuttuvat kustannukset kohdistetaan suoraan oikeille palveluille tai tuotteille. Kiinteiden kustannusten osalta kohdistamisessa voidaan käyttää useita eri menetelmiä. (Jormakka ym. 2021, 209.)

Kustannuslaskenta auttaa sekä lyhyen, keskipitkän että pitkän tähtäimen päätösten tekemisessä. Lyhyen tähtäimen kustannuslaskennassa tarkastellaan eri vastuualueiden kustannuksia viikko-, kuukausi- tai neljännesvuositasolla. Usein pienten yritysten johto keskittyy eniten lyhyen aikavälin kustannusten

tarkasteluun. Keskipitkän tähtäimen kustannuslaskennassa tarkastellaan puolestaan 1–5 vuoden päätösten kustannuksia, kun taas pitkän tähtäimen kustannuslaskennassa tarkastellaan tätä pidempien päätösten kustannuksia. Pitkän tähtäimen päätöksiin liittyvät kustannukset ovat kertaluonteisia ja niiden vaikutukset ovat pitkäkestoisia ja suuria. (Pellinen 2019, 102, 124, 172.)

Perinteisen kustannuslaskennan lisäksi voidaan käyttää myös toimintolaskentaa. Toimintolaskennassa tarkastellaan yrityksen eri toimintoihin liittyviä kustannuksia. Toiminnot ovat niitä tehtäviä, joiden avulla yrityksen myymät palvelut ja tuotteet saadaan aikaiseksi. Toimintolaskennan kautta saadaan selville, miten yrityksen eri toiminnot ja resurssien käyttö vaikuttavat palvelujen, projektien, tuotteiden ja asiakkaiden kokonaiskustannuksiin. (Järvenpää ym. 2017, 147.)

Toimintolaskennassa yrityksen kokonaiskustannukset jaetaan muuttuviin kustannuksiin ja yleiskustannuksiin. Yrityksen muuttuvat kustannukset saadaan suoraan kohdistettua laskentakohteille, joita voivat olla esimerkiksi yrityksen tuotteet, palvelut ja asiakkaat. (Jormakka ym. 2021, 218–219.) Yrityksen yleiskustannukset kohdistetaan taas resurssijureilla (kuva 1) eri toiminnoille (Järvenpää ym. 2017, 147). Resurssijureita voivat olla esimerkiksi ajankäyttö tai kulutus, joiden perusteella kustannukset halutaan kohdistaa eri toiminnoille (Jormakka ym. 2021, 219). Eri toimintoja voivat puolestaan olla uusien tuotteiden suunnitteleminen, asiakaspalvelu, palkanlaskenta ja laskujen tekeminen. Kun toiminnoista syntyvät kustannukset on saatu selville, kohdistetaan ne kustannusajureita käyttäen eri laskentakohteille. (Järvenpää ym. 2017, 147.) Kustannusajurit valitaan sen mukaan, minkä perusteella toimintojen kustannukset halutaan kohdistaa laskentakohteille (Jormakka ym. 2021, 219). Kustannusajureita voivat olla esimerkiksi työtuntien lukumäärä tai valmistuserien määrä (Järvenpää ym. 2017, 147).



Kuva 1. Toimintolaskennan kustannusten kohdentaminen (Järvenpää ym. 2017, 147)

Toimintolaskentaraaportti eroaa perinteisestä kululajikohtaisesta raportista (kuva 2). Perinteinen kululajikohtainen raportti näyttää yrityksen kulut kululajien mukaan. Toimintolaskentaraaportti näyttää taas kulut eri toimintojen mukaan. (Jormakka ym. 2021, 220.)

Perinteinen kululajikohtainen raportti:		Toimintolaskentaraaportti:	
Palkat	50 000	Asiakkaiden hankkiminen	10 000
Vuokrat	20 000	Tarjousten laatiminen	6 000
Matkakulut	14 000	Suunnittelutyö	70 000
Puhelin	4 000	Laskuttaminen	2 000
Posti	1 000	Muut toiminnot	1 000
Yleiskustannukset yhteensä	89 000	Yleiskustannukset yhteensä	89 000

Kuva 2. Perinteinen kululajipohjainen raportti vs. toimintolaskentaraaportti (Jormakka ym. 2021, 221)

Toimintolaskennan etu suhteessa perinteiseen kustannuslaskentaan on siinä, että se antaa johdolle enemmän tietoa. Tämä puolestaan helpottaa johtoa päätöksenteossa. Toimintolaskentaa käyttämällä yritys voi saada tietää esimerkiksi, mitkä asiakkaat, tuotteet ja palvelut ovat kannattavimmat, mitä yrityksen kannattaisi tuottaa jatkossakin sekä mitkä kulut ovat turhia, mistä voitaisiin säästää. (Jormakka ym. 2021, 221.)

Investointilaskennassa puolestaan selvitetään, kannattaako yrityksen tehdä investointeja ja millaisia investointeja yrityksen kannattaisi tehdä. Päätökset voivat liittyä esimerkiksi siihen, ostetaanko yrityksen tarvitsemat laitteet vai vuokrataanko ne, mikä kone tai laite kaikista tarjolla olevista vaihtoehdoista valitaan ja mitä tuotteita yrityksen kannattaa tuottaa. (Jormakka ym. 2021, 244.) Investointilaskelmat liittyvät pitkän aikavälin kannattavuuden laskentaan, sillä investoinnin odotetaan tuottavan tuloa monen vuoden ajan (Jormakka ym. 2021, 244; Saaranen ym. 2022, 357).

Investoinnit voivat olla sekä aineettomia että aineellisia. Aineettomia investointeja ovat muun muassa sellaiset, mitkä liittyvät työn tehokkuuden parantamiseen, henkilökunnan koulutuksiin sekä toimintaprosessien ja tuotteiden kehittämiseen. Aineellisia investointeja voivat puolestaan olla rakennusten, tuotantolaitosten, ajoneuvojen sekä koneiden ja laitteiden hankinta. (Saaranen ym. 2022, 357.)

Kun investoinnin kannattavuutta lähdetään arvioimaan, tulee ottaa huomioon muun muassa, paljonko investointi maksaa, mikä on investoinnin taloudellinen pitoaika sekä mikä on investoinnin jäännösarvo. Lisäksi tulee arvioida, paljonko investoinnin avulla saadaan tehtyä myyntiä ja paljonko yrityksellä on kuluja. (Jormakka ym. 2021, 244.) Investoinnin voidaan katsoa olevan kannattava, jos sen avulla saadaan tehtyä enemmän myyntiä kuin mitä sen hankkiminen maksaa (Saaranen ym. 2022, 357).

3.2 Budjetointi

Budjetti on yritykselle laadittava rahamääräinen suunnitelma, joka auttaa yritystä tavoittelemaan hyvää taloudellista tulosta tietyllä ajanjaksolla (Järvenpää ym. 2017, 235). Yritykset tarvitsevat budjetin toimiakseen tehokkaasti ja tuloksellisesti (Shim ym. 2011, 1). Budjetti perustuu yrityksen pitkän aikavälin suunnitelmiin ja strategiaan tavoitteisiin. Siinä otetaan huomioon yrityksen voimavarat, aikataulut ja työtehtävien jakautuminen. (Jormakka ym. 2021, 186.) Yleensä budjetti laaditaan tulevalle vuodelle tai tilikaudelle, mutta siinä voidaan myös samalla esittää yrityksen taloudelliset tavoitteet kuukausittain, nel-

jännesvuosittain ja puolivuosittain (Järvenpää ym. 2017, 235). Lyhyen aikavälin budjettien avulla yritykset saavat yksityiskohtaisempaa tietoa taloudellisesta tilanteestaan. Välibudjettien avulla taas yritykset tarkastelevat käynnissä olevia hankkeitaan ja käynnistävät tarvittavat ohjelmat saavuttaakseen pitkän aikavälin tavoitteensa. Pitkän aikavälin budjetit ovat puolestaan hyvin laajoja. Budjettikauden pituus vaihtelee yrityksen tavoitteiden, käytettävissä olevien tietojen luotettavuuden ja budjetin käyttötarkoituksen mukaan. Budjettikauden pituuteen vaikuttaa myös esimerkiksi yrityksen liiketoimintariskit, myynnin ja toiminnan vakaus sekä käytetyt tuotantomenetelmät. (Shim ym. 2011, 1–2.)

Budjetit voidaan jakaa pää- ja alabudjetteihin. Pääbudjetteja ovat rahoitus-, tulos- ja tasebudjetit. Rahoitusbudjetin avulla yritys varmistaa selviytävänsä maksuvelvoitteistaan. Rahoitusbudjetti perustuu kassavirtalaskelmaan, jossa otetaan huomioon yrityksen tulot ja kulut maksuperusteisesti. Tulosbudjetti kuvastaa taas yrityksen suunniteltua tulosennustetta. Tulosbudjetti laaditaan tuloslaskelman muotoon ja siinä eritellään kululajit ja toiminnot. Tasebudjetti laaditaan usein tulosbudjetin yhteyteen. Tasebudjetti antaa ymmärryksen siitä, miten yrityksen pääoma on hankittu ja mihin se on sitoutunut. Alabudjetteja voivat puolestaan olla muun muassa ostoihin, myynteihin, varastointiin, hallintoihin, investointiin, valmiuteen ja markkinointiin liittyvät budjetit. Alabudjettien tarkoitus on ohjata, miten toiminnot suoritetaan, määrittelemällä, mikä on toiminnan laajuus ja taloudellinen suoritustaso. (Järvenpää ym. 2017, 239.)

Budjetoinnilla tarkoitetaan taas budjettien luomista ja niiden toteutumisen seuranta (Järvenpää ym. 2017, 235). Budjetointiin liittyy myös budjettien analysointi ja tarvittavien korjauksien tekeminen olemassa oleviin budjetteihin (Jorukka ym. 2021, 186). Budjetointi mahdollistaa rahojen varaamisen sellaisiin tarkoituksiin, joiden avulla halutut tulokset voidaan saavuttaa. Se auttaa myös pitämään yrityksen kulut määrätyn suuruisina. (Shim ym. 2011, 1, 3.) Budjetointi on tärkeä työkalu johtamisessa (Åkerberg 2017, 17). Sen onnistuminen riippuu siitä, miten tehokkaasti sitä hyödynnetään. Hyvin tehty budjetointi voi auttaa yritystä selviytymään talouden taantumasta. (Shim ym. 2011, 4.)

Monissa pk-yrityksissä budjetit tehdään usein vain yritysten hallituksille, sillä hallitukset käyttävät budjetteja eniten (Åkerberg 2017, 65). Budjetoinnin avulla

yritykselle saadaan asetettua tavoitteet ja niiden kautta yritys näkee, miten tavoitteet on saavutettu. Budjetointi auttaa johtoa päätöksenteossa, sillä silloin päätökset perustuvat tutkittuun tietoon, eikä pelkkään johdon omaan arvioon. Budjetointi auttaa myös yritystä ennakoimaan tulevaisuutta ja sen avulla voidaan nopeasti reagoida, jos toteutunut tulos eroaa budjetin tuloksesta. (Jorukka ym. 2021, 198.) Budjetoinnin avulla yritykset voivat siis helpommin valvoa taloudellista tilannettaan. Budjetointi voi myös motivoida yrityksen työntekijöitä ja se helpottaa yrityksen viestintää. (Shim ym. 2011, 1.)

Budjetointia voidaan tehdä koko yritykselle, mutta myös yrityksen eri projekteille, osastoille, maantieteellisille alueille, tuotteille ja palveluille. Eri liiketoimintasegmenttien budjetointi auttaa hahmottamaan niiden vaikutusta koko organisaation toimintaan. Kokonaisvaltainen budjetointi kuvastaa täydellisesti yrityksen tietyn ajanjakson suunnittelutoimintaa. (Shim ym. 2011, 2.)

3.3 Tuotteiden ja palveluiden hinnoittelu

Tuotteiden ja palveluiden hinnoittelu on tärkeää, sillä se vaikuttaa siihen, miten kannattavaa yrityksen toiminta on ja miten yritys menestyy. Kannattavaa toimintaa syntyy vain silloin, kun myynti on suurempaa kuin toiminnasta aiheutuvat kulut. Myyntihinnalla on suora vaikutus siihen, kuinka paljon yritys myy tuotteitaan tai palvelujaan ja siten se vaikuttaa myös siihen, kuinka paljon yritys saa tuottoa. Tämän takia yrityksen tulisi tarkasti tutkia, millainen myyntirakenne sillä on, mikä on tuotteen/palvelun optimaalinen myyntihinta ja myynnin määrä sekä miten myytävien tuotteiden ja palvelujen kannattavuutta voitaisiin parantaa. Hinnoittelulla voidaan myös vaikuttaa siihen, miten laadukaina tuotteet tai palvelut koetaan. Korkea hinta lisää usein laadukkuuden tuntoa, kun taas matala hinta kertoo usein alhaisemmasta laadusta. Kysyntään hinnoittelu voi vaikuttaa niin, että alhaisella hinnalla voidaan saada myytyä enemmän kuin kalliilla hinnalla. (Järvenpää ym. 2017, 212–213.)

Hinnoittelussa tulee huomioida yrityksen sisäiset ja ulkoiset tekijät. Hinnoittelua suunniteltaessa on hyvä miettiä muun muassa kilpailijoiden määrää, muuttuvia ja kiinteitä kustannuksia, yrityksen omia tavoitteita, tuotteen tai palvelun ominaisuuksia, kohderyhmää, markkinoita, kysyntää ja tarjontaa sekä veroja

ja viranomaismaksuja. Nämä kaikki vaikuttavat tuotteiden ja palveluiden hintaan. (Bergström & Leppänen 2021, luku 4.3.)

Tuotteiden hinnoittelussa voidaan käyttää useita erilaisia lähestymistapoja. Hinnoittelu voi olla markkina-, tavoite-, kustannus-, sopimus- tai arvoperusteista. Kun hinnoittelukeinona käytetään markkinaperusteista hinnoittelua, määrää markkina tuotteen tai palvelun hinnan. Tavoiteperusteista hinnoittelua käytettäessä hintaan vaikuttaa taas yrityksen strategiset tavoitteet, kun taas kustannusperusteista hinnoittelua käytettäessä hinta muodostuu palvelun tai tuotteen valmistamiseen liittyvien kulujen mukaan. Sopimusperusteista hinnoittelua käytetään silloin, kun hinnasta neuvotellaan asiakkaan kanssa. Arvoperusteinen hinnoittelu puolestaan perustuu siihen, kuinka arvokkaaksi asiakkaat kokevat palvelun tai tuotteen. Mikäli myytävä tuote tai palvelu on uusi ja sellainen, mitä markkinoilla ei vielä ole myynnissä, voi hinnoittelun apuna käyttää kermankuorintahinnoittelua tai markkinoiden valtaushinnoittelua. Kermankuorintahinnoittelun ideana on se, että alkuun tuotteita tai palveluita myydään kalliilla hinnalla. Hintoja lähdetään kuitenkin alentamaan, kun markkinoille tulee samanlaisia tuotteita tai palveluja. Markkinoiden valtaushinnoittelun ideana on taas se, että hinta laitetaan alkuun alhaiseksi, jotta saadaan myytyä paljon. Kun tuotteita tai palvelua on myyty tarpeeksi, voidaan harkita hintojen nostamista. (Järvenpää ym. 2017, 213–214, 223–224.)

Palvelujen hinnoittelemisen keinoina voidaan käyttää esimerkiksi tuntiveloitusta, kiinteää hintaa, jäsenyyttä, välityspalkkiota, käytön mukaista hinnoittelua, paketointia sekä ajankohtaan perustuvaa hinnoittelua. Tuntiveloitus perustuu käytettyyn aikaan, kun taas kiinteä hinta tarkoittaa yhtä ja samaa hintaa riippumatta palvelun kestosta. Jäsenyyteen perustuvassa hinnoittelussa asiakkaalta peritään kuukausittain tai vuosittain tietty summa. Välityspalkkiohinnoittelussa hinta määräytyy palveluiden välittämisen tai jälleenmyynnin perusteella. Käytön mukaisessa hinnoittelussa hinta muodostuu asiakkaan käytön määrästä ja laajuudesta. Pakettihinnoittelussa kokonaishinta kattaa sekä tuotteen hinnan että siihen liittyvän palvelun. Ajankohtaan perustuvassa hinnoittelussa palvelun hinta voi vaihdella sen mukaan, milloin asiakas käyttää palvelua. (Apunen 2020, 51–54.)

3.4 Katetuotto- ja kannattavuuslaskelmat

Yrityksen kannattavuuteen vaikuttaa yrityksen myyntitulot ja kustannukset. Yrityksen kannattavuutta parantaa myyntimäärän kasvu, myyntihinnan korotus sekä muuttuvien tai kiinteiden kustannusten laskeminen. Joskus myyntihinnan laskeminen voi lisätä myyntiä, joka myös puolestaan auttaa lisäämään yrityksen kannattavuutta. (Saaranen ym. 2022, 52.) Katetuottolaskentaan liittyy keskeisesti katetuotto, kriittinen piste sekä varmuusmarginaali (Järvenpää ym. 2017, 102).

Yrityksen kannattavuutta voidaan tarkastella katetuottolaskelman avulla. Katetuottolaskelman kautta saadaan selville yrityksen myymien tuotteiden tai palveluiden katteet, jolloin nähdään, onko yrityksen toiminta kannattavaa. Yrityksen toiminta on kannattavaa, mikäli yrityksen tuotot ovat kustannuksia suuremmat. Katetuottolaskelma toimii myös tuotteiden tai palveluiden hinnoittelun apuna, koska katetuottolaskelman avulla saadaan selville, miten hinnan vaihtelut ja myynnin määrän muutokset vaikuttavat yrityksen kannattavuuteen. (Saaranen ym. 2022, 39.) Lisäksi katetuottolaskelmaa voidaan hyödyntää budjetoinnissa (Järvenpää ym. 2017, 101).

Katetuotto saadaan laskettua niin, että yrityksen myyntituotoista vähennetään muuttuvat kustannukset. Tulokseksi tulleella katetuotolla yrityksen pitäisi pystyä maksamaan toimintansa kiinteät kustannukset. Sen jälkeen sille pitäisi jäädä vielä voittoa toiminnastaan. Katetuottolaskennassa voidaan laskea katetuotto euromääräisenä tai prosenttilukuna. (Saaranen ym. 2022, 40, 42.)

Katetuottolaskennassa voidaan laskea myös kriittinen piste. Kriittisen pisteen avulla pyritään selvittämään millä myyntituotolla saadaan nollatulos, jolloin yritykselle ei kerry voittoa tai tappiota. Kriittisessä pisteessä selvitetään siis, kuinka paljon yrityksen tulee myydä, jotta se saa maksettua kaikki kustannuksensa. Tällöin katetuoton ja kiinteiden kustannusten tulee olla yhtä suuria. Kriittinen piste voidaan laskea sekä euromääräisenä että myyntimääräisenä. (Saaranen ym. 2022, 47–48.)

Kun yritys haluaa selvittää, kuinka kaukana sen nykyinen myynti on kriittisestä pisteestä, käytetään katetuottolaskennassa apuna varmuusmarginaalia. Mikäli

varmuusmarginaalin tulokseksi saadaan positiivinen luku, tarkoittaa se, että myynti voi vielä sen verran laskea ennen kuin yrityksen toiminta muuttuu tappiolliseksi. Jos taas tulokseksi saadaan negatiivinen luku, tarkoittaa se, että sen verran myynnin pitäisi kasvaa, jotta yritys saavuttaisi nollatuloksen eli kriittisen pisteen. Varmuusmarginaali voidaan laskea euromääräisenä tai prosenttilukuna. (Saaranen ym. 2022, 50.)

Katetuottolaskelmien avulla voidaan vastata yrityksen moniin eri kysymyksiin. Näitä kysymyksiä voivat olla esimerkiksi, miten kulujen pieneneminen tai suureneminen vaikuttavat yrityksen voittoon, millä myynnillä on kannattavaa tehdä markkinointipanostus sekä millä katteella yrityksen kustannukset saadaan maksettua niin, että samalla saadaan haluttu voitto. Lisäksi katetuottolaskelmien avulla voidaan selvittää, miten myyntihinnan alentaminen tai nostaminen vaikuttavat myyntimäärään. (Järvenpää ym. 2017, 105.)

3.5 Tilinpäätösanalyysi

Tilinpäätösanalyysin avulla yritys saa selville tärkeitä tietoja nykyisestä tuloksestaan. Se kertoo myös mihin suuntaan yritys on tulevaisuudessa menossa. Tilinpäätösanalyysin kautta saadut tiedot hyödyttävät yrityksen johtajia ja sijoittajia, kun he ovat tekemässä tärkeitä päätöksiä yrityksen tulevaisuuteen liittyen. Tilinpäätösanalyysin avulla yritys saa selville myös heikkoutensa ja voi niiden tultua ilmi alkaa tekemään toimenpiteitä toimintansa parantamiseksi. (Jonick 2017, 276.)

Tilinpäätösanalyysi koostuu liiketoiminta- ja tunnuslukuanalyysistä, tilinpäätöksen muokkaamisesta, tulevaisuuden ennustamisesta sekä yrityksen arvonmäärittämisestä. Liiketoiminta-analyysissä tutkitaan muun muassa, mitkä asiat vaikuttavat yrityksen toimialan kehittymiseen, millainen toimialan tulevaisuus on sekä mitä riskejä toimialaan liittyy. Liiketoiminta-analyysissä kerätään laajasti tietoa tilastojen ja lehtien kautta. Tiedon keräämisessä hyödynnetään useita tietopalveluja. (Ikäheimo ym. 2019, 100–101.)

Tunnuslukuanalyysi on taas menetelmä, jossa yrityksen taloudellista tilaa arvioidaan ja analysoidaan erilaisten tunnuslukujen avulla. Tunnuslukuja käyttämällä pystytään tarkastelemaan, mikä on yrityksen taloudellinen tilanne tällä

hetkellä, ja mitä se on ollut menneisyydessä. Tietoa saadaan yrityksen tuloslaskelmasta ja taseesta. (Ikäheimo ym. 2019, 101.) Tunnuslukuanalyysissä tulisi yhden tunnusluvun tarkastelun sijaan tarkastella useita tunnuslukuja samanaikaisesti, jotta saadaan kokonaisvaltainen käsitys yrityksen sen hetkisestä taloudellisesta tilanteesta. Kuitenkaan kaikkia mahdollisia tunnuslukuja ei ole järkevää käyttää samanaikaisesti, sillä liiallinen tietomäärä vaikeuttaa tiedon sisäistämistä. Yrityksen tulisikin valita olemassa olevista tunnusluvuista vain muutama tunnusluku. Näiden tunnuslukujen tulisi olla yrityksen toiminnan kannalta tärkeitä, jotta niiden kautta yritys pystyisi näkemään sekä toimintansa puutteita että vahvuuksia. (Seppänen 2011, 68.) Tunnuslukujen analysoimisessa tulee myös huomioida se, että tulokseksi saatu luku ei ole itsessään merkityksellinen, vaan sitä tulee verrata esimerkiksi yrityksen aiempiin tuloksiin, tavoitetuloksiin tai toisten yritysten tuloksiin, jotta yritys pystyy näkemään, meneekö sillä hyvin vai huonosti (Jonick 2017, 276). Tunnuslukujen käyttämistä ja analysointia kutsutaan usein myös yritysanalyysiksi (Karjalainen 2013, 48).

Tilinpäätöksen muokkaamisessa pyritään puolestaan arvioimaan, antaako tilinpäätös omistajille riittävän selkeän kuvan yrityksen taloudellisesta tilanteesta. Tilinpäätöstä saatetaan tarpeen tullen oikaista. Tilinpäätöksen muokkaamisessa on tärkeää varmistaa, että yrityksen eri tilikaudet ovat vertailukelpoisia keskenään ja että tilinpäätöksiä voidaan vertailla myös eri yritysten kesken. Tulevaisuuden ennustamisessa pyritään taas ennustamaan yrityksen taloudellista kehitystä liiketoiminta- ja tunnuslukuanalyysien pohjalta. Ennuste tehdään muutamalle seuraavalle vuodelle ja siinä otetaan huomioon sekä yrityksen nykyinen tilanne että menneisyys. Ennustetta hyödynnetään myös yrityksen arvonmäärityksessä, kun yritykselle lasketaan sen laskennallinen arvo. Arvonmääritys tehdään erilaisten arvonmäärittämismallien avulla, joissa yrityksen arvo määritellään yrityksen tuloksen tai kassavirtojen kautta. (Ikäheimo ym. 2019, 101.)

3.6 Tunnusluvut ja niiden analysointi

Tunnusluvut lasketaan yrityksen kirjanpitoraporteista, enimmäkseen tuloslaskelmasta ja taseesta. Niiden avulla pystytään seuraamaan yrityksen kannattavuutta, vakavaraisuutta, maksuvalmiutta, toiminnan laajuutta ja tehokkuutta.

(Tunnuslukuopas s.a.) Tunnuslukuja käytetään siis yrityksen taloudellisten toimintaedellytysten arvioimiseen (Leppiniemi & Kykkänen 2023, 159). Tunnuslukuja on paljon erilaisia ja jokaiselle on omat valmiit laskukaavansa (Tunnuslukuopas s.a.). Tunnusluvut ovat siten vertailukelpoisia, mikä tarkoittaa sitä, että tunnuslukuja voidaan vertailla eri yritysten kesken (Leppiniemi & Kykkänen 2023, 159). Tunnuslukuja tarvitsevat niin isot kuin pienetkin yritykset (Karjalainen 2013, 48).

Tilinpäätösraporteista laskettavat tunnusluvut voidaan jakaa kannattavuuteen, vakavaraisuuteen ja maksuvalmiuteen liittyviin tunnuslukuihin (Niskanen & Niskanen 2016, 110). Kannattavuuden tunnuslukuja tarvitaan, jotta yritykset voivat seurata liiketoimintansa kannattavuutta. Kannattavuuden seuraaminen on tärkeää, sillä ilman kannattavaa toimintaa yritys ei voi toimia kovinkaan kauan. (Tunnuslukuopas s.a.) Vakavaraisuuden tunnuslukuja tarvitaan puolestaan sen takia, jotta yritykset tietäisivät, onko niiden rahoitusrakenne kunnossa pitkällä tähtäimellä (Niskanen & Niskanen 2016,130). Jos rahoitusrakenne ei ole kunnossa, aiheuttaa se yritykselle ongelmia selviytyä esimerkiksi veloistaan (Tunnuslukuopas s.a.). Maksuvalmiuden tunnusluvut kuvaavat taas sitä, kuinka hyvin yritys pystyy maksamaan liiketoimintaansa liittyvät lyhyen ajanjakson juoksevat kulut, kuten palkkakustannukset ja yritystoiminnan ostot (Niskanen & Niskanen 2016,117; Tunnuslukuopas s.a.). Jos yrityksen maksuvalmius on huono, on se kykenemätön maksamaan laskunsa. Sekä kannattavuuden, vakavaraisuuden että maksuvalmiuden tulisi olla kunnossa, jotta yritys pystyy toimimaan ja tuottamaan voittoa. (Tunnuslukuopas s.a.)

Kannattavuuden tunnuslukuja ovat muun muassa liiketulosprosentti sekä sijoitetun ja oman pääoman tuotto prosentit. Liikevoittoprosentti on yrityksen liikevaihtoon liittyvä mittari, kun taas sijoitetun ja oman pääoman tuotto prosentit ovat yrityksen pääomaan liittyviä mittareita. (Tunnuslukuopas s.a.) Liikevoittoprosentin avulla nähdään, miten paljon yritys on tuottanut voittoa ennen rahoituskulujen ja verojen vähentämistä (Niskanen & Niskanen 2016, 112–113). Sijoitetun pääoman tuotto prosentti kuvaa taas sitä, miten paljon yritys on tuottanut voittoa sijoitetulle omalle pääomalleen sekä korolliselle vieraalle pääomalleen (Kallunki 2022, 84). Oman pääoman tuotto prosentti kuvaa puolestaan sitä, kuinka paljon yritys tekee voittoa omistajan sijoittamalle pääomalle (Niskanen & Niskanen 2016, 116).

Vakavaraisuuden tunnuslukuja ovat esimerkiksi omavaraisuusaste prosentti ja nettovelkaantumisaste prosentti. Omavaraisuusaste prosentti arvioi yrityksen kykyä selviytyä pitkällä aikavälillä tappioistaan ja sitoumuksistaan. Omavaraisuusaste ilmaisee, miten iso prosenttiosuus yrityksen varallisuudesta on peräisin sen omista varoista. (Tunnuslukuopas s.a.) Nettovelkaantumisaste prosentti, eli toisin sanoen gearing-prosentti, kertoo taas miten velkaantunut yritys on. Nettovelkaantumisasteessa katsotaan korollisen vieraan pääoman suhdetta yrityksen omaan pääomaan. (Tunnuslukuopas s.a; Niskanen & Niskanen 2016, 133.)

Maksuvalmiuden tunnuslukuja ovat muun muassa current ratio ja quick ratio. Maksuvalmiuden tunnusluvut mittaavat, kuinka hyvin yritys pystyy selviytymään laskuistaan. Current ja quick ratio kuvaavat kumpikin, miten yritys selviytyy lyhytaikaisista veloistaan, kun yritys käyttää niiden maksamiseen nopeasti realisoitavia varojaan. (Tunnuslukuopas s.a.) Tunnusluvut eroavat toisistaan siten, että current ratiossa otetaan huomioon rahoitusomaisuuden lisäksi myös vaihto-omaisuus, kun taas quick ratiota laskettaessa vaihto-omaisuutta ei oteta huomioon (Kallunki 2022, 126). Quick ratiossa ei myös huomioida lyhytaikaisia saatuja ennakoita, kun taas current ratiossa ne otetaan huomioon (Tunnuslukuopas s.a.). Quick ratio mittaakin yrityksen maksuvalmiutta tiukemmin (Kallunki 2022, 125). Kun halutaan vertailla toimialojen välisiä arvoja keskenään, on current ratio quick ratiota parempi tunnusluku (Tunnuslukuopas s.a.).

Kannattavuuden, maksuvalmiuden ja vakavaraisuuden lisäksi voidaan mitata yrityksen toiminnan tehokkuutta ja laajuutta. Toiminnan tehokkuuden tunnusluvut jaetaan henkilöstötehokkuuteen ja pääoman käytön tehokkuuteen. Henkilöstötehokkuuteen liittyvä tunnusluku on esimerkiksi henkilöstökulut / henkilö, kun taas pääoman käytön tehokkuuden tunnuslukuja ovat esimerkiksi ostovelkojen sekä myyntisaamisten kiertoaika. Henkilöstökulut / henkilö- tunnusluvun avulla saadaan tietää, kuinka paljon yrityksen henkilöstökulut ovat keskimäärin per henkilö. (Tunnuslukuopas s.a.) Ostovelkojen kiertoaika kertoo taas, kuinka monta päivää keskimäärin yrityksellä menee lyhytaikaisten ostovelkojen maksamiseen. Ostovelkojen kiertoaika kertoo siis millaisia maksuajkoja tavarantoimittajat ovat antaneet yritykselle. (Niskanen & Niskanen 2016,

125.) Myyntisaamisten kiertoaika kertoo vastaavasti, kuinka monta päivää kestää, että yritys saa rahat myynneistään. Toiminnan laajuuden kuvaamiseksi voidaan taas käyttää liikevaihdon kasvuprosenttia. Liikevaihdon kasvuprosentti kuvaa yrityksen myynnin kehittymistä verrattuna edelliseen vuoteen. (Tunnuslukuopas s.a.)

4 TOIMEKSIANTAJA

Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin työn toimeksiantajasta. Ensin esitellään työn toimeksiantaja kertomalla toimeksiantajasta yleisiä tietoja. Tämän jälkeen kerrotaan toimeksiantajan nykytilanteesta ja siitä, miksi opinnäytetyön aihe on toimeksiantajalle ajankohtainen ja tärkeä. Lopuksi kerrotaan, miten toimeksiantaja aikoo tulevaisuudessa hyödyntää työtä ja työstä saatuja tuloksia toiminnassaan.

4.1 Toimeksiantajan esittely

Tämän työn toimeksiantaja oli pääkaupunkiseudulla sijaitseva pieni tilitoimisto, joka on toiminut lähes 20 vuoden ajan. Tilitoimistossa työskentelee tällä hetkellä toimitusjohtajan lisäksi alle 10 työntekijää, jotka toimivat taloushallinnon asiantuntijoina. Asiakkaita tilitoimistolla on noin 160. Asiakkaina on toiminimiä, osakeyhtiöitä, asunto-osakeyhtiöitä ja yhdistyksiä monilta eri toimialoilta, esimerkiksi rakennus-, terveys- ja kauneusosalalta. Tilitoimistossa tehdään sekä paperista että sähköistä kirjanpitoa. Suurimmalle osalle asiakkaista tehdään vielä paperista kirjanpitoa, mutta sähköisten asiakkaiden määrä lisääntyy jatkuvasti.

Tilitoimiston tarkoituksena on hoitaa asiakasyritystensä asioita koko niiden toiminnan elinkaaren ajan eli yrityksen perustamisesta toiminnan lopettamiseen asti. Tilitoimisto pyrkiikin luomaan asiakkaidensa kanssa pitkäaikaisia suhteita. Tilitoimiston tavoitteena on hoitaa asiakasyritysten taloushallintoon liittyvät asiat niin, että asiakkaat voisivat keskittyä taloushallinnon sijaan omaan liike-toimintaansa.

Tilitoimiston toimintastrategian keskiössä on asiakkaiden tyytyväisyys ja työn laadukkuus, koska sillä tavalla tilitoimisto saa pitkäaikaisia asiakassuhteita ja

yrittäjien toiminta pysyy kannattavana. Jotta tilitoimisto voi taata hyvän palvelulaadun, työntekijät koulutautuvat jatkuvasti ja yritys tekee yhteistyötä erilaisien asiantuntijatahojen, kuten tilintarkastajien, kauppakamarin asiantuntijoiden ja lakimiesten kanssa. Tilitoimisto käyttää myös nykyaikaisia ohjelmistoja, jotta työ olisi mahdollisimman sujuvaa ja jotta asiakaskin saisi heidän palvelustaan parhaan mahdollisen hyödyn.

Pääkaupunkiseudulla on paljon tilitoimistoja, joten työn toimeksiantajalla on markkinoilla useita kilpailijoita. Markkinoilta löytyy isompia ja tunnetumpia tilitoimistoja kuin työn toimeksiantaja. Tilitoimiston asema markkinoilla on siis vähäinen, sillä kyseessä on pieni tilitoimisto, jossa työskentelee vain muutamia työntekijöitä.

4.2 Nykytilanteen kuvaus ja työn hyödyntäminen tulevaisuudessa

Toimeksiantaja tarjoaa tällä hetkellä asiakkailleen vain perinteisiä tilitoimistopalveluita. Näitä palveluja ovat kirjanpitojen työstäminen, tilinpäätöksien laatiminen, palkanlaskenta, laskutuksien hoitaminen, saatavien seuranta, laskujen maksatus, veroilmoitusten laadinta, viranomaisilmoitusten tekeminen, raportointi sekä yrityksen perustaminen ja lopettaminen. Toimeksiantaja haluaa nyt selvittää, mitä asiantuntijapalveluita asiakkaille voitaisiin jatkossa tarjota ja miten kirjanpidon raportointia voitaisiin kehittää, jotta asiakkaat saisivat tilitoimistolta tarvitsemansa avun ja tuen.

Asiakkaiden palvelutarpeiden kartoitus on toimeksiantajalle ajankohtainen, sillä tilitoimistoalalla tapahtuu suuria muutoksia. Tilitoimistojen tarjoamat palvelut muuttuvat koko ajan entistä enemmän kirjanpitäjän perinteisestä työstä asiantuntijatyöksi kirjanpito-ohjelmistojen automatisoitumisen ja tekoälyn myötä. Tämän takia toimeksiantaja haluaa keskittyä palvelutarjonnan lisäämiseen uusilla neuvontapalveluilla. Kartoituksen avulla voidaan selvittää, toivovatko asiakkaat esimerkiksi kirjanpitoraporttien analysointia tunnuslukujen avulla, verosuunnitteluapua tai apua budjettien laatimisessa. Tämä auttaa tilitoimistoa kehittämään mahdollisesti kokonaan uusia palveluita, joita voisivat esimerkiksi olla verosuunnitteluneuvonta ja tilinpäätöksen analysointi. Lisäksi työ voi auttaa tilitoimistoa kehittämään olemassa olevia palveluita paremmin

asiakasyritysten tarpeita vastaaviksi. Esimerkkinä tästä voisi olla se, että kirjanpidon raporttien lähettämisen yhteydessä asiakkaille kerrottaisiin erilaisia tunnuslukuja heidän toiminnastaan ja samalla näitä tunnuslukuja analysoitaisiin. Asiakkaiden palvelutarpeiden kartoittaminen on siis toimeksiantajalle tärkeää, jotta toimeksiantajan tarjoamat palvelut vastaisivat asiakkaiden nykytarpeita.

Opinnäytetyön aihe ja kehittämistyö edistävät toimeksiantajan liiketoimintaa siten, että kartoituksen avulla toimeksiantaja saa kehitettyä uusia palveluita tarjoamaansa, mikä puolestaan kasvattaa tilitoimiston liikevaihtoa. Lisäksi se edistää toimeksiantajan liiketoimintaa siten, että nykyisten asiakkaiden tyytyväisyys tilitoimistoa kohtaan lisääntyy, kun he saavat tarvitsemansa tuen. Tällöin yritykset pysyvät paremmin tilitoimiston asiakkaina, eikä heillä ole tarvetta vaihtaa tilitoimistoa. Uusilla palveluilla voidaan myös houkutella uusia asiakkaita tilitoimistolle, mikä myös lisää tilitoimiston liikevaihtoa ja pitää sen kannattavana.

Toimeksiantaja aikoo hyödyntää työtä toiminnassaan jatkossa siten, että työssä saatujen tuloksien avulla tilitoimiston palveluita voidaan alkaa räätälöimään asiakkaiden tarpeita paremmin vastaavaksi. Asiakkaille tehtyä kyselylomaketta aiotaan myös käyttää yrityksen työkaluna, jotta asiakkailta voidaan jatkossakin kysellä heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Lisäksi tämän kyselyn pohjalta asiakkaille pystytään tarvittaessa myöhemmin tekemään jatkokyselyitä. Yhteistyö asiakkaiden kanssa auttaa tilitoimistoa kehittämään palveluitaan toimivimmaksi ja tehokkaimmiksi, jolloin asiakkaiden tarpeet ja tavoitteet saavutetaan paremmin.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä luvussa kerrotaan tutkimuksen lähestymistavasta ja työssä käytetyistä tutkimusmenetelmistä. Tutkimuksen lähestymistavaksi valittiin tapaustutkimus ja työn tutkimusmenetelminä käytettiin sekä laadullista että määrällistä menetelmää. Laadullisena menetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua ja määrällisenä menetelmänä kyselylomaketta. Luvussa kerrotaan tutkimusmenetelmien ja lähestymistavan valinnan lisäksi myös empiirisen tutkimusaineiston hankinnasta ja sen analysoinnista.

5.1 Tutkimuksen lähestymistapa

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa uudenlaista tietoa ja uusia asioita. Tutkimuksen tuottamaa tietoa voidaan käytännössä hyödyntää kehittämistyössä. (Toikko & Rantanen 2009, 19.) Kehittämistyön kannalta tutkimuksellisuus on myös tärkeää, sillä tutkimuksen avulla saadaan paremmin otettua huomioon ne tekijät, jotka vaikuttavat kehittämistyöhön. Lisäksi tutkimuksen avulla saadaan paremmin perusteltua kehittämistyön tuloksia. Tutkimuksellisuus onkin olennainen osa kehittämistyötä. (Ojasalo ym. 2015, 21.)

Tutkimuksessa voidaan testata, miten teoriasta johdetut oletukset toteutuvat käytännön tasolla. Siinä voidaan selvittää myös tietyn ilmiön tai käyttäytymisen syitä tai etsiä ratkaisua tietyn asian toteuttamiseksi. Tutkimuksen päämääränä on saada vastauksia niihin kysymyksiin, joita tutkimusongelma esittää. (Heikkilä 2014, 12.) Tämän työn tutkimusongelmia olivat, mitä palveluita asiakkaat toivovat tilitoimiston tarjoavan ja miten tilitoimiston palveluita voitaisiin kehittää.

Tapaustutkimus on empiirinen tutkimusmuoto, joka perustuu käytännön havaintoihin, ja siinä tutkitaan yhtä tai muutamaa tapausta (Pitkäranta 2014, 22, 29). Tapaustutkimus sopii lähestymistavaksi kehittämistyöhön silloin, kun työn tavoitteena on tehdä kehittämissuhteita. Se sopii lähestymistavaksi myös silloin, kun tutkimuksen avulla halutaan saada syvälinen ymmärrys kehittämisen kohteesta, sillä tapaustutkimus tuottaa syvällistä ja tarkkaa tietoa tutkittavana olevasta tapauksesta. Tapaustutkimuksessa voidaan tutkia esimerkiksi yrityksen palveluita, tuotteita, toimintaa, prosessia tai koko yritystä. Se mahdollistaa myös ajankohtaista ilmiötä koskevan tiedon tuottamisen sen oikeassa toimintaympäristössä ja tilanteessa. (Ojasalo ym. 2015, 52–53.) Tapaustutkimuksen tarkoituksena on siis analysoida tiettyä nykyistä tapahtumaa tai toimintaa tietyssä rajatussa ympäristössä hyödyntäen monipuolisesti ja eri tavoin kerättyä tietoa. Tapaustutkimus keskittyykin perusteellisesti tietyn kohteen tutkimiseen. Yleensä tutkimuksen kohteena on yksilöön, ryhmiin, yhteisöihin tai laitoksiin liittyviä asioita. (Pitkäranta 2014, 29, 34.)

Tämän työn lähestymistavaksi valittiin tapaustutkimus, sillä työn tarkoituksena oli tehdä toimeksiantajalle kehittämissuhteita palvelujen parantamiseksi.

Työssä haluttiin myös syvällisesti ymmärtää asiakkaiden toiveita ja tarpeita. Lisäksi tapaustutkimus sopi työn lähestymistavaksi, sillä työssä tutkittiin asiakkaiden toiveita ja tarpeita heidän todellisessa toimintaympäristössään.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa laadulliseen eli kvalitatiiviseen sekä määrälliseen eli kvantitatiiviseen menetelmään. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään tutkimaan ihmisiin liittyviä ilmiöitä sosiaalisessa ympäristössä. Sen tarkoituksena on tutkia yksilöä, yhteisöä, sosiaalisen vuorovaikutuksen arvo maailmaa tai ihmisten välisiä suhteita. Määrällinen tutkimus on puolestaan suoraviivaisesti etenevä systemaattinen työ, jota ohjaa tutkimusongelma. Määrällisen tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä ratkaisemaan tietty ongelma. (Pitkäranta 2014, 8–9, 13.) Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttavat tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma (Heikkilä 2014, 12).

Haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen menetelmistä (Pitkäranta 2014, 90). Se on suosittu menetelmä tiedonkeruussa ja tutkimus- ja kehittämissuhteissa, sillä sen avulla saadaan tehokkaasti kerättyä syvällistä tietoa kehittämiskohteesta. Haastattelu sopii tiedonkeruumenetelmäksi, kun halutaan haastateltavan saavan kertoa omia ajatuksiaan vapaasti. (Ojasalo ym. 2015, 106.) Haastattelut voidaan jaotella avoimiin, strukturoituihin tai puolistrukturoituihin haastatteluihin (Pitkäranta 2014, 90–92). Puolistrukturoitu haastattelu, josta käytetään myös nimitystä teemahaastattelu, sopii tutkimusmenetelmäksi silloin, kun halutaan antaa haastateltavalle mahdollisuus ilmaista omia näkemyksiään ohjailematta liikaa hänen vastauksiaan. Puolistrukturoitu haastattelu sopii käytettäväksi myös silloin, kun tutkimuksen kohteena olevaa asiaa ei tunneta varmaksi etukäteen. (Ojasalo ym. 2015, 41.)

Puolistrukturoitu haastattelu valikoitui yhdeksi työn tutkimusmenetelmäksi, sillä työssä haluttiin, että toimeksiantaja saisi mahdollisimman vapaasti kertoa omia ajatuksiaan ja toiveitaan asiakkaille lähetettävään kyselylomakkeeseen liittyen. Haastattelun teemojen avulla oli tarkoitus saada selville muun muassa haluaako toimeksiantaja, että kysely lähetetään kaikille toimeksiantajayrityksen asiakkaille, mitä kysymyksiä asiakkailta kysytään, kuinka paljon kysymyksiä kyselylomakkeella tullaan kysymään, mitä vastausvaihtoehtoja kyselyyn

laitetaan, millainen saateviesti asiakkaille lähetetään, milloin varsinainen kysely lähetetään, miten kyselylomaketta testataan ja mitä muita asioita toimeksiantaja haluaa kyselyssä huomioitavan. Haastattelu oli työn kannalta tärkeä menetelmä, jotta työssä saatiin syvällistä tietoa siitä, mitä toimeksiantaja halusi kyselylomakkeelta.

Kysely on taas yksi määrällisen tutkimuksen menetelmistä, jota käytetään paljon tutkimuksissa. Kyselytutkimuksessa laaditaan usein kyselylomake, joka lähetetään valikoiduille vastaajille. (Pitkäranta 2014, 90.) Kyselytutkimus tarjoaa tehokkaan ja nopean tavan kerätä tietoa (Vehkalahti 2019, 13; Ojasalo ym. 2015, 121). Sen avulla voidaan kysyä samoja kysymyksiä suurelta ihmisjoukolta (Ojasalo ym. 2015, 121).

Kyselylomake valikoitui työn toiseksi tutkimusmenetelmäksi, sillä kyselyn avulla voitiin vastata työn tutkimusongelmiin, mitä palveluita asiakkaat toivovat tilitoimiston tarjoavan ja miten tilitoimiston palveluita voitaisiin kehittää. Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli, että toimeksiantajayritys saa kyselyn avulla tietoa asiakkaidensa toiveista ja tarpeista, ja voi sen pohjalta lähteä kehittämään palvelujaan asiakaslähtoisemmäksi. Kyselylomake sopi työn tutkimusmenetelmäksi myös sen takia, että sen avulla saatiin kysytyä kaikilta asiakkailta samat kysymykset.

5.3 Empiirisen aineiston hankinta

Ennen empiirisen aineiston hankintaa työssä pohdittiin, miten saatuja henkilötietoja aiotaan käsitellä, sillä työssä tultaisiin keräämään epäsuoria henkilötietoja kyselylomakkeen ja haastattelun kautta. Siten ennen kuin henkilötietoja aloitettiin keräämään, työssä tehtiin suunnitelma siitä, mitä henkilötietoja työn kannalta tarvitaan, sekä mihin ja miksi niitä tarvitaan. Työssä kiinnitettiin huomiota siihen, ettei tarpeettomia henkilötietoja kerätä, eikä kerättyjä tietoja käytetä muuhun kuin työssä kuvattuun tarkoitukseen. Tutkimuksessa tarvittavien henkilötietojen käsittelyyn ja säilytykseen liittyvät asiat kuvattiin opinnäytetyön tietosuojailmoituksessa (liite 1). Tietosuojailmoituksessa kerrottiin työssä kerättävien henkilötietojen käsittelyn elinkaaresta eli siitä, miten henkilötietoja tullaan käsittelemään tutkimuksen alusta sen loppuun asti. Tietosuojailmoitus lähetettiin sekä haastateltavalle toimeksiantajayrityksen johtotason henkilölle

että kyselylomakkeen saaneille asiakkaille. Eettisyyttä huomioitiin tutkimuksessa myös niin, että haastateltavalta pyydettiin suostumus haastatteluun ja haastattelun videointiin. Lisäksi kyselytutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja se toteutettiin anonymisti, jotta kyselyyn vastanneita ei tunnistettaisi suoraan. Kyselyaineiston analysointivaiheessa taas saadut epäsuorat tunnistetiedot poistettiin, jotta kyselyyn vastanneita asiakkaita ei voitaisi tunnistaa epäsuorastikaan ja näin vastaajien anonymiteetti säilyisi.

Seuraavaksi tämän luvun alaluvuissa kerrotaan, miten työn empiiristä tutkimusaineistoa hankittiin. Ensimmäisessä alaluvussa käsitellään haastatteluaineiston hankintaa. Tämän jälkeen luvun toisessa alaluvussa kerrotaan työn toisen tutkimusmenetelmän, kyselyaineiston, hankinnasta.

5.3.1 Puolistrukturoitu haastattelu

Kun tutkimusmenetelmänä käytetään puolistrukturoitua haastattelua, haastattelun teemat suunnitellaan tarkasti etukäteen (Ojasalo ym. 2015, 41). Haastattelutilanteessa edetään teemoittain ja jokaisen teeman kohdalla käydään läpi niihin liittyvät tarkentavat kysymykset. Näin pyritään saamaan tutkimuksen tarkoituksen kannalta olennaisia vastauksia. Etukäteen valittujen teemojen taustalla on tutkimuksen viitekehys, joka perustuu jo olemassa olevaan tietoon tutkimuksesta. (Pitkäranta 2014, 92–93.) Haastattelutilanteessa ei kuitenkaan sanamuodoilla, kysymysten järjestyksellä tai painotuksella ole merkitystä (Ojasalo ym. 2015, 41).

Haastattelun käyttämisen etuna on sen joustavuus, sillä haastatteliija voi toistaa kysymyksiään, oikoa haastateltavan väärinkäsityksiä, tarkentaa kysymysten sanamuotoja, ja muutenkin käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Jotta haastattelu onnistuisi hyvin, on tärkeää, että haastateltava saa etukäteen tietää häneltä kysyttävät asiat, tai ainakin haastattelussa käsiteltävän aiheen. Haastattelun heikkoutena nähdään se, että sen tekemiseen voi kulua paljon aikaa. (Pitkäranta 2014, 90–92.)

Haastateltavien valinnassa on tärkeää ottaa huomioon henkilöiden asiantuntemus ja kokemus tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimusaineiston koolla ja otoksen suurella määrällä ei kuitenkaan ole merkitystä laadullisessa tutkimuksessa.

Tämä johtuu siitä, että laadullisessa tutkimuksessa tärkeintä on aineiston laatu, eikä sen määrä. Kerätyn aineiston voidaan taas katsoa olevan riittävä, kun aineisto saavuttaa kylläntymispisteen eli saturaation. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimusaineisto ei enää tuota uutta tietoa, vaan se toistaa jo aiemmin havaittuja seikkoja. (Vilka 2021, luku 5.)

Haastattelujen äänittäminen on suositeltavaa, koska se antaa haastattelijalle vapauden keskittyä tarkkailemaan ja kuuntelemaan haastateltavaa. Haastattelun jälkeen haastatteliija pystyy hyvin palaamaan uudelleen haastatteluhetkeen äänitteen avulla. Haastattelun uudelleen kuunteleminen voi avata haastattelun sisällöstä uusia näkökulmia ja tällöin voi myös erottaa tarkemmin puheessa olevia eri äänensävyjä. Äänitteen avulla haastattelu on helppo raportoida sanatarkasti. Jotta haastattelu voidaan äänittää, tarvitaan siihen kuitenkin haastateltavan lupa. Haastattelun jälkeen saatu aineisto usein litteroidaan. Litterointi tarkoittaa sitä, että haastattelun sisältö kirjoitetaan auki omin sanoin. Litteroinnin tarkkuus vaihtelee kehittämistehtävän mukaan. Haastattelu voidaan litteroida yleisemmällä tasolla, mikäli vain haastateltavan vastausten sisällöllä on merkitystä. Haastattelu on taas hyvä litteroida sanatarkasti silloin, kun haastateltavan vastausten sanavalinnoilla on merkitystä tutkimuksen näkökulmasta. Litterointi toimii myös analysoinnin apuvälineenä. (Ojasalo ym. 2015, 107.)

Tutkimusmenetelmistä toteutettiin ensimmäisenä laadullinen menetelmä eli puolistrukturoitu haastattelu. Työssä haastateltiin toimeksiantajayrityksen johtotason henkilöä, jotta voitaisiin saada selville hänen näkemyksiään asiakkaille tehtävään kyselylomakkeeseen liittyen. Ennen haastattelua johtotason henkilölle lähetettiin haastattelulomake (liite 2), jotta hän pystyisi perehtymään haastattelun sisältöön etukäteen. Samalla hän sai myös ensimmäisen version asiakkaille lähetettävästä kyselylomakkeesta, jota tarkasteltiin yhdessä tarkemmin haastattelutilanteessa. Lisäksi toimeksiantaja sai ensimmäiset versiot asiakkaille lähetettävistä kyselytutkimuksen sähköpostisaatteista, jotta hän voisi kommentoida niitäkin haastattelussa.

Haastattelu suoritettiin Teamsin kautta ja se nauhoitettiin haastateltavan suostumuksella. Haastattelun jälkeen saatu aineisto litteroitiin, jotta haastattelussa ilmenneitä asioita pystyttiin hyödyntämään kyselytutkimuksen tekemisessä ja

työn tuloksien kirjaamisessa. Haastattelu litteroitiin Wordiin sanatarkasti, sillä haastattelun avulla haluttiin saada selville tarkat kysymykset ja vastausvaihtoehdot, mitä kyselylomakkeelle tullaan laittamaan. Lisäksi sanatarkkaa litterointia tarvittiin sen vuoksi, jotta saatiin tarkasti selville, mitä toimeksiantaja halusi kyselylomakkeen johdantoon ja asiakkaille lähetettäviin saateviesteihin kirjoitettavan.

5.3.2 Kyselylomake

Kyselylomakkeen kysymykset tulee suunnitella niin, että niissä otetaan huomioon tutkimuksen pääkysymys, käsitteellinen viitekehys ja tutkimuksen tarkoitus (Pitkäranta 2014, 92). Vaikka kyselytutkimuksen tulokset saadaan enimmäkseen numeroina, esitetään kysymykset sanallisesti. Kyselylomake tulee suunnitella tarkasti, sillä lomaketta ei voi muokata enää sen jälkeen, kun se on lähetetty asiakkaille. Lomake vaikuttaa suuresti siihen, onnistuuko tutkimus. On tärkeää, että lomakkeella kysytään sellaisia kysymyksiä, jotka liittyvät sisällöllisesti tutkimuksen aiheeseen. Kysymykset tulee myös suunnitella niin, että vastaukset voidaan tilastoida. (Vehkalahti 2019, 13, 20.)

Kyselylomakkeen käyttämisen etuna on se, että kyselyn kautta saadaan kerättyä mittava määrä tutkimusaineistoa, sillä siinä voidaan esittää monia kysymyksiä suurelle ihmisjoukolle. Sen avulla saadaan usein runsaasti numeerisia tuloksia. Kyselyn heikkous on taas siinä, että sen kautta saatava tieto on usein pintapuolista. Lisäksi kyselyn heikkoutena nähdään se, ettei siitä pystytä arvioimaan vastaajien suhtautumisen vakavuutta kyselyyn, vastausvaihtoehtojen toimivuutta vastaajien näkökulmasta tarkasteltuna, vastaajien tietämystä tutkittavasta aiheesta tai vastaajien perehtyneisyyttä tutkittavaan aiheeseen. (Ojasalo ym. 2015, 121.)

Kyselylomakkeen pituuteen on hyvä kiinnittää huomiota. Jos kyselylomakkeella on liian paljon kysymyksiä, saattaa se vähentää vastaamishalukkuutta. Kyselyyn vastaamisen tulisi viedä aikaa enintään 15–20 minuuttia. Myös kyselylomakkeen ulkoasun selkeyteen on tärkeä kiinnittää huomiota. Helpot ja yksinkertaiset kysymykset auttavat vastaajia vastaamaan kysymyksiin. Kyselyssä ei tulisi kuitenkaan esittää tarpeettomia kysymyksiä pelkästään varmuuden vuoksi. (Ojasalo ym. 2015, 131.) Kyselytutkimuksissa vastaajille annetaan

yleensä 10–14 päivää aikaa vastata kyselyyn. Tänä aikana lähetetään myös muistutusviesti vastaamiseen liittyen. (Vilkkä 2007, 106.)

Kun kyselylomakkeen (liite 3) sisältö oli selvillä ja lomaketta oli testattu, kyselytutkimus suoritettiin Google Formsilla. Kyselyn johdannossa kerrottiin lyhyesti, mihin kyselytutkimus liittyy, miksi se toteutetaan, millaisia tietoja sen avulla kerätään, kuinka monta kysymystä kyselyssä on ja missä järjestyksessä kysymyksiä kysytään sekä kuinka kauan kyselytutkimus kestää. Johdannossa kerrottiin myös vastaajien anonymiteetistä ja vastauksien luottamuksellisuudesta. Lisäksi johdannossa kerrottiin tietosuojailmoituksen tärkeimmät asiat, ja siihen lisättiin linkki, joka johti tietosuojailmoitukseen.

Kysely lähetettiin toimeksiantajayrityksen kaikille toiminimi- ja osakeyhtiö-asiakkaille sähköpostilla, joka sisälsi linkin kyselyyn. Sähköpostin sai 119 asiakasta. Saateviestissä kerrottiin, kuka on tutkimuksen toteuttaja, mikä on tutkimuksen tarkoitus ja tavoite, miten saatuja tutkimustietoja tullaan hyödyntämään työssä, mikä on tutkimuksen kohderyhmä, miksi kaikkien vastaukset ovat tärkeitä, mikä on kyselyn viimeinen vastauspäivä, kauanko kyselyyn vastaaminen vie aikaa ja miten tutkimukseen vastataan. Viestissä kerrottiin myös, että kysely toteutetaan anonyymisti, mutta kyselyssä kerätään henkilötietoja epäsuorasti, joten vastatessa kyselyyn tulee hyväksyä henkilötietojen käsittely. Halutessaan asiakkaat pääsivät näkemään tietosuojailmoituksen klikkaamalla sähköpostiviestin mukana lähetettyä linkkiä. Lisäksi saateviestissä kiitettiin asiakkaita etukäteen heidän vastauksistaan ja käyttämästään ajasta sekä tuotiin esille, että kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Koko kyselyyn annettiin vastausaikaa kaksi viikkoa.

Kun kyselyn lähettämisestä oli kulunut viikko, asiakkaille lähetettiin muistutusviesti vastaamisesta, jotta kyselyyn saataisiin lisää vastauksia. Muistutusviestissä kerrottiin, milloin ensimmäinen kyselyyn liittyvä viesti oli lähetetty heille ja siinä vedottiin vastaamiseen, jotta kysely onnistuisi. Viestiin sisällytettiin uudestaan linkki kyselylomakkeesta. Viestissä muistutettiin myös kyselyn viimeisestä vastauspäivästä ja tuotiin esille, että jos kyselyyn oli jo vastannut, ei siihen tarvitsisi vastata uudestaan. Lisäksi viestissä kiitettiin kaikkia kyselyyn jo vastanneita.

5.4 Empiirisen aineiston analysointi

Tämän luvun alaluvuissa kerrotaan, miten työn empiiristä tutkimusaineistoa analysoitiin. Ensimmäisessä alaluvussa analysoidaan haastatteluaineistoa. Toisessa alaluvussa analysoidaan puolestaan kyselyaineistoa.

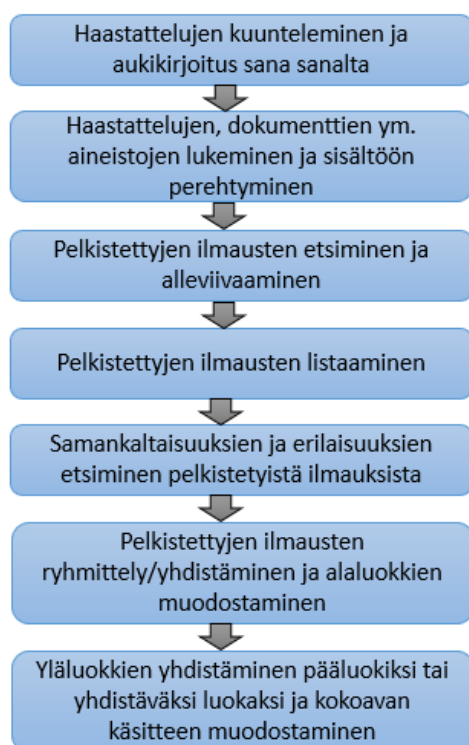
5.4.1 Haastattelun analysointi

Laadullisen tutkimusaineiston analysointi alkaa jo siitä, kun tutkija aloittaa aineiston keräämisen, ja se jatkuu myös aineiston keräämisen jälkeen. Aineiston kerääminen ja analysointi tapahtuvat siten osittain samanaikaisesti. Aineiston keräämisen jälkeen analysointi jatkuu niin, että tutkija lukee saamaansa aineistoa uudestaan, jotta hän voi jaotella aineiston erilaisiin kategorioihin. Sen lisäksi tutkija hakee aiheeseen liittyen teoria- ja tutkimustietoa eri lähteistä. Tämä auttaa häntä saamaan käsityksen siitä, minkälaisia kategorioita hän voi pyrkiä löytämään tutkimuksestaan. Kun tutkija on jaotellut aineiston kategorioihin, hän voi jaotella ne vielä teemoihin. Tämän jälkeen hän tulkitsee aineistoa. Taitava tutkija osaa yhdistää aineiston yksityiskohdat kokonaisuudeksi mielessään. (Puusa & Juuti 2020, luku IV.)

Tutkijan kyky tulkita ja ymmärtää tutkimuksen ilmiötä vaikuttavat aineiston analyysin laatuun. Analyysin tarkoituksena on kuvata, tulkita ja saada käsitys tutkimuksessa tarkasteltavasta ilmiöstä. Aineistoa on tärkeä kuvailla, jotta tutkija ei esitä ainoastaan faktoja, vaan tuo esille myös kontekstin, jossa tutkittu aihe ilmenee. Tutkijan tavoitteena on tehdä analyysistä ymmärrettävä ja selkeä. Raportissa tulee kuvata analyysin koko prosessi vaiheineen. Analyysiprosessi sisältää eri osien analysointi- ja synteesivaiheen. Analysointia tehdessä saatua aineistoa eritellään, tiivistetään ja luokitellaan. Synteesivaiheessa taas pyritään luomaan kokonaisuus saadusta aineistosta ja tarkastelemaan tutkimusta uudesta näkökulmasta. Analyysiprosessi ei kuitenkaan pääty tulosten esittämiseen, vaan sen päämääränä on saavuttaa onnistuneita tulkintoja. (Puusa & Juuti 2020, luku VI, luku 9.)

Sisällönanalyysi sopii käytettäväksi useiden eri aineistojen analysointiin laadullisessa tutkimuksessa. Sisällönanalyysi onkin yksi eniten käytetyimmistä laadullisen aineiston analysoinnin menetelmistä. (Puusa & Juuti 2020, luku 9.) Tämä menetelmä mahdollistaa dokumenttien systemaattisen ja objektiivisen

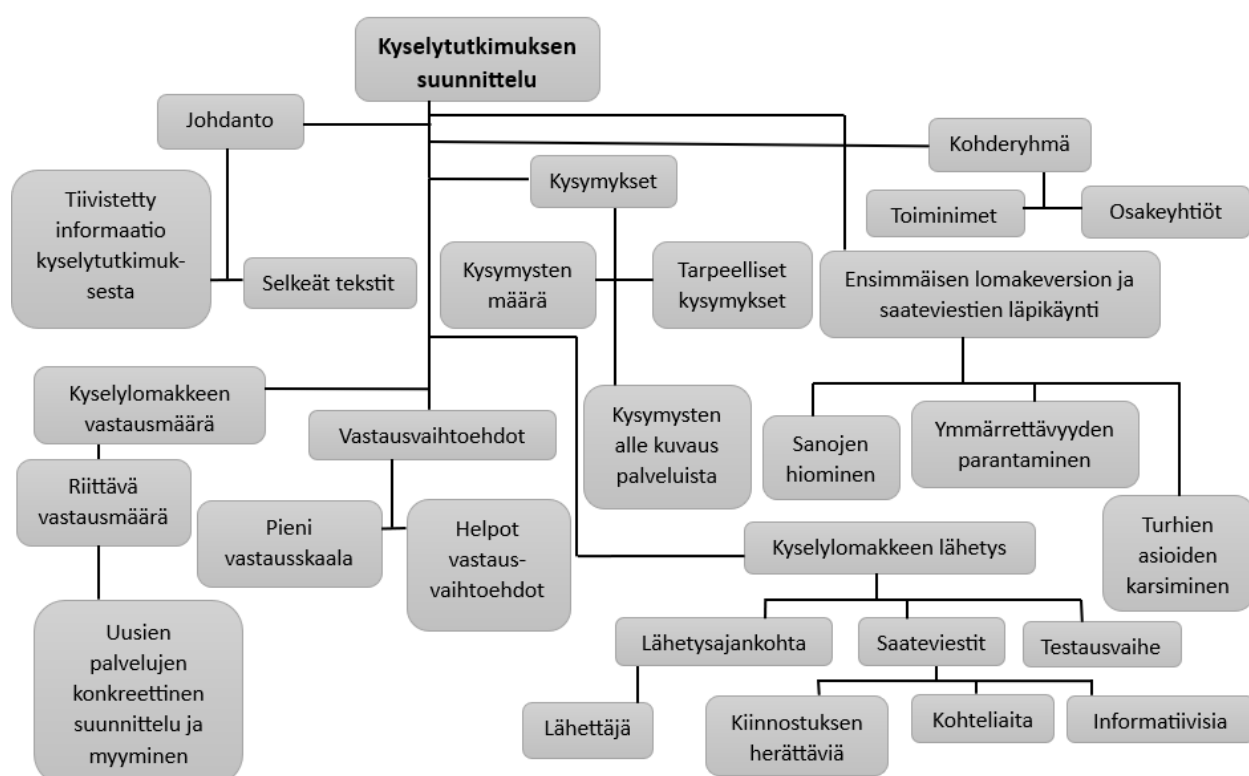
analysoinnin. Dokumentteja voivat olla melkein mitkä tahansa kirjalliset materiaalit, kuten haastattelut, raportit ja artikkelit. Sisällönanalyysimenetelmän tarkoituksena on tuottaa tiivistetty ja yleistetty sanallinen kuvaus saatujen dokumenttien sisällöstä. Menetelmä auttaa siten luomaan selkeän kuvauksen tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Tiivistämisessä on kuitenkin otettava huomioon, että dokumentin sisältämä informaatio säilyy. Menetelmän avulla saatua aineistoa hyödynnetään myös johtopäätöksien tekemisessä. Sisällönanalyysi voi olla teoria- tai aineistolähtöistä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.)



Kuva 3. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheet (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.4.3)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä (kuva 3) pyritään redusoimaan eli pelkistämään aineistoa niin, että tutkimuksen kannalta epäolennainen tieto karsitaan pois. Tämä tapahtuu siten, että aineistoa tiivistetään tai pilkotaan osiin. Kun aineisto on pelkistetty, se klusteroidaan eli ryhmitellään. Tässä vaiheessa aineistosta pyritään löytämään käsitteitä, jotka ovat samankaltaisia keskenään, jotta ne voidaan yhdistää omaksi alaluokakseen. Luokat nimetään kyseisen luokan sisällön perusteella. Luokittelemista voidaan jatkaa niin, että alaluokat yhdistetään yläluokiksi ja yläluokat pääluokiksi. Pääluokat muodostavat taas kaikkia luokkia yhdistävän luokan, joka on suoraan kytköksissä tutkimuskysymykseen. Luokittelun avulla aineistoa saadaan tiivistettyä lisää, kun

yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. Aineiston ryhmittelyn jälkeen aineisto vielä abstrahoidaan eli käsitteellistetään. Tällöin aineistosta poistetaan kaikki tarpeettomat tiedot keskittyen tutkimuksen kannalta olennaisiin tietoihin. Kokonaisuudessaan aineistolähtöisen sisällönanalyysin tarkoituksena on siis yhdistellä eri käsitteitä ja saada siten vastaus tutkimuskysymykseen. Menetelmässä aineistoa tulkitaan ja sen pohjalta tehdään päätelmiä. Sisällönanalyysissa siirrytään empiirisestä, käytännön aineistosta kohti käsitteellisempää näkökulmaa tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.)



Kuva 4. Haastatteluaineiston analysointi ala- ja yläluokkiin

Haastattelun analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia, sillä tarkoituksena oli tunnistaa haastattelussa esiin nousseita johtotason henkilön mielipiteitä ja näkökulmia asiakkaille tehtävään kyselylomakkeeseen liittyen. Analysointivaiheessa haastatteluaineisto jaettiin ala- ja yläluokkiin (kuva 4). Sisällönanalyysi antoi mahdollisuuden ymmärtää syvällisemmin johtotason henkilön ajatuksia. Tämä auttoi kyselylomakkeen suunnittelemisessa ja laatimisessa niin, että kyselylomakkeeseen saatiin olennaiset aiheet ja kysymykset, joita asiakkailta haluttiin kysyä. Haastattelun jälkeen kyselylomaketta hiottiin vielä muutaman kerran toimeksiantajan kanssa. Toimeksiantajayrityksen työntekijät antoivat myös omia mielipiteitään kyselylomakkeeseen liittyen.

5.4.2 Kyselylomakkeen analysointi

Määrällisessä tutkimuksessa aineiston käsittelyprosessi etenee siten, että ensin tarkistetaan lomakkeen kautta kerätyt tiedot. Tämän jälkeen tiedot syötetään tietokoneelle ja tallennetaan. Tiedot tulee tallentaa sellaiseen muotoon, jotta niitä voidaan tarkastella ja analysoida numeerisesti hyödyntämällä tilasto- ja taulukko-ohjelmia. Tutkimusaineiston käsittely aloitetaan siinä vaiheessa, kun aineiston keruu-aika on päättynyt. Tällöin tutkija tarkastelee lomakkeelle annettuja tietoja ja arvioi vastausten laatua. Jos vastauksissa on paljon ”en osaa sanoa” - tuloksia, saattaa se viitata siihen, että kysymys on huonosti muotoiltu tai sitä on ollut vaikea ymmärtää. Mikäli taas suurin osa vastauksista jää saamatta, voi se tarkoittaa, että vastaajilla ei ole ollut tietoa kysyttävästä asiasta. (Vilka 2007, 106.)

Ensimmäisen sähköpostiviestin lähettämisen jälkeen kyselyyn vastasi 19 asiakasta. Muistutusviestin jälkeen kyselyyn vastasi 19 asiakasta lisää. Kyselyyn vastasi siis kaiken kaikkiaan 38 asiakasta perusjoukon ollessa 119. Vastausprosentti oli siten 32 %. Toimeksiantaja odotti vastausprosentin olevan 40 %, joten saatu vastausprosentti jäi hieman alle sen. Saadut tulokset siirrettiin Google Formsista SPSS-ohjelmaan, jotta tuloksia pystyttiin analysoimaan.

Sähköisten kyselyjen määrä on räjähdysmäisesti kasvanut viime aikoina joutuen kyselyiden tekemisen halpuudesta sekä nopeasta ja helposta toteuttamisesta. Kyselytulva on aiheuttanut vastausväsymyksen, jonka seurauksena kyselytutkimuksiin vastataan nykyään vähemmän. Vastaajien määrää vähentää myös se, että yhä useammat kyselytutkimukset joutuvat vastaajien roskapostiin, eikä näin ollen kysely tavoita kohderyhmäänsä niin laajasti. (Ojasalo ym. 2015, 129.)

Määrällisen aineiston analyysissä voidaan käyttää apuna tunnuslukuja, joita ovat sijainti ja hajontaluvut sekä vinous ja huipukkuus. Sijaintilukuihin kuuluvat esimerkiksi keskiarvo, mediaani ja moodi. Sijaintiluvut kertovat muuttujan keskimääräisestä suuruudesta. Hajontalukuja ovat puolestaan keskihajonta, vaihteluväli ja variaatiokerroin. Havaintoluvut kertovat muuttujan arvon vaihtelusta. Vinous ja huipukkuus kuvaavat taas yhdessä, kuinka kaukana käsiteltävän

muuttujan jakauma on normaalijakaumasta. Lisäksi määrällisen aineiston analyysissä voidaan käyttää apuna ristiintaulukointia ja korrelaatiokerrointa. Ristiintaulukointia ja korrelaatiokerrointa käytetään kahden muuttujan välisen riippuvuuden analysoimiseen. (Vilka 2007, 118–119.)

Kyselylomakkeen analyysissä hyödynnettiin prosenttiosuuksia ja lukumääriä sekä tehtiin ristiintaulukkoja eri muuttujien mukaan. Aineistosta laadittiin myös pylväskaavioita ja frekvenssitaulukoita. Nämä työssä käytetyt analyysimenetelmät auttoivat hahmottamaan vastausten kokonaiskuvaa, tunnistamaan vastausten poikkeavuuksia ja eri muuttujien välisiä riippuvuuksia sekä saamaan tärkeää tietoa kerätystä aineistosta.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa kerrotaan haastattelun ja kyselylomakkeen tuloksista. Ensimmäisessä alaluvussa käsitellään haastattelun tuloksia. Tämän jälkeen seuraa vissa alaluvuissa käsitellään kyselylomakkeen tuloksia. Kyselylomakkeen tuloksista käsitellään ensin kyselyyn vastanneiden yritysten taustatietoja. Sen jälkeen kyselylomakkeen tutkimustuloksia käsitellään teemoittain. Näitä teemoja ovat taloudellinen analyysi, taloudellinen suunnittelu, taloudellinen päätöksenteko sekä henkilöstön johtaminen ja muut palvelutarjontaan liittyvät toiveet.

6.1 Kyselylomakkeen suunnittelu

Haastattelun aikana toimeksiantaja toi esille, että heille on tärkeää saada tietoa siitä, minkälaiset palvelut herättävät kiinnostusta asiakkaissa, jotta tilitoimisto voisi alkaa myymään juuri näitä palveluita. Tilitoimisto halusi varmistaa asiakkailtaan, että heidän tarjoamansa neuvontapalvelut tulevat olemaan aidosti hyödyllisiä ja vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Tämän takia toimeksiantajalle oli tärkeää, että asiakkaille tehdään kyselytutkimus aiheeseen liittyen, jotta heiltä voitaisiin saada vastauksia tähän kysymykseen.

Haastateltavan vastauksissa korostui se, että kyselylomakkeen tulee olla kohtuullisen lyhyt, jotta asiakkaat jaksavat vastata siihen. Haastateltavalla heräsi huoli siitä, että jos kyselyssä kysytään liikaa kysymyksiä, asiakkaat jättäisivät

kokonaan vastaamatta kyselyyn. Toimeksiantajan mielestä oli tärkeää kysyä vain sellaisia kysymyksiä, jotka antaisivat heille tarvittavaa tietoa palvelujen kehittämiseksi. Toimeksiantajan mielestä oli myös tarkoituksenmukaista pitää kysymysten vastausasteikko pienenä, jotta asiakkaiden olisi helpompi vastata kysymyksiin.

Haastattelussa toistui ajatus, että kyselyn kaikki kysymykset tulee tehdä mahdollisimman ymmärrettäviksi. Kysymykset tulisi muotoilla niin, että asiakkailla ei tarvitsisi olla entuudestaan mitään tietoa kysyttävistä neuvontapalveluista. Siksi toimeksiantaja halusi, että jokaisen neuvontapalveluihin liittyvän kysymyksen alle laitetaan lyhyt selitys siitä, mitä kyseinen uusi palvelu tarkoittaisi ja mitä asioita se voisi pitää sisällään.

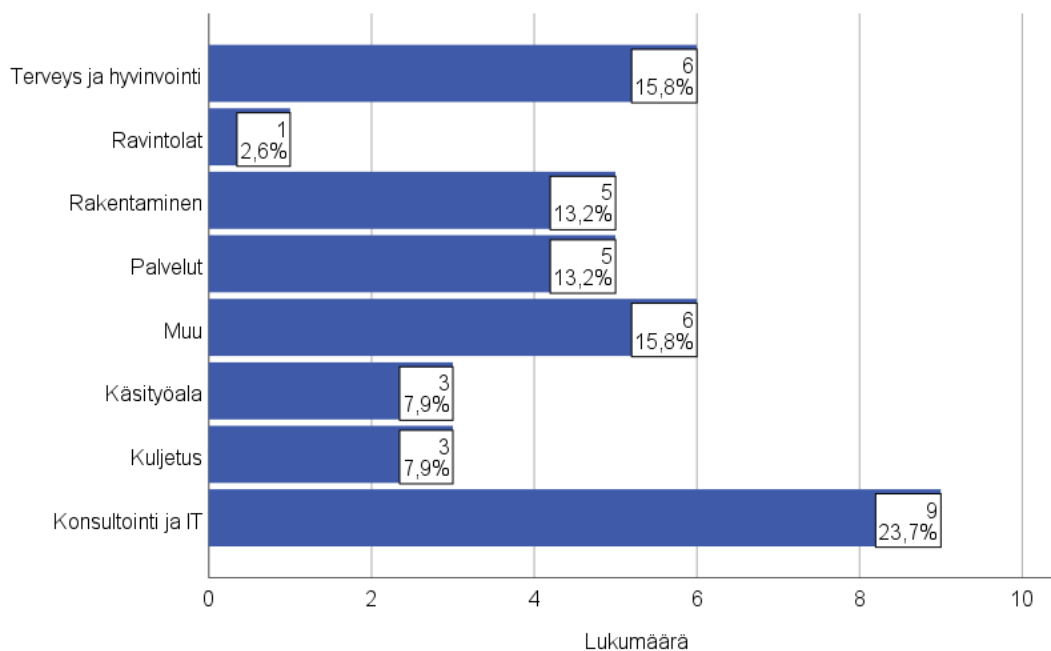
Haastattelussa käytiin läpi myös toimeksiantajalle lähetettyä ensimmäistä kyselylomakeversiota. Kyselylomakeversiosta poistettiin toimeksiantajan mielestä turhat kysymykset. Toimeksiantaja esitti ehdotuksia lomakkeella olevien tekstien selkeyttämiseksi ja sanamuotojen hiomiseksi. Hän antoi myös kehitysideoita kyselylomakkeen johdantoon ja saateteksteihin, jotta tekstit olisivat mahdollisimman ymmärrettäviä. Toimeksiantaja antoi runsaasti uusia ideoita kyselytutkimukseen liittyen.

Haastattelun avulla saatiin selville myös, että toimeksiantaja toivoi kyselyn vastausprosentin olevan 40 %. Toimeksiantaja uskoi, että kyselyyn voisi vastata paljon asiakkaita, sillä kyselyssä kysyttävät asiat liittyivät juuri siihen, mitä asiakkaat voisivat haluta ostaa. Toimeksiantaja toivoi, että vastausten kautta saataisiin riittävästi tietoa, jotta tilitoimisto pääsisi suunnittelemaan, mitä palveluita heidän kannattaisi lisätä tarjoomaansa. Mikäli vastausprosentti jäisi kovin pieniksi, antaisi se jotain ideaa tarjottaviin uusiin palveluihin liittyen, mutta sen perusteella toimeksiantaja ei välttämättä lähtisi kehittämään uusia palveluja.

6.2 Vastaajien taustatiedot

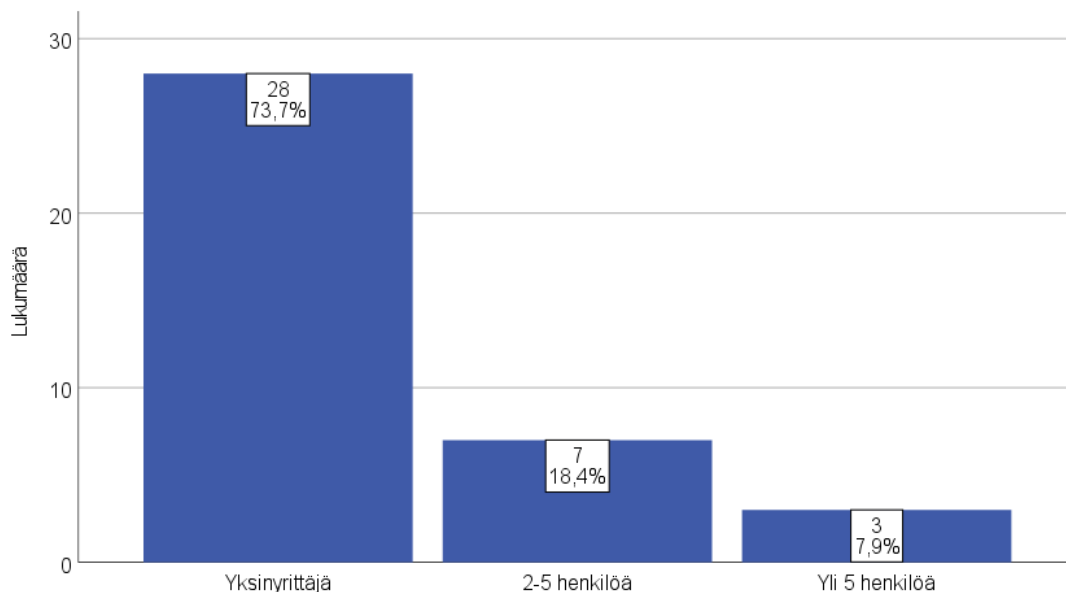
Kyselylomakkeen taustatiedoissa kysyttiin vastaajien yhtiömuotoa, pääasiallista toimialaa, yrityksen henkilöstön lukumäärää ja liikevaihtoa vuodessa sekä

sitä, kauanko yritys on toiminut. Kysely lähetettiin toimeksiantajayrityksen osakeyhtiö- ja toiminimiasiakkaille. Kyselyyn vastanneista 38 yrityksestä yli kolme viidesosaa oli osakeyhtiöitä ja loput toiminimiä (liite 4/1, taulukko 1).



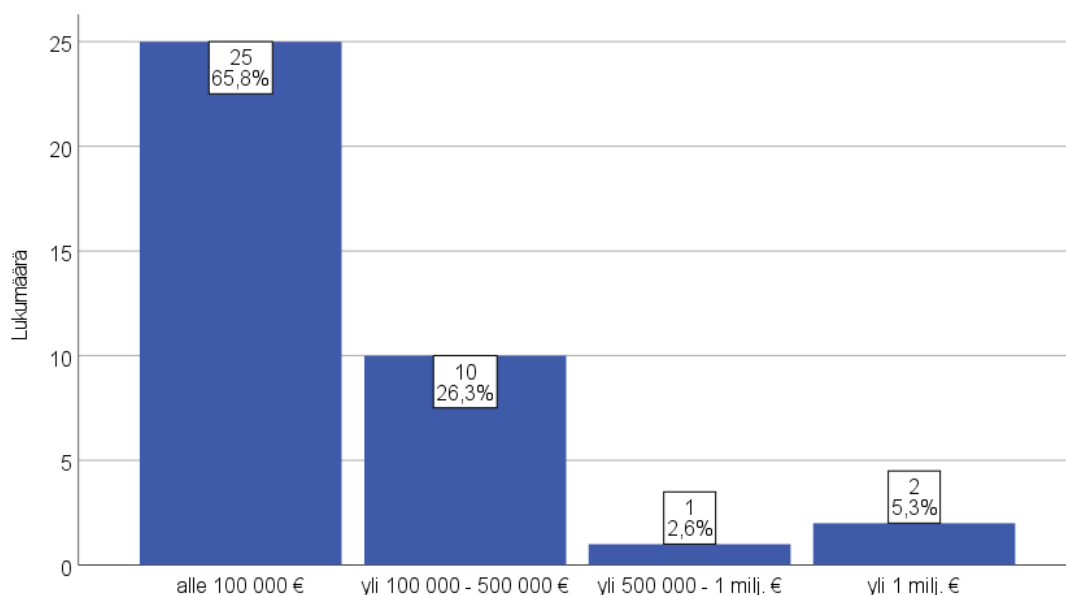
Kuva 5. Vastaajayritysten toimialojen jakauma

Vastaajayritysten toimialoissa oli paljon hajontaa (liite 4/1, taulukko 2). Eniten kyselyyn vastasivat konsultointi- ja IT-alan yritykset. Melkein neljännes vastaajista oli tämän alan yrityksiä. Vajaa kuudennes vastaajista oli taas terveys- ja hyvinvointialalta ja toiset vajaa kuudesosa ilmoitti toimialakseen muu. Lähes seitsemännes vastaajista kertoi puolestaan yrityksen toimialan olevan palvelut tai rakentaminen. Vähiten vastaajia oli kuljetus-, käsityö- ja ravintola-alalta. Kuvassa 5 näkyy vastaajayritysten toimialojen jakauma.



Kuva 6. Vastaajayritysten henkilöstömäärän jakauma

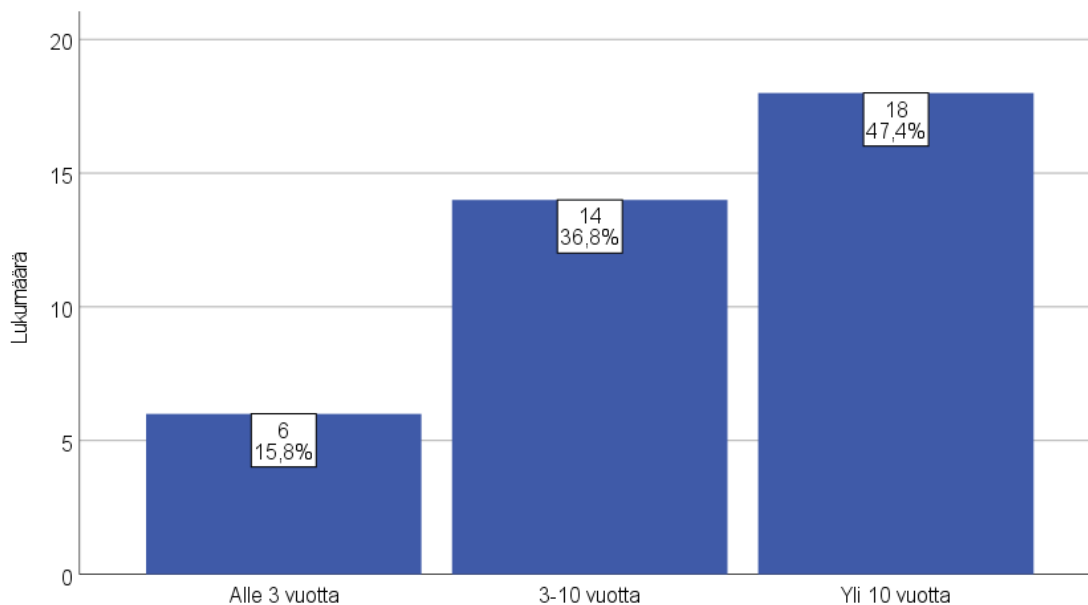
Kyselyyn vastanneista eniten oli yksinyrittäjiä. Vastaajista noin kolme neljäsosaa ilmoitti olevan yksinyrittäjiä (liite 4/1, taulukko 3). Vajaa viidennes ilmoitti taas yrityksessään työskentelevän 2–5 henkilöä. Vähemmistö ilmoitti yrityksessään työskentelevän yli 5 henkilöä. Kuvassa 6 näkyy vastaajayritysten henkilöstömäärän jakauma.



Kuva 7. Vastaajayritysten liikevaihdon jakauma

Valtaosa vastaajista ilmoitti yrityksen liikevaihdon olevan alle 100 000 € vuodessa (liite 4/2, taulukko 4). Seuraavaksi eniten eli reilulla neljänneksellä vas-

taajista liikevaihto oli yli 100 000–500 000 € vuodessa. Selkeästi vähiten vastaajien keskuudessa oli yrityksiä, joiden liikevaihto oli yli 500 000–1 000 000 € vuodessa tai yli 1 000 000 € vuodessa. Kuvasta 7 nähdään vastaajayritysten liikevaihdon jakauma.

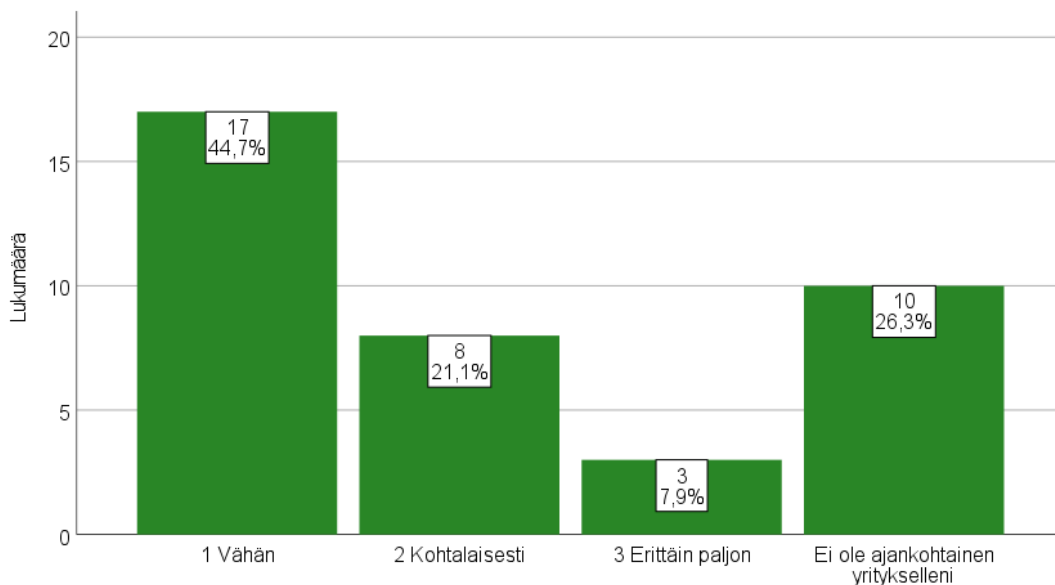


Kuva 8. Vastaajayritysten iän jakauma

Kyselyyn vastanneista yrityksistä hieman alle puolet olivat yli 10 vuoden ikäisiä (liite 4/2, taulukko 5). Seuraavaksi eniten eli vajaa kaksi viidesosaa vastaajayrityksistä oli 3–10 vuoden ikäisiä. Vähiten, alle kuudennes vastaajayrityksistä oli alle 3 vuoden ikäisiä. Kuvassa 8 näkyy vastaajayritysten iän jakauma.

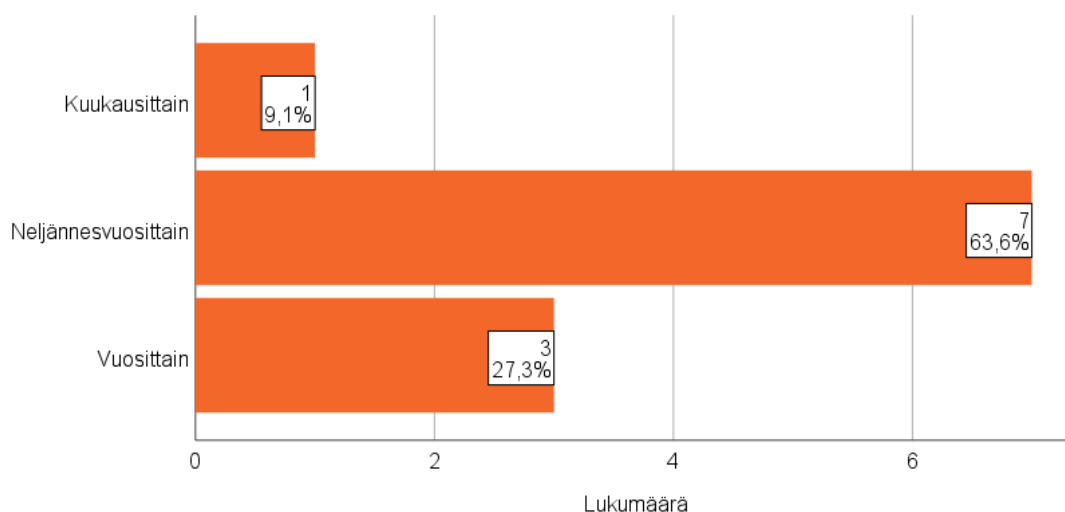
6.3 Taloudellinen analyysi

Kyselyssä kartoitettiin, millaisia taloudelliseen analyysiin liittyviä palveluita asiakasyritykset toivoisivat saavansa tilitoimistolta. Tarjoamalla taloudelliseen analyysiin liittyviä palveluita tilitoimisto voisi auttaa asiakasyrityksiään ymmärtämään paremmin niiden taloudellista tilannetta. Näitä palveluja voisivat olla tunnuslukujen laskenta ja analysointi sekä tilinpäätösanalyysi.



Kuva 9. Tuen tarve tunnuslukujen laskentaan ja tulkintaan

Kyselyssä selvitettiin ensin, olisiko vastaajilla tarvetta saada tilitoimistolta tukea tunnuslukujen laskentaan ja tulkintaan (liite 4/2, taulukko 6). Eniten, reilu kaksi viidesosaa, vastaajista tarvitsisi kyseistä palvelua vähän. Seuraavaksi eniten, hieman yli neljäsosa, vastaajista ilmoitti, ettei palvelu ole heille ajankohtainen. Noin viidennes vastaajista ilmoitti puolestaan palvelulle olevan tarvetta kohtalaisesti. Vain pieni osa vastaajista piti palvelua erittäin tarpeellisenä. Kuvassa 9 näkyy vastaajajaritysten jakauma kysyttäessä, kuinka paljon he tarvitsisivat tukea tunnuslukujen laskentaan ja tulkintaan.



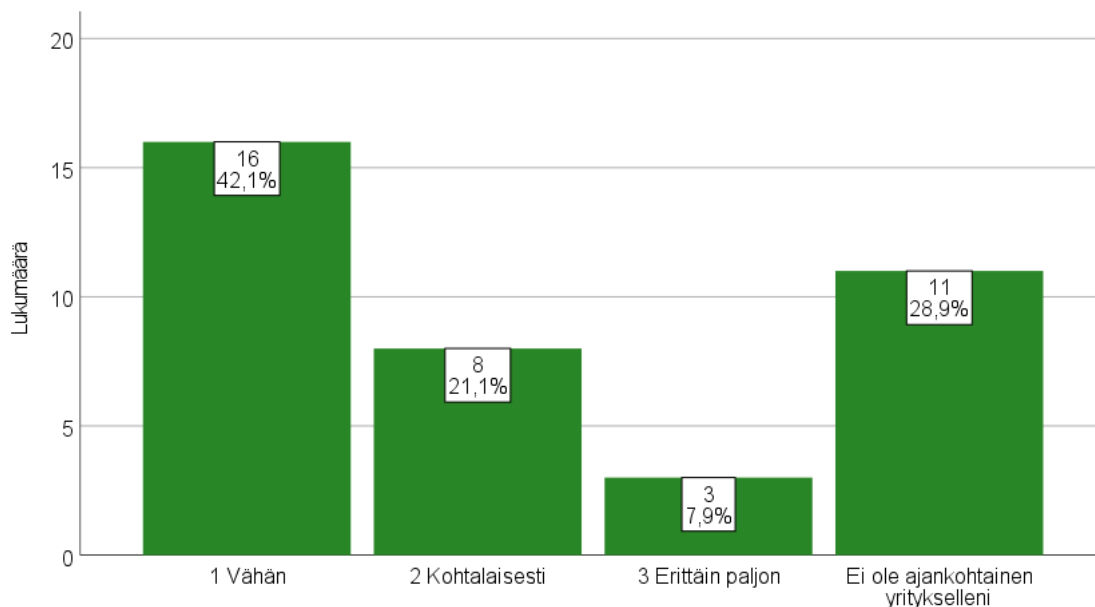
Kuva 10. Jakauma kysyttäessä, kuinka usein tunnuslukujen tulkintaa tarvittaisiin

Mikäli yritys oli kiinnostunut saamaan tukea tunnuslukujen laskentaan ja tulkintaan kohtalaisesti tai erittäin paljon, häneltä kysyttiin, kuinka usein kyseiselle palvelulle olisi tarvetta (liite 4/3, taulukko 7). Selvästi suurin osa eli yli kaksi kolmasosaa vastaajista tarvitsisi apua tunnuslukujen laskemiseen ja analysoimiseen neljännesvuosittain. Seuraavaksi eniten, hieman yli neljäsosa, vastaajista tarvitsisi kyseistä palvelua vuosittain. Vähiten vastaajat tarvitsisivat kyseistä palvelua kuukausittain. Kuvassa 10 näkyy vastaajayritysten jakauma kysyttäessä, kuinka usein he tarvitsisivat tukea tunnuslukujen tulkintaan.

Taulukko 1. Henkilöstömäärän vaikutus tunnuslukujen tulkinnan kiinnostavuuteen

	Tunnusluvut ja niiden tulkinta				Yhteensä
	1 Vähän	2 Kohtalaisesti	3 Erittäin paljon	Ei ole ajankohtainen yritykselleni	
Yksinyrittäjä	10 35,7%	7 25,0%	3 10,7%	8 28,6%	28 100,0%
2-5 henkilöä	4 57,1%	1 14,3%	0 0,0%	2 28,6%	7 100,0%
Yli 5 henkilöä	3 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 100,0%
Yhteensä	17 44,7%	8 21,1%	3 7,9%	10 26,3%	38 100,0%

Taulukosta 1 nähdään, että tunnuslukujen tulkinta kiinnosti eri kokoisia yrityksiä. Kaikki kyselyyn vastanneet yli 5 henkilön yritykset olivat kiinnostuneita palvelusta vähän. Myös suurin osa 2–5 henkilön yrityksistä ja yksinyrittäjistä oli kiinnostunut palvelusta vähän. Kohtalaisesti ja erittäin paljon palvelu kiinnosti eniten yksinyrittäjiä.



Kuva 11. Tuen tarve tilinpäätösanalyysin laadintaan ja analysointiin

Kyselyssä kartoitettiin myös, olisiko vastaajilla tarvetta saada tukea tilinpäätösanalyysin laadintaan ja sen analysointiin (liite 4/3, taulukko 8). Kuvasta 11 nähdään, että suurin osa eli noin kaksi viidesosaa vastaajista, tarvitsisi kyseistä palvelua vähän. Seuraavaksi eniten vastaajista, vajaa kolmannes, ilmoitti, ettei palvelu ole ajankohtainen heidän yritykselleen. Kolmanneksi eniten eli reilu viidennes ilmoitti palvelulle olevan tarvetta kohtalaisesti. Vähiten vastaajat kokivat palvelulle olevan tarvetta erittäin paljon. Jos vastaajat olivat kiinnostuneita palvelusta kohtalaisesti tai erittäin paljon, heiltä kysyttiin, kuinka usein he tarvitsisivat palvelua (liite 4/3, taulukko 9). Selvästi suurin osa tähän kysymykseen vastanneista, noin neljä viidesosaa, tarvitsisi vuosittain tukea tilinpäätösanalyysin laadintaan ja analysointiin. Loput vastaajat eivät osanneet sanoa, kuinka usein palvelulle olisi tarvetta.

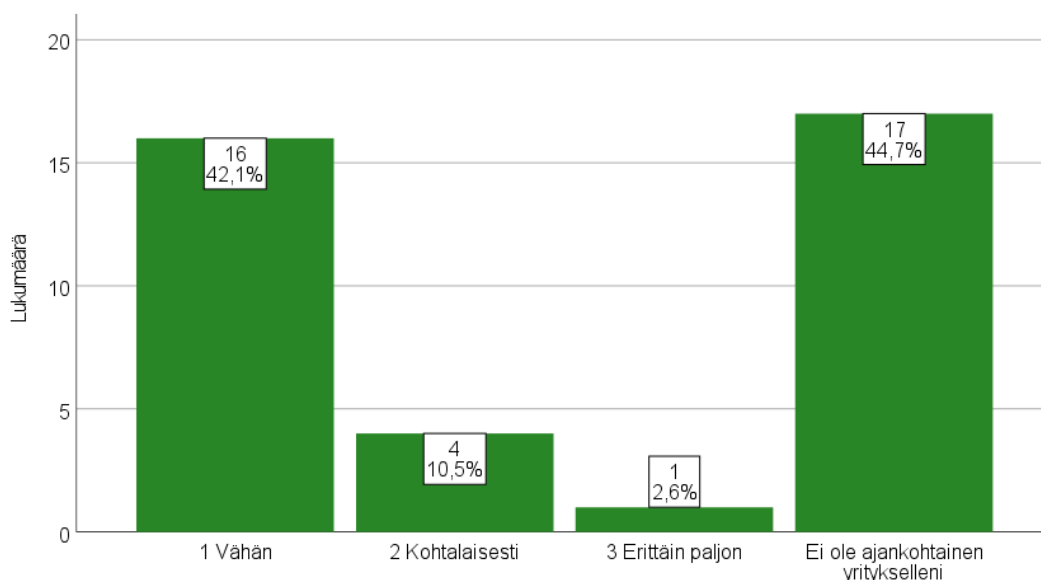
Taulukko 2. Liikevaihdon vaikutus tilinpäätösanalyysin kiinnostavuuteen

		Tilinpäätösanalyysi				
		1 Vähän	2 Kohtalaisesti	3 Erittäin paljon	Ei ole ajankohtainen yritykselleni	Yhteensä
alle 100 000 €	Lukumäärä	8	5	2	10	25
	%	32,0%	20,0%	8,0%	40,0%	100,0%
yli 100 000 € - 500 000 €	Lukumäärä	6	3	1	0	10
	%	60,0%	30,0%	10,0%	0,0%	100,0%
yli 500 000 € - 1 000 000 €	Lukumäärä	1	0	0	0	1
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
yli 1 000 000€	Lukumäärä	1	0	0	1	2
	%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%
Yhteensä	Lukumäärä	16	8	3	11	38
	%	42,1%	21,1%	7,9%	28,9%	100,0%

Taulukosta 2 nähdään, että tilinpäätösanalyysistä olivat kiinnostuneita kaikki kyselyyn vastanneet yritykset, joiden liikevaihto oli yli 100 000 € – 500 000 € tai yli 500 000 € – 1 000 000 €. Suurin osa näistä oli kiinnostuneita palvelusta vähän. Myös yli puolet yrityksistä, joiden liikevaihto oli alle 100 000 € vuodessa, olivat kiinnostuneita jollain tasolla tilinpäätösanalyysistä. Kohtalaisesti ja erittäin paljon palvelu kiinnosti eniten alle 100 000 euron liikevaihtoa tekeviä yrityksiä.

6.4 Taloudellinen suunnittelu

Kyselyssä haluttiin selvittää, mitä taloudelliseen suunnitteluun liittyviä palveluita asiakasyritykset toivoisivat saavansa tilitoimistolta. Taloudelliseen suunnitteluun liittyviä palveluita tarjoamalla tilitoimisto voisi auttaa asiakasyrityksiään hahmottamaan paremmin niiden taloudellisia tavoitteita. Näihin palveluihin voisivat kuulua budjetointi sekä hinnoitteluapu ja/tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmat.



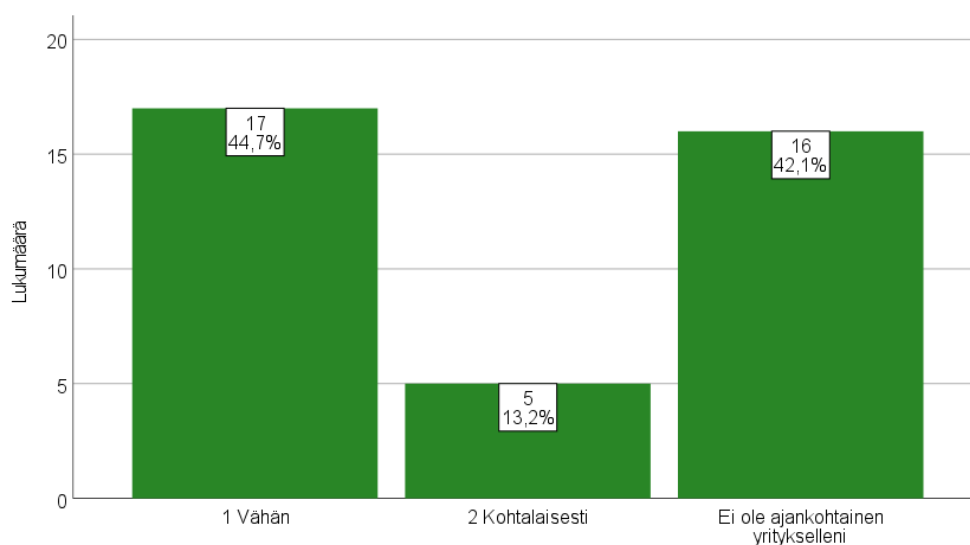
Kuva 12. Tuen tarve budjetointiin

Kyselyssä tiedusteltiin, olisiko vastaajilla tarvetta saada tukea budjetointiin (liite 4/4, taulukko 12). Hieman alle puolet yrityksistä ilmoitti, ettei heillä ole tarvetta palvelulle, kun taas lähes yhtä moni vastaajista koki tarvitsevansa tukea budjetointiin vähän. Vähiten palvelua tarvittiin kohtalaisesti tai erittäin paljon. Mikäli yritys oli kiinnostunut saamaan tukea budjetointiin kohtalaisesti tai erittäin paljon, selvitettiin, kuinka usein kyseiselle palvelulle olisi tarvetta (liite 4/5, taulukko 13). Valtaosa eli neljä viidesosaa kysymykseen vastanneista tarvitsisi tukea budjetointiin vuosittain. Loput vastaajat eivät osanneet sanoa, kuinka usein palvelulle olisi tarvetta. Kuvassa 12 näkyy vastaajayritysten jakauma kysyttäessä, kuinka paljon he tarvitsisivat tukea budjetointiin.

Taulukko 3. Eri toimialojen kiinnostus budjetointia kohtaan

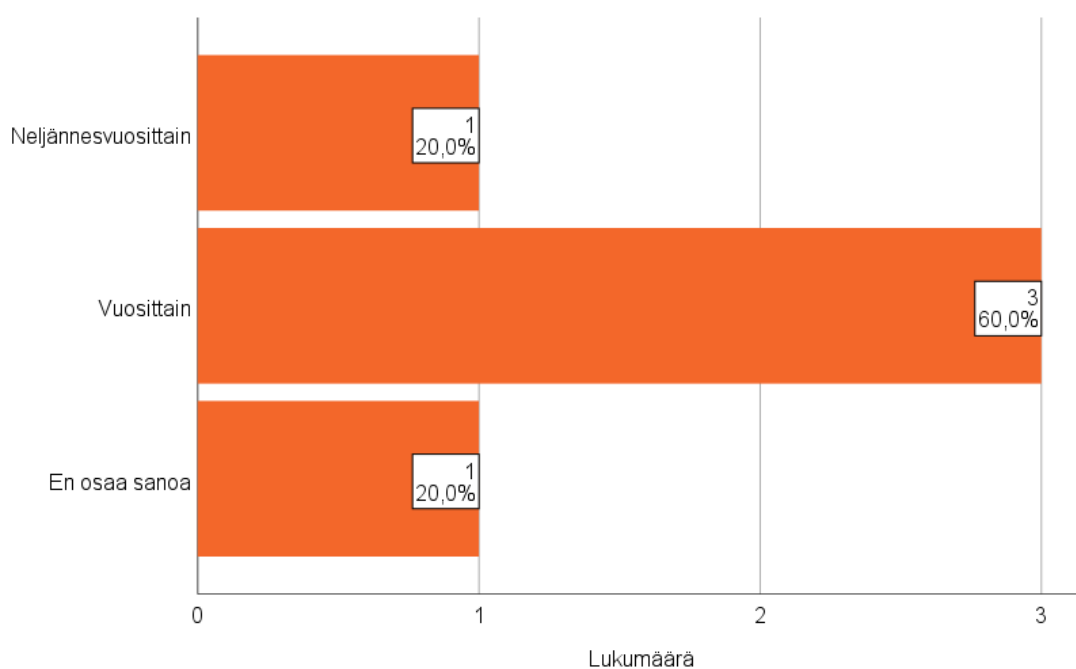
		Budjetointi				
		1 Vähän	2 Kohtalaisesti	3 Erittäin paljon	Ei ole ajankohtainen yritykselleni	Yhteensä
Konsultointi ja IT	Lukumäärä	7	0	0	2	9
	%	77,8%	0,0%	0,0%	22,2%	100,0%
Kuljetus	Lukumäärä	2	0	0	1	3
	%	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%
Käsityöala	Lukumäärä	0	1	1	1	3
	%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
Muu	Lukumäärä	2	0	0	4	6
	%	33,3%	0,0%	0,0%	66,7%	100,0%
Palvelut	Lukumäärä	2	1	0	2	5
	%	40,0%	20,0%	0,0%	40,0%	100,0%
Rakentaminen	Lukumäärä	1	1	0	3	5
	%	20,0%	20,0%	0,0%	60,0%	100,0%
Ravintolat	Lukumäärä	1	0	0	0	1
	%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Terveys ja hyvinvointi	Lukumäärä	1	1	0	4	6
	%	16,7%	16,7%	0,0%	66,7%	100,0%
Yhteensä	Lukumäärä	16	4	1	17	38
	%	42,1%	10,5%	2,6%	44,7%	100,0%

Taulukosta 3 nähdään, että budjetointi kiinnosti monia konsultointi- ja IT-alan yrityksiä. Konsultointi- ja IT-alan yritykset olivat enimmäkseen kiinnostuneita kyseisestä palvelusta vähän. Palvelu kiinnosti kohtalaisesti tai erittäin paljon vain harvoja kyselyyn vastanneita. Yritykset, jotka pääasiassa kokivat, ettei palvelu ole heille ajankohtainen, olivat rakentamis- tai terveys- ja hyvinvointialta tai muilta aloilta.



Kuva 13. Tuen tarve hinnoitteluun ja/tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmiin

Kyselyssä tutkittiin myös, kuinka moni vastaajista kaipaisi tukea hinnoitteluun ja/tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmiin (liite 4/5, taulukko 14). Suurin osa, reilu kaksi viidestä vastaajasta, ilmoitti tarvitsevansa vähän tukea hinnoitteluun ja/tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmiin. Lähes yhtä moni vastaaja ei kokenut tarvitsevansa kyseistä palvelua lainkaan. Vähiten eli reilu kahdeksasosa kyselyyn vastanneista tarvitsisi vastausten perusteella palvelua kohtalaisesti. Kuvassa 13 näkyy vastaajajaritysten jakauma kysyttäessä, kuinka paljon he tarvitsisivat tukea hinnoitteluun ja/tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmiin.



Kuva 14. Jakauma kysyttäessä, kuinka usein hinnoitteluun ja/tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmiin tarvittaisiin tukea

Vastaajan kiinnostuksen ollessa kohtalainen tai erittäin paljon hinnoittelua ja/tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmia kohtaan, häneltä kysyttiin, kuinka usein kyseiselle palvelulle olisi tarvetta (liite 4/5, taulukko 15). Kuvasta 14 nähdään, että reilusti yli puolet kysymykseen vastanneista tarvitsisi palvelua vuosittain. Loput vastaajat tarvitsisivat palvelua neljännesvuosittain tai he eivät osanneet sanoa, kuinka usein palvelulle olisi tarvetta.

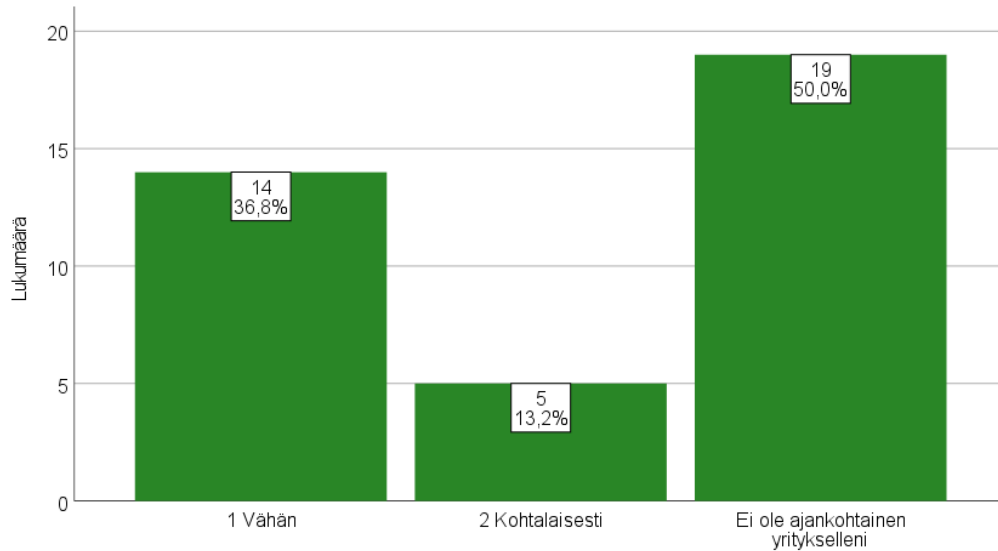
Taulukko 4. Liikevaihdon vaikutus hinnoittelun ja/tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmien kiinnostavuuteen

		Hinnoittelu ja / tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmat			Yhteensä
		1 Vähän	2 Kohtalaisesti	Ei ole ajankohtainen yritykselleni	
alle 100 000 €	Lukumäärä	9	4	12	25
	%	36,0%	16,0%	48,0%	100,0%
yli 100 000 € - 500 000 €	Lukumäärä	6	1	3	10
	%	60,0%	10,0%	30,0%	100,0%
yli 500 000 € - 1 000 000 €	Lukumäärä	1	0	0	1
	%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
yli 1 000 000 €	Lukumäärä	1	0	1	2
	%	50,0%	0,0%	50,0%	100,0%
Yhteensä	Lukumäärä	17	5	16	38
	%	44,7%	13,2%	42,1%	100,0%

Taulukosta 4 nähdään, että hinnoittelu ja/tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmat kiinnostivat kohtalaisesti eniten sellaisia yrityksiä, joiden liikevaihto oli alle 100 000 € vuodessa. Samalla kuitenkin noin puolet alle 100 000 € liikevaihdon tekevästä yrityksistä oli sitä mieltä, ettei palvelu ole heille ajankohtainen. Palvelusta vähän kiinnostuneita oli myös useampia yli 100 000 € – 500 000 € liikevaihtoa tekevien yritysten parissa.

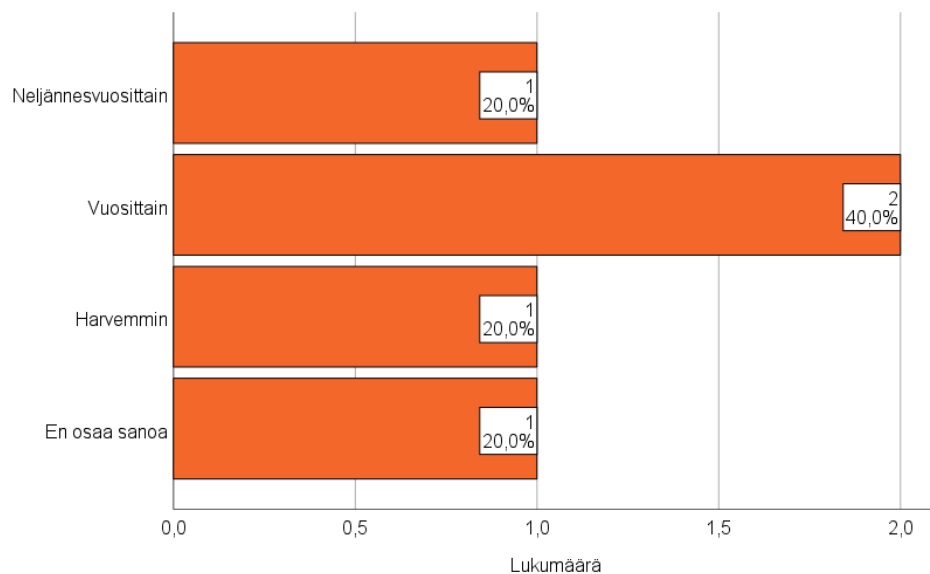
6.5 Taloudellinen päätöksenteko

Kyselylomakkeen tarkoituksena oli myös kartoittaa, mitä taloudelliseen päätöksentekoon liittyviä palveluita asiakasyritykset toivoisivat saavansa tilitoimistolta. Taloudelliseen päätöksentekoon liittyviä palveluita tarjoamalla tilitoimisto voisi auttaa asiakasyrityksiään tekemään päätöksiä liittyen niiden talouteen ja liiketoimintaan. Näihin palveluihin voisivat kuulua kustannus- ja investointilaskelmat, verosuunnittelu sekä rahoitusvaihtoehtojen kartoitus.



Kuva 15. Tuen tarve kustannus- ja/tai investointilaskelmiin

Kyselyssä asiakkailta selvitettiin, kuinka paljon he tarvitsisivat tukea kustannus- ja/tai investointilaskelmiin (liite 4/6, taulukko 16). Tasan puolet vastaajista ilmoitti tarvitsevansa vähän tai kohtalaisesti tukea kustannus- ja/tai investointilaskelmiin, kun taas toiset puolet eivät kokeneet tarvitsevansa lainkaan tukea kustannus- ja/tai investointilaskelmiin. Vajaa kaksi viidesosaa vastaajista koki tarvitsevansa palvelua vähän, kun taas vajaa seitsemännes vastaajista koki tarvitsevansa palvelua kohtalaisesti. Yksikään yritys ei tarvinnut palvelua erittäin paljon. Kuvassa 15 näkyy vastaajayritysten jakauma kysyttäessä, kuinka paljon he tarvitsisivat tukea kustannus- ja/tai investointilaskelmiin.



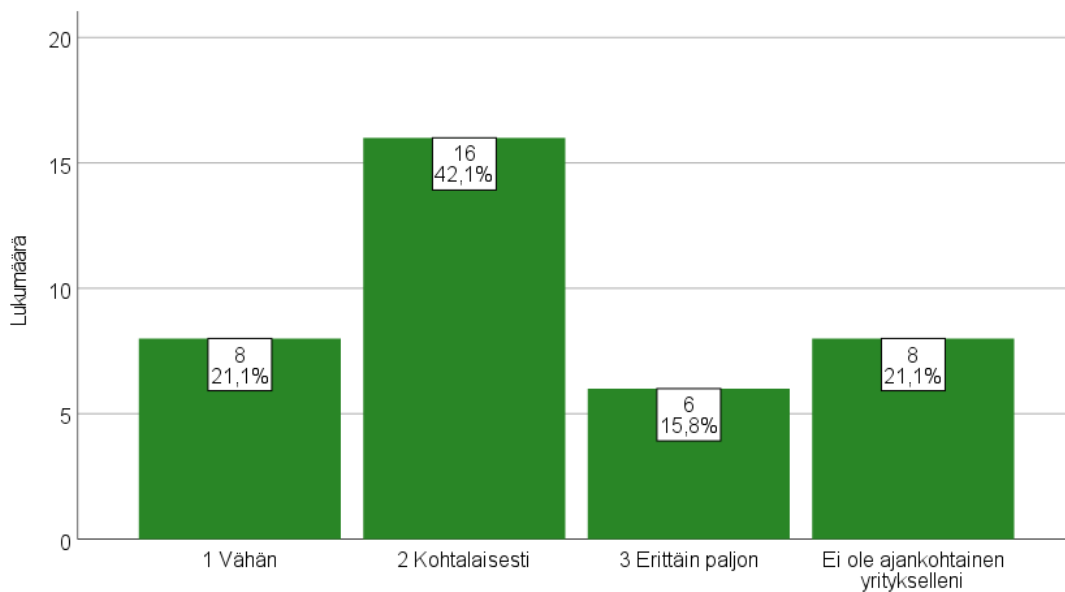
Kuva 16. Jakauma kysyttäessä, kuinka usein kustannus- ja/tai investointilaskelmia tarvittaisiin

Mikäli yritys oli kiinnostunut kustannus- ja investointilaskelmista kohtalaisesti, hän sai halutessaan vastata kysymykseen, kuinka usein kyseiselle palvelulle olisi tarvetta (liite 4/6, taulukko 17). Kuvasta 16 näkee, että suurin osa kysymykseen vastanneista tarvitsisi palvelua vuosittain. Loput vastaajista olivat sitä mieltä, että he tarvitsisivat palvelua neljännesvuosittain tai harvemmin, tai he eivät osanneet sanoa, kuinka usein palvelulle olisi tarvetta.

Taulukko 5. Henkilöstömäärän vaikutus kustannus- ja/tai investointilaskelmien kiinnostavuuteen

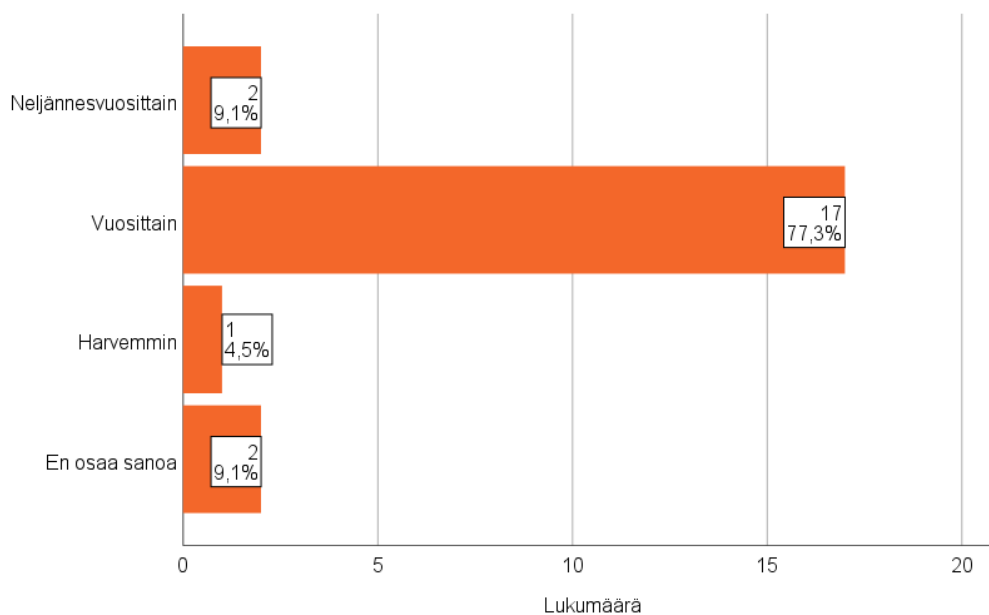
		Kustannus- ja / tai investointilaskelmat			
		1 Vähän	2 Kohtalaisesti	Ei ole ajankohtainen yritykselleni	Yhteensä
Yksinyrittäjä	Lukumäärä	8	5	15	28
	%	28,6%	17,9%	53,6%	100,0%
2-5 henkilöä	Lukumäärä	5	0	2	7
	%	71,4%	0,0%	28,6%	100,0%
Yli 5 henkilöä	Lukumäärä	1	0	2	3
	%	33,3%	0,0%	66,7%	100,0%
Total	Lukumäärä	14	5	19	38
	%	36,8%	13,2%	50,0%	100,0%

Taulukosta 5 nähdään, että kustannus- ja/tai investointilaskelmat kiinnostivat kohtalaisesti eniten yksinyrittäjiä. Kyseinen palvelu taas kiinnosti vähän eniten 2–5 henkilön yrityksiä. Vähiten palvelusta olivat kiinnostuneita yli 5 henkilön yritykset.



Kuva 17. Tuen tarve verosuunnitteluun

Kun kyselyssä selvitettiin, kuinka paljon asiakkaat tarvitsisivat tukea verosuunnitteluun, valtaosa vastaajista eli reilu kaksi viidestä kertoi tarvitsevansa tukea kohtalaisesti (liite 4/4, taulukko 10). Seuraavaksi eniten eli reilu viidesosa vastaajista koki tarvitsevansa palvelua vähän tai palvelu ei ollut ajankohtainen heidän yritykselleen. Vähiten eli noin kuudesosa vastaajista koki tarvitsevansa verosuunnittelupalvelua erittäin paljon. Kuvassa 17 näkyy vastaajarytysten jakauma kysyttäessä, kuinka paljon he tarvitsisivat tukea verosuunnitteluun.



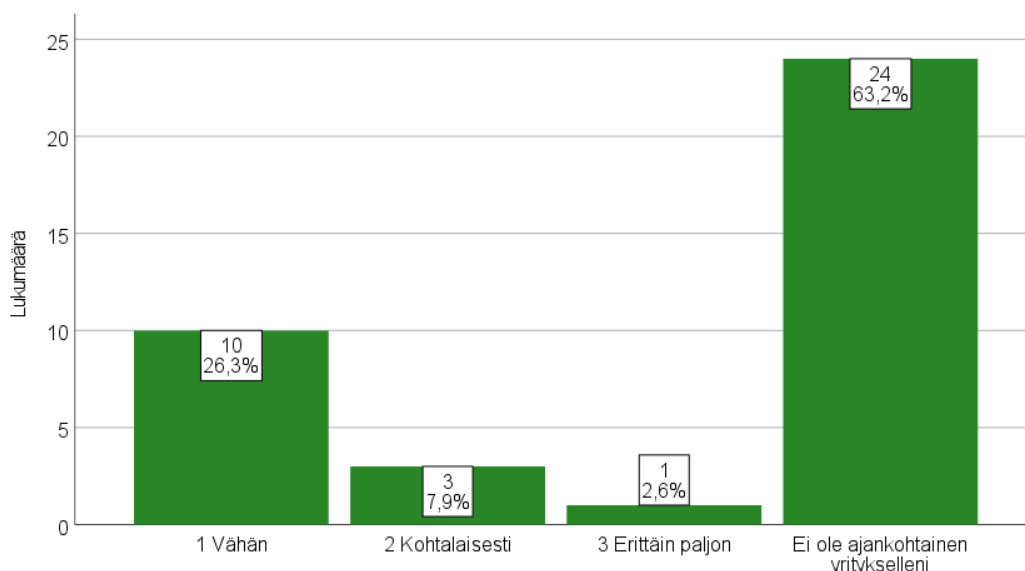
Kuva 18. Jakauma kysyttäessä, kuinka usein verosuunnittelua tarvittaisiin

Jos vastaaja oli kiinnostunut verosuunnittelupalvelusta kohtalaisesti tai erittäin paljon, häneltä kysyttiin, kuinka usein yritys tarvitsisi palvelua (liite 4/4, taulukko 11). Kuvasta 18 nähdään, että selvästi suurin osa eli reilu kolme neljästä vastaajasta tarvitsisi palvelua vuosittain. Seuraavaksi eniten vastaajat tarvitsivat palvelua neljännesvuosittain tai he eivät osanneet sanoa, kuinka usein palvelulle olisi tarvetta. Vähiten vastaajista ilmoitti tarvitsevänsä palvelua harvemmin.

Taulukko 6. Yrityksen iän vaikutus verosuunnittelun kiinnostavuuteen

		Verosuunnittelu				
		1 Vähän	2 Kohtalaisesti	3 Erittäin paljon	Ei ole ajankohtainen yritykselleni	Yhteensä
Alle 3 vuotta	Lukumäärä	2	3	1	0	6
	%	33,3%	50,0%	16,7%	0,0%	100,0%
3-10 vuotta	Lukumäärä	4	5	2	3	14
	%	28,6%	35,7%	14,3%	21,4%	100,0%
Yli 10 vuotta	Lukumäärä	2	8	3	5	18
	%	11,1%	44,4%	16,7%	27,8%	100,0%
Yhteensä	Lukumäärä	8	16	6	8	38
	%	21,1%	42,1%	15,8%	21,1%	100,0%

Taulukosta 6 nähdään, että verosuunnittelusta olivat kiinnostuneet eri ikäiset yritykset. Alle 3 vuoden ikäisistä yrityksistä kaikki olivat jollain tasolla kiinnostuneita palvelusta. Palvelu kiinnosti alle 3 vuoden ikäisiä yrityksiä eniten kohtalaisesti. Myös 3–10 vuoden ikäisiä yrityksiä palvelu kiinnosti eniten kohtalaisesti. Vielä yli 10 vuoden ikäisistä yrityksistä noin joka kolme neljästä oli kiinnostunut verosuunnittelusta jollain tasolla. Yli 10 vuoden ikäiset yritykset olivat kanssa kiinnostuneita palvelusta eniten kohtalaisesti.



Kuva 19. Tuen tarve yrityksen rahoitusvaihtoehtojen kartoitukseen

Kun kyselyssä selvitettiin, kuinka paljon asiakkaat tarvitsisivat tukea yrityksen rahoitusvaihtoehtojen kartoitukseen, selvästi suurin osa ei kokenut palvelua ajankohtaiseksi yritykselleen (liite 4/6, taulukko 18). Reilu neljännes vastaajista taas ilmoitti tarvitsevänsä palvelua vähän. Vähiten palvelua tarvittiin kohtalaisesti tai erittäin paljon. Vastaajilta, jotka olivat kiinnostuneita saamaan tukea rahoitusvaihtoehtojen kartoitukseen kohtalaisesti tai erittäin paljon, kysyttiin myös kuinka usein heillä olisi kyseiselle palvelulle tarvetta (liite 4/7, taulukko 19). Selvästi suurin osa eli kolme neljäsosaa kysymykseen vastanneista tarvitsisi palvelua vuosittain. Loput eli neljäsosa vastaajista kokivat tarvitsevänsä palvelua harvemmin. Kuvassa 19 näkyy vastaajajiritysten jakauma kysyttäessä, kuinka paljon he tarvitsisivat tukea yrityksen rahoitusvaihtoehtojen kartoitukseen.

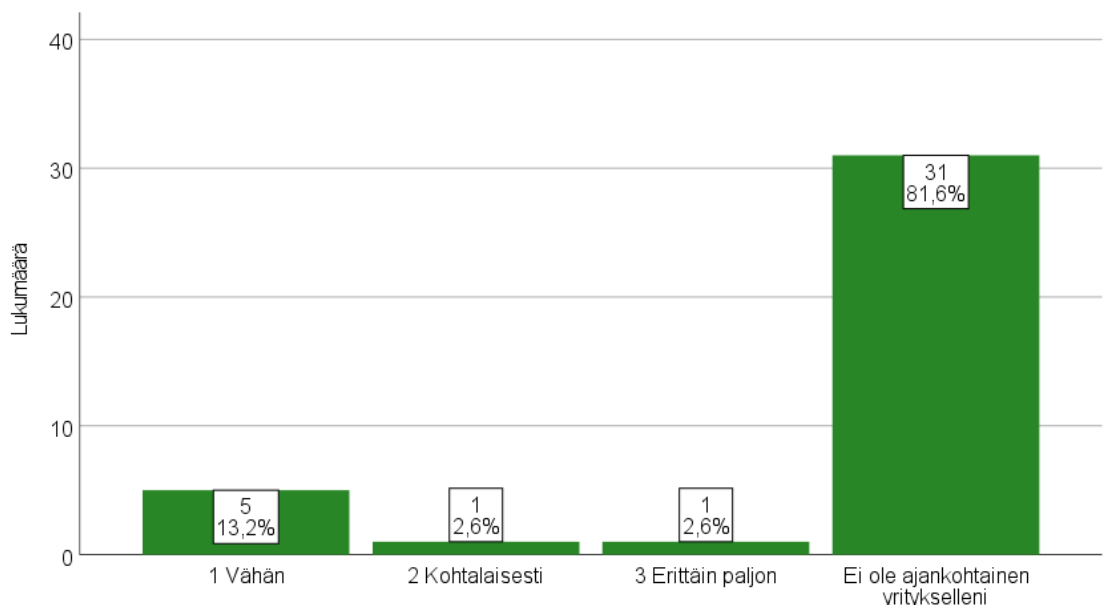
Taulukko 7. Eri yhtiömuotojen kiinnostus rahoitusvaihtoehtojen kartoitusta kohtaan

		Rahoitusvaihtoehtojen kartoitus				
		1 Vähän	2 Kohtalaisesti	3 Erittäin paljon	Ei ole ajankohtainen yritykselleni	Yhteensä
Osakeyhtiö	Lukumäärä	5	2	1	15	23
	%	21,7%	8,7%	4,3%	65,2%	100,0%
Toiminimi	Lukumäärä	5	1	0	9	15
	%	33,3%	6,7%	0,0%	60,0%	100,0%
Yhteensä	Lukumäärä	10	3	1	24	38
	%	26,3%	7,9%	2,6%	63,2%	100,0%

Taulukosta 7 nähdään, että rahoitusvaihtoehtojen kartoituksesta olivat hieman enemmän kiinnostuneet osakeyhtiöt kuin toiminimet. Osakeyhtiöistä noin viidesosa oli kiinnostuneita palvelusta vähän. Osakeyhtiöiden joukosta löytyi myös sellaisia yrityksiä, jotka olivat kiinnostuneita palvelusta kohtalaisesti tai erittäin paljon. Toiminimistä taas kolmannes oli kiinnostunut palvelusta vähän. Suurin osa sekä osakeyhtiöistä että toiminimistä olivat kuitenkin sitä mieltä, ettei palvelu ole heille ajankohtainen.

6.6 Henkilöstön johtaminen ja muut palvelutarjontaan liittyvät toiveet

Kyselyssä selvitettiin viimeisenä, tarvitsisivatko yritykset henkilöstöhallinto- eli HR-palveluita. HR-palveluita tarjoamalla tilitoimisto voisi auttaa asiakasyrityksiään henkilöstöhallinnon tehtävissä. Kyselyn lopussa asiakkaille tarjottiin myös mahdollisuutta kertoa vapaasti omia ajatuksiaan tai antaa kehitysehdotuksia palvelutarjontaan liittyen. Vaihtoehtoisesti tähän kohtaan sai jättää yhteydenottopyynnön. Tällä tavoin tilitoimisto pyrki ottamaan huomioon asiakkaidensa mielipiteet ja ajatukset palveluiden kehittämisessä.



Kuva 20. Vastaajien tarve HR-palveluille

Kun kyselyssä selvitettiin, kuinka paljon vastaajat tarvitsisivat HR-palveluita, reilusti suurin osa, noin neljä viidestä vastaajasta, ei kokenut palvelua ajankohtaiseksi yritykselleen (liite 4/7, taulukko 20). Toiseksi eniten, noin joka seitsemännes vastaajista, vastasi tarvitsevansa palvelua vähän. Vähiten vastaajat

kokivat tarvitsevansa palvelua kohtalaisesti tai erittäin paljon. Vastaajan ollessa kiinnostunut HR-palveluista kohtalaisesti tai erittäin paljon, häneltä kysyttiin, kuinka usein hän tarvitsisi kyseistä palvelua (liite 4/7, taulukko 21). Kaikki kysymykseen vastanneet kokivat tarvitsevansa palvelua neljännesvuosittain. Kuvassa 20 näkyy vastaajajaritysten jakauma kysyttäessä, kuinka paljon he tarvitsisivat HR-palveluita.

Taulukko 8. Henkilöstömäärän vaikutus HR-palveluiden kiinnostavuuteen

	HR-palvelut				Yhteensä
	Vähän	Kohtalaisesti	Erittäin paljon	Ei ole ajankohtainen	
Yksinyrittäjä	3 10,7%	1 3,6%	0 0,0%	24 85,7%	28 100,0%
2-5 henkilöä	2 28,6%	0 0,0%	0 0,0%	5 71,4%	7 100,0%
yli 5 henkilöä	0 0,0%	0 0,0%	1 33,3%	2 66,7%	3 100,0%
Yhteensä	5 13,2%	1 2,6%	1 2,6%	31 81,6%	38 100,0%

Taulukosta 8 nähdään, että HR-palvelut eivät kiinnostaneet juuri minkään kokoisia yrityksiä. Prosentuaalisesti eniten palvelusta olivat kiinnostuneet yli 5 henkilön yritykset. Yli 5 henkilön yritykset olivat myös ainoita, jotka olivat kiinnostuneita palvelusta erittäin paljon. Lukumäärällisesti kuitenkin vain yksi yli 5 henkilön yrityksistä oli kiinnostunut palvelusta.

Viimeiseksi kyselylomakkeen lopussa pyydettiin kertomaan vapaasti muita toiveita neuvontapalveluihin liittyen. Tähän kohtaan tuli muutamia avoimia vastauksia. Vastauksissa toivottiin, että palveluvalikoimaa laajennettaisiin niin, että se sisältäisi yritysten lopettamisen. Vastauksissa toivottiin myös sellaista palvelua, joka tarjoaisi tietoa siitä, miten yritys voidaan myydä tai lopettaa tulevaisuudessa, jotta siihen voisi ajoissa valmistautua. Lisäksi toivottiin palvelua, jossa voitaisiin pohtia vaihtoehtoja kevytyrittäjyyden ja toiminimen välillä. Viimeisenä toivottiin, että yksinyrittäjälle annettaisiin ulkopuolista palautetta hänen yritystoiminnastaan.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa kerrotaan laadullisen ja määrällisen menetelmien tulosten tulkinnasta peilaten niitä tutkimuksessa käsiteltyyn teoriaan. Tämän jälkeen kerrotaan kehittämissuhteet tilitoimiston palvelujen parantamiseksi. Lopuksi arvioidaan vielä työn luotettavuutta.

7.1 Tuloksien tulkinta

Haastattelu oli tärkeä menetelmä työn kannalta, jotta työssä saatiin syvällistä tietoa siitä, mitä toimeksiantaja halusi kyselytutkimukselta. Haastattelun avulla saatiin hyvin vastauksia haastattelun teemoihin liittyen, mikä selvensi sitä, mitä tarpeita ja toiveita toimeksiantajalla oli kyselylomakkeen sisällön suhteen. Toimeksiantajan näkemykset auttoivat paljon kyselytutkimuksen sisällön suunnittelemisessa ja näin samalla varmistettiin, että kyselylomake sisältää kaikki toimeksiantajan haluamat asiat. Haastattelun avulla saatiin siis arvokasta palautetta ja ehdotuksia siitä, miten kyselylomaketta voitaisiin kehittää niin, että toimeksiantaja saisi siitä parhaan mahdollisen hyödyn ja että samalla se olisi asiakkaiden kannalta ymmärrettävä ja helppokäyttöinen. Ilman haastattelua olisi toimeksiantajan toiveet ja tarpeet jääneet tietämättä, eikä kyselylomake olisi tällöin vastannut niin hyvin toimeksiantajan tarpeita.

Kyselyyn vastasi noin 32 % perusjoukosta eli noin joka kolmannes kyselyn saaneista, joten tuloksia voidaan jonkin verran yleistää koko perusjoukkoon. Suurin osa kyselyyn vastanneista yrityksistä oli osakeyhtiöitä. Toimialoista eniten vastattiin konsultointi- ja IT-alalta. Vastanneiden yritysten liikevaihto oli suurimmaksi osaksi alle 100 000 € vuodessa ja vastaajat olivat enimmäkseen yksinyrittäjiä. Vastanneiden yritysten ikä oli taas suurimmaksi osaksi yli 10 vuotta. Kyselyyn vastasi siis enimmäkseen hyvin pienet yritykset, jotka olivat toimineet jo useamman vuoden ajan.

Kyselytutkimustulosten pohjalta voidaan huomata, että erilaisille neuvontapalveluille olisi tarvetta. Kaikkein eniten kiinnostusta herätti verosuunnittelupalvelu. Lähes 80 prosenttia vastaajista oli kiinnostunut jollain tasolla verosuunnittelusta. Vastaajat toivoivat suurimmaksi osaksi saavansa verosuunnitteluun

tukea vuosittain. Verosuunnittelupalvelun tarkoituksena on muun muassa pyrkiä pienentämään yrittäjän ja yrityksen maksettavaksi tulevia veroja ottaen samalla huomioon sopivan ajankohdan verovelvoitteiden maksamiselle. Verosuunnittelu jaetaan lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteisiin. (Jormakka ym. 2021, 132.)

Vastausten perusteella seuraavaksi eniten olisi tarvetta tunnuslukujen tulkinta- ja tilinpäätösanalyysipalveluille. Näistä kummastakin palvelusta vastaajat olivat kiinnostuneita jollain tavalla yli 70 prosenttisesti. Vastaajat toivoivat enimmäkseen saavansa tunnuslukujen tulkintaa neljännesvuosittain. Tilinpäätösanalyysipalvelua toivottiin taas eniten vuosittain. Tunnuslukujen tulkinta - palvelun avulla voidaan tarkastella yrityksen kannattavuutta, vakavaraisuutta ja maksuvalmiutta, jotka ovat tärkeitä tekijöitä yrityksen toimintaedellytysten arvioinnissa. Tunnuslukujen avulla voidaan myös tarkastella yrityksen toiminnan laajuutta ja tehokkuutta. (Tunnuslukuopas s.a.) Tilinpäätösanalyysi-palvelun avulla voidaan taas arvioida yrityksen taloudellista tilannetta vertailemalla eri vuosien tilinpäätöksiä keskenään. Vertailua voidaan tehdä myös muiden yritysten kanssa. Tilinpäätösanalyysiä käytetään yrityksen päätöksenteon tukena. (Kallunki 2022, 14).

Vastanneista asiakasyrityksistä puolet, tai hieman yli, olivat kiinnostuneita budjetointiin, hinnoitteluun ja/tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmiin sekä kustannus- ja/tai investointilaskelmiin liittyviin palveluihin. Näille kaikille palveluille koettiin olevan eniten tarvetta vuosittain. Budjetointipalvelun tarkoituksena on auttaa yrityksiä niiden toiminnan ohjauksessa (Jormakka ym. 2021, 7). Budjetointi on yksi tärkeimmistä yritysten johtamisen välineistä (Åkerberg 2017, 17). Katetuotto- ja kannattavuuslaskelmien avulla saadaan taas tarkasteltua yrityksen kannattavuutta. Katetuottolaskentaa voidaan käyttää myös hinnoittelun apuna. (Saaranen ym. 2022, 39.) Kustannuslaskelmien avulla voidaan puolestaan selvittää yrityksen toimintaan liittyvät kustannukset, ja saada siten tietoa esimerkiksi eri tuotteisiin, palveluihin tai asiakkaisiin liittyvistä kustannuksista (Jormakka ym. 2021, 208). Investointilaskelmat auttavat taas investointien tekemisessä (Jormakka ym. 2021, 244). Kannattavien investointien avulla saadaan yritykselle kasvua (Jormakka ym. 2021, 8).

Vähiten asiakkaat olivat kiinnostuneita yrityksen rahoitusvaihtoehtojen kartoituksesta sekä HR-palveluista. Yli 60 prosenttia asiakkaista ei kokenut ajankohtaiseksi rahoitusvaihtoehtojen kartoitusta. Yli 80 prosenttia asiakkaista ei taas kokenut HR-palveluita ajankohtaiseksi yritykselleen. HR-palveluiden tarkoituksena on pyrkiä tukemaan yrityksiä kehittämällä ja suunnittelemalla yrityksen henkilöstötoimintoja (Männistö 2017). Rahoitusta yritykset voivat taas tarvita esimerkiksi investointien tekemiseen ja yrityksen käyttöpääomaksi. Yritykset voivat saada ulkopuolista rahoitusta useista eri lähteistä. (Partti s.a.)

7.2 Kehittämissuositukset tilitoimiston palvelujen parantamiseksi

Asiakaskysynnän perusteella toimeksiantajayrityksen kannattaisi laajentaa palvelutarjoomansa sisältämään erilaisia neuvontapalveluja. Palvelutarjoomaan kannattaisi ensisijaisesti lisätä verosuunnittelupalvelu, jolle oli kyselyn mukaan eniten kysyntää. Verosuunnittelupalvelua toivottiin eniten vuosittain, joten verosuunnittelupalvelua voisi myydä vuosisopimuksina tai kertaluontoisina palveluina asiakkaille.

Toimeksiantaja voisi myös lisätä palvelutarjoomaansa tunnuslukujen tulkinta- ja tilinpäätösanalyysipalvelut, sillä näillekin palveluille oli paljon kysyntää. Toimeksiantaja voisi jatkossa tarjota asiakkailleen tunnuslukujen tulkinta - palvelua asiakasyritysten kirjanpidon työstämisen yhteydessä, sillä palvelua toivottiin enimmäkseen neljännesvuosittain. Tilinpäätösanalyysipalvelua toimeksiantajayritys voisi jatkossa tarjota asiakkailleen tilinpäätöksen työstämisen yhteydessä, sillä palvelua toivottiin enimmäkseen vuosittain. Lisäksi toimeksiantaja voisi harkita palvelutarjooman laajentamista budjetointiin, hinnoitteluun ja/tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmiin sekä kustannus- ja/tai investointilaskelmiin liittyviin palveluihin, sillä yli puolet vastaajista olivat näistäkin kiinnostuneita.

Verosuunnitteluun liittyen asiakkailta voisi vielä tarkemmin kysyä, millaista verosuunnitteluapua he kaipaavat ja millaisia hyötyjä he toivoisivat saavansa verosuunnittelun avulla. Asiakkailta voisi esimerkiksi kysyä, ovatko he kiinnostuneita tietämään uusimmista lainsäädännön ja oikeuskäytännön muutoksien vaikutuksista yrityksen toimintaan, haluavatko he verosuunnittelun avulla saa-

vuttaa tietyn tuloksen verotuksessa, haluavatko he saada osinkojen veroseuraamuksista arvioinnin vai haluavatko he tukea yritysjärjestelyihin sekä yritysmuotoon ja -rakenteeseen liittyviin päätöksiin. Verosuunnittelupalvelun kehittämisessä tulee myös ottaa huomioon, että yrityksen toimiala vaikuttaa siihen, mitä verosuunnittelukeinoja voidaan käyttää. Osakeyhtiöille ja toiminimille tulisi siten kehittää omat verosuunnittelupalvelut.

Tunnuslukuihin liittyen asiakkailta voitaisiin taas tarkemmin kysyä, millaisia tunnuslukuja he kaipaavat tai haluavatko he tietää yrityksensä kannattavuudesta, rahoitusrakenteesta, maksuvalmiudesta vai toiminnan tehokkuudesta ja laajuudesta. Tilinpäätösanalyysiin liittyen asiakkailta voitaisiin puolestaan selvittää, ovatko asiakkaat kiinnostuneita esimerkiksi liiketoiminnan ja tunnuslukujen tarkastelusta, tulevaisuuden ennustamisesta vai yrityksen arvonmäärittämisestä. Näin toimeksiantajayritys voisi paremmin räätälöidä neuvontapalvelut vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja siten tarjota entistä kohdennetumpaa tukea asiakkailleen.

Kyselyn avoimissa vastauksissa toivottiin tilitoimiston laajentavan palvelutarjoomansa yrityksen lopettamiseen liittyviin palveluihin. Tilitoimisto tarjoaa jo asiakkailleen yrityksen lopettamiseen liittyviä palveluja, joten asiakkaille voisi vielä tarkemmin tuoda esille, mitä palveluja tilitoimisto tarjoaa tällä hetkellä. Tästä voitaisiin informoida asiakkaita esimerkiksi lähettämällä heille joukko- viesti. Vaihtoehtoisesti nykyisistä palveluista voitaisiin mainita samalla, kun asiakkailta kysytään täsmentäviä kysymyksiä uusiin neuvontapalveluihin liittyen. Lisäksi yrityksen verkkosivuille voisi lisätä tiedon yrityksen lopettamiseen liittyvästä palvelusta.

7.3 Työn luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen luotettavuus perustuu siihen, miten hyvin tutkimuskohde ja kerätty aineisto ovat yhteneväisiä keskenään. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että tutkija pystyy kertomaan ja perustelemaan, mitä valintoja hän on tehnyt tutkimuksessaan ja miten hän päätyi näihin valintoihin. Tutkijan tulee arvioida ratkaisujensa toimivuutta tavoitteiden kannalta. Tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa tulisi myös ottaa huomioon sekä tutkimuk-

sen puolueettomuusnäkökulma että läpinäkyvyys. (Vilkkä 2021, luku 7.) Tutkijan tulisi pyrkiä toimimaan siten, että tutkimus on puolueeton ja että kaikki tutkimukseen liittyvät toimenpiteet tehdään avoimesti ja läpinäkyvästi (Vilkkä 2021, luku 7; Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6.1). Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös tutkijan rehellisyys, sillä luotettavuuden arviointi kohdistuu tutkijan tekemiin toimiin, valintoihin ja ratkaisuihin, joita hän on tehnyt tutkimuksen aikana. Tutkijan tulisi siten jatkuvasti arvioida tutkimuksensa luotettavuutta. (Vilkkä 2021, luku 7.)

Tutkimuksessa pyrittiin puolueettomuuteen ja siihen, että kaikki asiat tuodaan läpinäkyvästi ja rehellisesti esille tuloksia väärentelemättä. Luotettavuutta lisäsi se, että sekä laadullisesti että määrällisesti kerätty aineisto liittyi suoraan tutkimuksen teoriaan. Ennen empiirisen aineiston keräämistä tutkittavaan ilmiöön oli perehdytty huolella. Tutkimuksessa käytettiin runsaasti monipuolisia ja luotettavia lähteitä hyödyntäen myös kansainvälisiä lähteitä. Lisäksi luotettavuutta lisäsi se, että aineisto hankittiin juuri niiltä asiakasyrityksiltä, joita käsiteltävä ilmiö koski. Kaikki työssä tehdyt valinnat myös kuvattiin ja perusteltiin. Tutkimus eteni koko ajan johdonmukaisesti. Tutkimuksessa tutkittiin vain sitä mitä luvattiinkin ja saatua aineistoa hyödynnettiin vain tutkimusta varten.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta voidaan tarkastella reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Validiteetti tarkoittaa, että tutkimuksessa todella tutkitaan sitä ilmiötä, jota tutkimuksessa on kerrottu tutkittavan. Reliabiliteetti tarkoittaa puolestaan sitä, että tutkimustulokset ovat toistettavissa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6.2.) Laadullisen aineiston luotettavuutta voidaan lisätä tekemällä useita samanlaisia haastatteluja (Toikko & Rantanen 2009, 140). Erilaisten tutkimusdokumenttien laatiminen on myös tärkeää, sillä ne antavat luotettavamman kuvan kuin pelkkään muistiin pohjautuva tieto (Toikko & Rantanen 2009, 142–143).

Laadullisen aineiston eli haastatteluaineiston luotettavuutta lisäsi se, että haastattelu nauhoitettiin, joten haastatteluhetkeen pystyi myöhemmin palaamaan uudestaan. Haastattelun luotettavuutta lisäsi myös se, että haastattelu suoritettiin puolistrukturoituna haastatteluna, jolloin haastateltava sai vapaasti ja syvällisesti kertoa omia ajatuksiaan, kun haastattelussa ei ollut tiukkoja raa-

meja. Haastattelukysymykset liittyivät selkeästi itse tutkimukseen ja haastatteluaineisto litteroitiin sanatarkasti, jotta aineistoa pystyttiin hyvin analysoimaan. Haastattelijalla ja haastateltavalla oli hyvä luottamuksellinen suhde, mikä varmisti avoimen ja rehellisen keskustelun. Lisäksi luotettavuutta lisäsi se, että haastattelussa saatiin kaikki haastattelulomakkeen teemat käsiteltyä monipuolisesti. Haastatteluaineiston luotettavuutta heikensi taas se, että työssä tehtiin vain yksi haastattelu, joten aineiston toistettavuus ei onnistunut. Lisäksi haastattelun luotettavuutta on voinut heikentää se, että haastatteluaineistoa on tullut joltain osin virheellisesti.

Määrällisen aineiston luotettavuuteen vaikuttaa myös validiteetti eli pätevyys ja reliabiliteetti eli luotettavuus. Määrällisessä tutkimuksessa validiteetti viittaa siihen, miten hyvin mittari tai tutkimusmenetelmä mittaa ilmiötä, jota tutkimuksessa pyritään mittaamaan. Tutkimusta, jossa ei ole systemaattisia virheitä, voidaan sanoa päteväksi. Tällöin tutkittavat ovat ymmärtäneet kyselylomakkeella olevat kysymykset samalla tavalla kuin tutkija. Tutkimustuloksilla on riski vääristyä, mikäli tutkittavat eivät ajattelekaan siten kuin tutkija oli ennalta olettanut. Validiteettia tuleekin tarkastella jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa. Tällöin on tärkeää määritellä tarkasti tutkimuksen käsitteet, perusjoukko ja muuttujat sekä suunnitella huolella aineiston kerääminen ja käytettävät mittarit. Samalla on varmistettava, että mittarin kysymykset riittävät kattamaan tutkimusongelman kokonaan. (Vilka 2021, luku 7.)

Määrällisessä tutkimuksessa reliabiliteetti viittaa taas siihen, että tulokset ovat tarkkoja, eivätkä tuota sattumanvaraisia tuloksia (Vilka 2021, luku 7). Reliabiliteetti mittaa tutkimusasetelmien ja mittareiden toimivuutta (Toikko & Rantanen 2009, 124). Reliabiliteetilla viitataan myös siihen, että mittaustulokset ovat toistettavissa. Toistettavuus tarkoittaa sitä, että samalta henkilöltä saadaan sama mittaustulos, vaikka tutkimus tehtäisiin eri tutkijoiden toimesta. (Vilka 2021, luku 7.) Vaikka sekä reliabiliteetti että validiteetti ovat tärkeitä tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa, on validiteetti kuitenkin keskeisempi mittari tutkimuksen luotettavuuden kannalta (Vehkalahti 2019, 116). Tämä johtuu siitä, että jos tutkimuksessa ei mitata oikeita asioita eli tutkimuksen validiteetti on heikko, ei reliabiliteetinkaan mittaaminen hyödytä. Validiteetin ohella myös

reliabiliteetti on tärkeää saada niin hyvälle tasolle kuin mahdollista. Reliabiliteetti on hyvällä tasolla silloin, kun mittausvirheitä on vähän. (Vehkalahti 2019, 41.)

Tutkimuksen luotettavuutta voivat puolestaan heikentää useat asiat (Vilkka 2021, luku 7). Esimerkiksi nopealla aikataululla laaditut kyselylomakkeet voivat asettaa mittarin pätevyyden koetukselle (Toikko & Rantanen 2009, 125). Tutkimuksessa saattaa myös ilmetä satunnaisvirheitä. Satunnaisvirheitä voi tulla silloin, jos tutkittava muistaa jonkin kyselylomakkeella olevan asian väärin ja vastaa siten virheellisesti. Satunnaisvirheitä voi tapahtua myös silloin, kun tutkija tallentaa kyselylomakkeen tietoja. Virheet eivät välttämättä vaikuta merkittävästi tutkimuksen tavoitteisiin. On kuitenkin tärkeää, että tutkija havaitsee tutkimuksessa ilmenneet satunnaisvirheet ja raportoi niistä tutkimuksessaan. (Vilkka 2021, luku 7.)

Määrällisen aineiston luotettavuutta lisäsi se, että kyselylomaketta suunniteltiin moneen otteeseen, jotta kyselylomakkeesta tulisi asiakkaille helposti ymmärrettävä ja että samalla se antaisi tarvittavan informaation toimeksiantajalle. Kyselylomakkeen luotettavuutta lisäsi myös se, että jokaisesta neuvontapalvelusta kysyttävän kysymyksen alle laitettiin lyhyt selitys, mitä kyseinen palvelu tarkoittaa ja mitä se voisi pitää sisällään. Kaiken kattavaa selitystä tässä ei annettu, mutta tämä kuitenkin lisäsi todennäköisyyttä, että asiakkaat ymmärtäisivät kysymyksen aiheen ja osaisivat vastata kysymykseen. Kyselylomakkeen tekemiseen käytettiin paljon aikaa ja siinä mietittiin tarkasti, mitä asioita asiakailta tullaan kysymään. Lisäksi kyselylomakkeen luotettavuutta lisäsi se, että useat toimeksiantajayrityksen työntekijät antoivat omia ideoitaan lomakkeen selkeyttämiseksi ja kehittämiseksi.

Tutkimuksen vastausten luotettavuuteen vaikuttavat myös kysymysten järjestys kyselylomakkeella sekä kyselylomakkeen vastausprosentti (Vehkalahti 2019, 25, 42). Vastausprosentti kertoo, miten suuri osa otokseen valituista vastasi kyselyyn. Jos kyselyn vastausprosentti jää hyvin pieneksi, otoksen edustavuus voi olla heikko. Kyselytutkimuksissa vastausprosentit jäävät nykyään usein alle 50 prosentin. Vastausprosentin raportointi on tärkeää, jotta tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida vastaajamäärän perusteella. (Vehka-

lahti 2019, 44.) Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös tutkimuksen johdonmukaisuus. Tämä tarkoittaa, että tutkimusaineisto on kerätty ja analysoitu huolellisesti. Tällöin tulee myös tuoda esiin aineiston analyysin liittyvät epävarmuustekijät sekä ne tekijät, jotka voivat heikentää johtopäätöksiä. (Toikko & Rantanen 2009, 126.) Lisäksi aineiston kylläntyminen, joka merkitsee sitä, ettei aineisto tuota enää uutta tietoa, lisää tutkimuksen luotettavuutta (Toikko & Rantanen 2009, 126; Vilkkä 2021, luku 5). Tutkimuksen kokonaisluotettavuuden kannalta on tärkeää varmistaa sekä mittauksen että tiedonkeruun luotettavuus (Vehkalahti 2019, 42).

Kyselyn vastausprosenttia 32 % voidaan pitää melko hyvänä. Vastaajamäärä olisi kuitenkin voinut olla vielä suurempi, jolloin tutkimustulokset olisivat olleet vieläkin luotettavampia. Kyselytutkimuksen luotettavuutta heikensi se, että kun kyselytutkimuksen aineisto siirrettiin Google Formsista SPSS-ohjelmaan aineiston analysointivaiheessa, menivät jotkin tiedot SPSS-ohjelmassa epäloogiseen järjestykseen. Tämän takia joidenkin tietojen paikkoja piti vaihtaa käsin useisiin taulukoihin ja kuviin. Tämä lisäsi riskiä, että taulukoihin ja kuviin saattaisi tulla vääriä lukemia. Tutkimuksen luotettavuutta heikensi myös se, että asiakkaille on saattanut tulla satunnaisia virheitä heidän vastatessaan kyselyyn.

8 LOPUKSI

Tutkimuksessa saatiin vastattua työn tutkimusongelmiin, mitä palveluita asiakkaat toivovat tilitoimiston tarjoavan ja miten tilitoimiston palveluja voitaisiin kehittää. Tutkimuksen aikana saatiin selville, että suurin osa kyselyyn vastanneista asiakkaista oli kiinnostunut verosuunnittelusta, tunnuslukujen tulkinasta ja analysoimisesta sekä tilinpäätösanalyysistä. Myös muiden neuvontapalveluiden osalta saatiin selville asiakkaiden kiinnostus. Näiden lisäksi saatiin selville, kuinka usein asiakkaat tarvitsisivat kyseisiä palveluja. Vastausprosentti oli melko hyvä, mutta se jäi alle toimeksiantajan toivoman prosentin. Vastausprosentti antaa kuitenkin hyvin suuntaa toimeksiantajalle. Toimeksiantaja voi tulosten perusteella lähteä suunnittelemaan, mitä neuvontapalveluita se voisi lisätä palvelutarjoomaansa.

Opinnäytetyön tekeminen vei runsaasti aikaa ja välillä työn tekeminen tuntui hankalalta. Kuitenkin suunnitelluissa aikatauluissa pysyttiin koko ajan ja opinnäytetyö saavutti tavoitteensa eli työn toimeksiantajalle saatiin tehtyä kehittämissuhteita tilitoimiston palveluihin liittyen. Opinnäytetyön tekeminen opetti tutkimuksen tekemisestä ja aineiston keruusta hyvin paljon. Työn tulosta voidaan pitää onnistuneena, sillä työn tavoite saavutettiin.

Opinnäytetyöstä hyötyvät niin toimeksiantaja kuin toimeksiantajan asiakkaat. Toimeksiantaja hyötyy opinnäytetyöstä niin, että tulosten perusteella se tietää nyt, millaisia neuvontapalveluita asiakkaat toivovat ja osaa siten lähteä kehittämään palvelujaan oikeaan suuntaan. Tämä puolestaan edistää toimeksiantajan liiketoimintaa lisäämällä sen liikevaihtoa ja parantamalla sen kannattavuutta. Lisäksi työ hyödyttää toimeksiantajaa niin, että asiakkaiden tyytyväisyys tilitoimistoa kohtaan kasvaa, kun he saavat tarvitsemansa palvelut. Kun asiakkaiden tyytyväisyys lisääntyy, sitouttaa se asiakkaat tilitoimistoon entistä vahvemmin. Asiakkaat hyötyvät työstä niin, että tilitoimisto vastaa heidän toiveisiinsa ja tarpeisiinsa, jolloin he saavat tarvitsemansa avun taloushallintoon liittyvissä asioissa. Tämä puolestaan auttaa heitä menestymään liiketoiminnassaan ja antaa heille enemmän aikaa keskittyä omaan ydinosaan.

Työstä jäi avoimeksi se, että mitä asiakkaat odottavat verosuunnittelu-, tunnuslukujen tulkinta- ja tilinpäätösanalyysipalveluilta. Toimeksiantaja voisikin vielä tarkemmin tutkia, minkälaisia tarpeita asiakkailla on näiden palvelujen suhteen tekemällä asiakkailla jatkokyselyitä. Näin toimeksiantaja pystyisi paremmin luomaan näiden palvelujen sisällön vastaamaan juuri sitä, mitä asiakkaat todella tarvitsevat.

LÄHTEET

- Aho, A. 2019. Kirjanpitäjistä konsultiksi – pääkirja. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/JABBFXDTEB#PageNumber-Konsultin%20osaaminen%2035/kohta:\(20\)Sis\(\(e4\)llys/piste:t19](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/JABBFXDTEB#PageNumber-Konsultin%20osaaminen%2035/kohta:(20)Sis((e4)llys/piste:t19) [viitattu 12.10.2023].
- Alakoski, R. 2020. Palkanlaskijasta henkilöstöhallinnon asiantuntijaksi. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/palkanlaskijasta-henkilostohallinnon-asiantuntijaksi/> [viitattu 10.11.2023].
- Apunen, A. 2020. Haastajasta hittipalveluksi. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/GAHBIXDTEB#kohta:Haastajasta\(\(20\)hittipalveluksi/piste:t2](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/GAHBIXDTEB#kohta:Haastajasta((20)hittipalveluksi/piste:t2) [viitattu 8.11.2023].
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2021. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 19., uudistettu painos. Helsinki: Edita. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-8306-8> [viitattu 13.10.2023].
- Biech, E. 2019. The New Business of Consulting. New Jersey: John Wiley & Sons. E-kirja. Saatavissa: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/xamk-ebooks/reader.action?docID=5764120> [viitattu 13.10.2023].
- Dresner, S. 2014. Crowdfunding: A Guide to Raising Capital on the Internet. New Jersey: John Wiley & Sons. E-kirja. Saatavissa: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/xamk-ebooks/reader.action?docID=1638488> [viitattu 15.11.2023].
- Engblom, A., Grüssner, K., Holla, J., Höglund, H., Järvinen, J., Kokko, A., Lepistö, M., Nieminen, K., Paronen, V., Sandelin, E. & Äimä, K. 2022. Elinkeinoverotus. Helsinki: Edita. E-kirja. Saatavissa: [https://shop-edita-fi.ezproxy.xamk.fi/digikirja/3786526#1\(20\)Luku\(20\)Elinkeinoverotuksen\(20\)perusteet:10\(20\)Verotuksen\(20\)suunnitteleminen:10.1\(20\)Suunnittelumahdollisuuksista:10.1.3\(20\)Verosuunnittelu\(20\)tilinp\(e4\)\(e4\)t\(f6\)shetkell\(e4\)](https://shop-edita-fi.ezproxy.xamk.fi/digikirja/3786526#1(20)Luku(20)Elinkeinoverotuksen(20)perusteet:10(20)Verotuksen(20)suunnitteleminen:10.1(20)Suunnittelumahdollisuuksista:10.1.3(20)Verosuunnittelu(20)tilinp(e4)(e4)t(f6)shetkell(e4)) [viitattu 10.11.2023].
- Fredman, J. 2022. Ostaisinko henkilöstöhallinnon palveluja. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/ostaisinko-henkilostohallinnon-palveluja/> [viitattu 10.11.2023].
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-6495-1> [viitattu 30.11.2023].
- Holopainen, T. 2023. Yrityksen perustamisopas – Käytännön käsikirja aloittavalle yritykselle. Helsinki: Asiatieto T. Hopolainen Oy. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/fi/book/9789518986884> [viitattu 4.11.2023].
- Ikäheimo, S., Malmi, T., Walden, R. 2019. Yrityksen laskentatoimi. 8., uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/JACBIXDTEB#kohta:\(20\)Rahoitta-](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/JACBIXDTEB#kohta:(20)Rahoitta-)

[ien\(\(20\)laskentatoimi\(\(20\):Tilinp\(\(e4\)\)\(e4\)t\(\(f6\)sanalyysi\(\(20\):6.1\(\(20\)Tilinp\(\(e4\)\)\(e4\)t\(\(f6\)sanalyysin\(\(20\)toteuttaminen/piste:b9408_ \[viitattu 3.11.2023\].](#)

Jonick, C. 2017. Principles of financial accounting. Dahlenega, Georgia: University of North. E-kirja. Saatavissa: <https://web.ung.edu/media/university-press/Principles-of-Financial-Accounting.pdf?t=1542408454385> [viitattu 14.11.2023].

Jormakka, R., Koivusalo, K., Lappalainen, J. & Niskanen, M. 2021. Laskentatoimi. 7., uudistettu painos. Helsinki: Edita. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibrary.com/fi/book/9789513781033> [viitattu 3.11.2023].

Järvenpää, M., Länsiluoto, A., Partanen, V. & Pellinen, J. 2017. Talousohjaus ja kustannuslaskenta. 2.–4. painos. Helsinki: Sanoma Pro. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibrary.com/fi/book/978-952-63-2005-2> [viitattu 2.11.2023].

Kallio, A. & Vuola, L. 2018. Joukkorahoitus. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/GAIBBXDTEB#/kohta:YLEINEN\(\(20\)OSA\(:1\(\(20\)Johdanto\(:1.1\(\(20\)Rahoitusj\(\(e4\)rjestelm\(\(e4\)\)\(\(20\)ja\(\(20\)joukkorahoitus/piste:b1729](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/GAIBBXDTEB#/kohta:YLEINEN((20)OSA(:1((20)Johdanto(:1.1((20)Rahoitusj((e4)rjestelm((e4))((20)ja((20)joukkorahoitus/piste:b1729) [viitattu 5.11.2023].

Kallunki, J-P. 2022. Tilinpäätösanalyysi. 2., uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/GAGBGXETEB#/kohta:Tilinp\(\(e4\)\)\(e4\)t\(\(f6\)sanalyysi/piste:b4](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/GAGBGXETEB#/kohta:Tilinp((e4))(e4)t((f6)sanalyysi/piste:b4) [viitattu 26.10.2023].

Karjalainen, L. 2013. Yrittäjän talousopas. Helsinki: Gaudeamus

Leppiniemi, J. & Kykkänen, T. 2023. Kirjanpito, tilinpäätös ja tilinpäätöksen tulkinta. 12., uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/EAH-BIXETEB#/kohta:Sis\(\(e4\)llys\(\(20\)piste:b15957](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/EAH-BIXETEB#/kohta:Sis((e4)llys((20)piste:b15957) [viitattu 13.10.2023].

Leppiniemi, J. & Lounasmeri, S. 2022. Yritysrahoitus. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/BAJBGXCTDG#/kohta:8.\(\(20\)LAINARAOITUS\(:Pankkilainat\(:Luotollinen\(\(20\)tili\(:Esitt\(\(e4\)minen\(\(20\)tilinp\(\(e4\)\)\(e4\)t\(\(f6\)ksess\(\(e4\)/piste:t2BM](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/BAJBGXCTDG#/kohta:8.((20)LAINARAOITUS(:Pankkilainat(:Luotollinen((20)tili(:Esitt((e4)minen((20)tilinp((e4))(e4)t((f6)ksess((e4)/piste:t2BM) [viitattu 14.11.2023].

Leppiniemi, J. & Walden, R. Tilinpäätös- ja verosuunnittelu. 2023. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/BAXBBXATIGGDC#/kohta:TILINP\(\(c4\)\)\(c4\)T\(\(d6\)S-\(\(20\)JA\(\(20\)VEROSUUNNITTELU/piste:t9me](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/BAXBBXATIGGDC#/kohta:TILINP((c4))(c4)T((d6)S-((20)JA((20)VEROSUUNNITTELU/piste:t9me) [viitattu 2.11.2023].

Leviäkangas, J., Mikkola, S., Sarimaa, S. & Tammivuori, M. 2016. Tulevaisuuden tilitoimisto on sparraaja ja kumppani. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/uncategorized/tulevaisuuden-tilitoimisto-on-sparraaja-ja-kumppani> [viitattu 13.10.2023].

Männistö, E. 2017. Henkilöstöhallinto – oikeat ihmiset oikeisiin tehtäviin. Taloushallinto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tilisanomat.fi/palkka-ja-henkilostohallinto/henkilostohallinto-oikeat-ihmiset-oikeisiin-tehtaviin> [viitattu 10.11.2023].

Niskanen, J. & Niskanen, M. 2016. Tilinpäätösanalyysi. Helsinki: Edita. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/951-37-3701-2> [viitattu 13.10.2023].

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät : uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4. painos. Helsinki: Sanoma Pro. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.224794?sid=3394381825> [viitattu 24.11.2023].

Palkkatukea työnantajalle työttömän palkkaamiseen. 2023. Työ- ja elinkeinoministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/palkkatuki> [viitattu 9.11.2023].

Partti, I. s.a. Pienyrittäjän rahoituksen saamisen kulmakivet. Mikkelin seudun Uusyrityskeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://mikkelinuusyrityskeskus.fi/2019/11/07/pienyrittajan-rahoituksen-saamisen-kulmakivet/> [viitattu 14.11.2023].

Pellinen, J. 2019. Kustannuslaskenta ja kannattavuus. 3., uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/IAIBFXDTEB#kohta:Kustannuslaskenta\(\(20\)\)ja\(\(20\)\)kannattavuusajattelu/piste:t5Au](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/IAIBFXDTEB#kohta:Kustannuslaskenta((20))ja((20))kannattavuusajattelu/piste:t5Au) [viitattu 8.11.2023].

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä - Työkirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: e-Oppi. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789522828019> [viitattu 27.11.2023].

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523456167> [viitattu 30.11.2023].

Saaranen, P., Pösö, J. & Koltola, E. 2022. Liike-elämän matematiikka.13., uudistettu painos. Helsinki: Edita. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-8620-5> [viitattu 14.11.2023].

Schmidt, D. 2014. Entrepreneur's Choice Between Venture Capitalist and Business Angel for Start-Up Financing. Hamburg Anchor Academic Publishing. E-kirja. Saatavissa: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/xamk-ebooks/reader.action?docID=1640311> [viitattu 7.11.2023].

Sekki, A. & Niemi, M. 2016. Menesty yrittäjänä. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/IAG-BHXCTEB#/kohta:MENESTY\(\(20\)YRITT\(\(c4\)J\(\(c4\)N\(\(c4\)\(\(20\)/piste:b1776](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/IAG-BHXCTEB#/kohta:MENESTY((20)YRITT((c4)J((c4)N((c4)((20)/piste:b1776) [viitattu 7.11.2023].

Seppänen, H. 2011. Yrityksen analysointi ja tilinpäätös. Helsingin seudun kauppakamari. E-kirja. Saatavissa: [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/yrityksen_analysointi_ja_tilinpaa-tos#/kohta:Yrityksen\(\(20\)analysointi\(\(20\)ja\(\(20\)tilinp\(\(e4\)\(\(e4\)t\(\(f6\)s](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/yrityksen_analysointi_ja_tilinpaa-tos#/kohta:Yrityksen((20)analysointi((20)ja((20)tilinp((e4)((e4)t((f6)s) [viitattu 13.10.2023].

Shim, J., Shim, A. & Siegel, J. 2011. Budgeting basics and Beyond. New Jersey: John Wiley & Sons. E-kirja. Saatavissa: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/xamk-ebooks/reader.action?docID=697749> [viitattu 9.11.2023].

Tammivuori, M. 2017. Yritysneuvonta tilitoimiston palveluna. Taloushallinto-liitto. Artikkelit. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/yritysneuvonta-tilitoimis-ton-palveluna/> [viitattu 6.11.2023].

Tepora, J. 2022. Rahoitusmuodot ja vakuudet. Helsingin seudun kauppakamari. E-kirja. Saatavissa: [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/rahoitusmuodot-ja-vakuudet-2022#kohta:Rahoitusmuo-dot\(\(20\)ja\(\(20\)vakuudet](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/rahoitusmuodot-ja-vakuudet-2022#kohta:Rahoitusmuo-dot((20)ja((20)vakuudet) [viitattu 4.11.2023].

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta : näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampereen Yliopistopaino. E-kirja. Saatavissa: <https://www.elibrary.com/book/9789514477324> [viitattu 27.11.2023].

Tunnuslukuopas. s.a. Alma Talent. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.almatalent.fi/tunnuslukuopas/> [viitattu 12.10.2023].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. E-kirja. Saatavissa: <https://www.elibrary.com/fi/book/9789520400118> [viitattu 30.11.2023].

Usein kysytyjä kysymyksiä palkkatuki uudistuksesta. 2023. Työ- ja elinkeinoministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/usein-kysytyt-ja-kysymyksiä-palkkatuki-uudistuksesta> [viitattu 9.11.2023].

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. E-kirja. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/ser-ver/api/core/bitstreams/bc1c2c8a-0eb8-4881-ba8f-510ce386b810/content> [viitattu 27.11.2023].

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa : Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi. E-kirja. Saatavissa: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf;sequence=1 [viitattu 30.11.2023].

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523701731> [viitattu 23.2.2024].

Yigitbasioglu, O., Green, P. & Cheung, M-Y. D. 2023. Digital transformation and accountants as advisors. *Accounting, Auditing, & Accountability Journal* 36, 209–237. Verkkolehti. Saatavissa: <https://www-emerald-com.ezproxy.xamk.fi/insight/content/doi/10.1108/AAAJ-02-2019-3894/full/pdf?title=digital-transformation-and-accountants-as-advisors> [viitattu 13.10.2023].

Yrityksen kehittämisavustus. s.a. ELY-keskus. WWW-dokumentti. Päivitetty 7.11.2023. Saatavissa: <https://www.ely-keskus.fi/yrityksen-kehittamisavustus> [viitattu 10.11.2023].

Åkerberg, P. 2017. Budjetointi 2020-luvulla. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/BAG-BBXDTEB#kohta:1\(\(20\)Perinteisen\(\(20\)budjetoinnin\(\(20\)ole-mus\(\(20\):\(1.1\(\(20\)Budjetointi\(\(20\)on\(\(20\)merkitt\(\(e4\)v\(\(e4\)\(\(20\)johtamisen\(\(20\)v\(\(e4\)line\(\(20\)/piste:b358](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/BAG-BBXDTEB#kohta:1((20)Perinteisen((20)budjetoinnin((20)ole-mus((20):(1.1((20)Budjetointi((20)on((20)merkitt((e4)v((e4)((20)johtamisen((20)v((e4)line((20)/piste:b358) [viitattu 3.11.2023].

TIETOSUOJAILMOITUS



1

Tietosuojailmoitus sovellettavaksi opiskelijoiden opinnäytetöihin

(Tietosuojalaki 2018/1050, EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679)

Pyydämme sinua osallistumaan Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) opintoihin sisältyvään opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen.

Tämä tietosuojailmoitus kuvaa, miten epäsuoria henkilötietojasi käsitellään tutkimuksessa.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voit myös halutessasi keskeyttää osallistumisesi koska tahansa. Mikäli keskeytät tutkimuksen tai peruutat suostumuksen käsitellä epäsuoria henkilötietojasi, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan anonymisoiduna käyttää osana tutkimusaineistoa.

1. Opinnäytetyön rekisterinpitäjä

Rebekka Nikula

s-posti:

2. Opinnäytetyön aihe, kesto ja suorittajat

Opinnäytetyön aihe on tilitoimiston asiakkaiden palvelutarpeiden kartoitus.

Työ saadaan valmiiksi 31.5.2024 mennessä.

Työn suorittaja on Rebekka Nikula.

3. Mihin tarkoitukseen epäsuoria henkilötietojani kerätään ja käsitellään?

Kyselylomakkeella ja haastatteluaineistolla kerätään epäsuoria henkilötietoja, jotta Rebekka Nikulan opinnäytetyö, tilitoimiston asiakkaiden palvelutarpeiden kartoitus, saadaan tehtyä ja, jotta kerätyn aineiston pohjalta toimeksiantajalle saadaan tehtyä kehittämissuhteita palveluihin liittyen. Epäsuoria henkilötietoja käsitellään osana empiirisen aineiston keräämistä.

4. Millä perusteella epäsuoria henkilötietojani käsitellään opinnäytetyössä?

Epäsuoria henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella: tutkittavan suostumus



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

2

5. Mitä tietoja minusta käsitellään?

- Yhtiömuoto
- Toimiala
- Henkilöstön määrä
- Liikevaihdon suuruus
- Yhtiön ikä
- Ammattinimike

7. Mistä lähteistä tietoni kerätään?

Tutkittavalta itseltään kyselylomakkeen tai haastattelun kautta.

8. Luovutetaanko epäsuoria henkilötietojani kolmansille osapuolille?

Rekisteristä ei luovuteta tietoja kolmansille osapuolille.

9. Käsitelläänkö tietojani EU:n tai ETA:n ulkopuolella?

Ei käsitellä.

Xamkissa käytetään tallennustilana pilvipalveluita (Teams ja OneDrive). Microsoft saattaa siirtää näihin palveluihin tallennettua tietoa tai niiden varmuuskopioita EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle. Microsoftin tietosuojalauseke on luettavissa osoitteesta: <https://privacy.microsoft.com/fi-FI/privacystatement>

10. Kuinka kauan epäsuoria henkilötietojani säilytetään?

Epäsuoria henkilötietoja säilytetään opinnäytetyön julkaisemisesta yhden kuukauden ajan. Tämän jälkeen epäsuorat henkilötiedot hävitetään.

11. Miten epäsuorat henkilötietoni säilytetään ja suojataan?

Epäsuorat henkilötiedot ovat sähköisessä muodossa. Epäsuorat henkilötietoja säilytetään Xamkin OneDrive pilvipalvelussa. Epäsuorat henkilötiedot suojataan niin, että tiedot ovat Xamkin käyttäjätunnuksen ja salasanan takana. Yksittäisen vastaajan tunnistetiedot poistetaan analysointivaiheessa.

12. Miten voin käyttää tietosuojasetuksen mukaisia oikeuksiani?

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa, johon voi ottaa yhteyttä on: Rebekka Nikula, s-posti:



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

- a) Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)
Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen.
- b) Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)
Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.
- c) Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)
Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.
- d) Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)
Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa.
- e) Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)
Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.
- f) Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)
Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin ammattikorkeakoulu ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää oikeutesi.

Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

13. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Xamkin tietosuojavastaava on Markus Häkkinen. Häneen saa yhteyden sähköpostiosoitteesta tietosuojavastaava@xamk.fi

HAASTATTELULOMAKE TOIMEKSIANTAJAYRITYKSEN JOHTOTASON HENKILÖLLE

1. Kyselylomakkeen tarkoitus

- Asiat, mitkä halutaan saada selville kyselylomakkeen avulla
- Tärkeimmät asiat, jotka halutaan saada selville kyselylomakkeen avulla
- Ennako-odotukset

2. Kyselylomakkeen sisältö

- Kyselylomakkeen johdanto
- Kyselylomakkeella kysyttävät yleistiedot vastaajayrityksistä
- Kyselylomakkeella kysyttävät kysymykset liittyen uusiin mahdollisiin neuvon-
tapalveluihin
- Kyselylomakkeella kysyttävät muut tiedot
- Kysymysten vastausvaihtoehdot
- Kysymysten lukumäärä ja kyselyn vastausajan kesto
- Aiemmin keksittyjen kysymysten ja vastausvaihtoehtojen läpikäynti

3. Kyselylomakkeen lähetys

- Kyselyn kohderyhmä
- Saateteksti
- Kyselylomakkeen testaus
- Kyselylomakkeen lähettäjä
- Kyselyn lähetysajankohta
- Muistutusviestin ajankohta

4. Kyselylomakkeen tulosten analysointi

- Toimeksiantajayrityksen kannalta tulosten tärkeimmät tilastolliset analysointi-
menetelmät
- Tulosten analysoinnin aikataulu

-Tulosten hyödyntäminen toimeksiantajayrityksessä

5. Muut ideat ja ajatukset sekä yhteenvetoa

-Lisää ideoita ja ajatuksia liittyen kyselylomakkeeseen

-Yhteenveto käsiteltävistä asioista

KYSELYLOMAKE TOIMEKSIANTAJAYRITYKSEN ASIAKKAILLE

Tilitoimiston neuvontapalvelut

Tämä kyselytutkimus liittyy Rebekka Nikulan opinnäytetyöhön "Tilitoimiston asiakkaiden palvelutarpeiden kartoitus". Kyselyn avulla selvitetään opinnäytetyön toimeksiantajan asiakkaiden toiveet ja tarpeet tilitoimistopalveluihin liittyen. Kyselyssä kerätään tietoja siitä, mikä/mitkä neuvontapalvelut kiinnostaisivat teitä eniten, jotta tulevaisuudessa tilitoimisto voisi tarjota teille juuri niitä palveluita, joita tarvitsette. Kyselyn kohdat 1–5 koskevat yrityksenne taustatietoja. Varsinaiset asiakysymykset alkavat kohdasta 6 eteenpäin. Neuvontapalveluihin liittyviä kysymysaiheita on kahdeksan, joissa kussakin on yksi tai kaksi kohtaa, annettujen vastausten mukaan. Kyselyyn vastataan anonyymisti ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyyn on mahdollista vastata kahden viikon ajan ja **vastausaika päättyy 18.2.2024.**

Tietosuojailmoituksen sisältö tiivistetysti:

- Opinnäytetyön rekisterinpitäjä on Rebekka Nikula.
- Tässä kyselyssä käsiteltäviä taustatietoja eli epäsuoria henkilötietoja ovat yrityksenne yhtiömuoto, toimiala, henkilöstön määrä yrityksessä, liikevaihto ja yrityksenne ikä.
- Rekisteristä ei luovuteta tietoja kolmansille osapuolille.
- Epäsuoria henkilötietoja säilytetään opinnäytetyön julkaisemisesta yhden kuukauden ajan. Tämän jälkeen henkilötiedot hävitetään.
- Opinnäytetyö on tarkoitus saada kokonaisuudessaan valmiiksi 31.5.2024 mennessä.

Linkki tietosuojailmoitukseen:

* Pakollinen

Taustatiedot

1. Yritykseni yhtiömuoto *

- Osakeyhtiö
- Toiminimi

2. Yritykseni pääasiallinen toimiala (valittavissa vain yksi) *

- Tukku ja maahantuonti
- Ravintolat
- Rakentaminen
- Palvelut
- Käsityöala
- Kuljetus
- Konsultointi ja IT
- Terveys ja hyvinvointi
- Muu

3. Yritykseni henkilöstön lukumäärä yrittäjä(t) mukaan lukien *

- Yksinyrittäjä
- 2-5 henkilöä
- Yli 5 henkilöä

4. Yritykseni liikevaihto vuodessa *

- alle 100 000 €
- yli 100 000 € - 500 000€
- yli 500 000 €- 1 000 000€
- yli 1 000 000€

5. Yritykseni on toiminut *

- Alle 3 vuotta
- 3-10 vuotta
- Yli 10 vuotta

Neuvontapalvelut

6. Tunnusluvut ja niiden tulkinta *

Tunnuslukuja käytetään yrityksen taloudellisen tilan arvioimisessa ja analysoimisessa tilikauden aikana. Tunnusluvut ovat laskennallisia mittareita, joiden avulla voidaan selvittää, onko yrityksen toiminta kannattavaa, onko sen rahoitusrakenne hyvä pitkällä tähtäimellä sekä miten yritys pystyy maksamaan liiketoiminnastaan aiheutuvat lyhyen ajanjakson juoksevat kulut. Tunnuslukujen avulla voidaan myös arvioida yrityksen toiminnan tehokkuutta ja laajuutta.

Yritykseni tarvitsee tukea tunnuslukujen laskennassa ja tulkinnassa

- 3 Erittäin paljon
- 2 Kohtalaisesti
- 1 Vähän
- Ei ole ajankohtainen yritykselleni

7. Tunnusluvut ja niiden tulkinta

Kuinka usein arvioisitte palvelulle olevan tarvetta?

- Kuukausittain
- Neljännesvuosittain
- Vuosittain
- Harvemmin
- En osaa sanoa

8. Tilinpäätösanalyysi *

Tilinpäätösanalyysi voi koostua mm. liiketoiminnan ja tunnuslukujen tarkastelusta, tulevaisuuden ennustamisesta ja yrityksen arvonmäärityksestä. Tilinpäätösanalyysi tehdään yrityksen tilinpäätösaiheessa.

Yritykseni tarvitsee tukea tilinpäätösanalyysin laadinnassa ja sen analysoinnissa

- 3 Erittäin paljon
- 2 Kohtalaisesti
- 1 Vähän
- Ei ole ajankohtainen yritykselleni

9. Tilinpäätösanalyysi

Kuinka usein arvioisitte palvelulle olevan tarvetta?

- Neljännesvuosittain
- Vuosittain
- Harvemmin
- En osaa sanoa

10. Verosuunnittelu *

Verosuunnittelun tavoitteena on estää haitallisten ja hallitsemattomien veroseuraamusten syntyminen sekä varautua suunniteltujen toimenpiteiden veroseuraamuksiin. Verosuunnittelun avulla voidaan mm. ottaa huomioon uusimmat lainsäädännöt ja oikeuskäytännön muutokset yrityksen toiminnassa sekä yrittää saavuttaa haluttu tulos verotuksessa. Verosuunnittelu käsittää myös osakeyhtiön osalta osinkojen veroseuraamusten arvioinnin. Verosuunnittelun avulla voidaan lisäksi tehdä päätöksiä, jotka liittyvät yritysmuotoon ja -rakenteeseen sekä yritysjärjestelyihin, kuten jakautumiseen, sulautumiseen, osakevaihtoon, yrityskauppaan, yrityksen lopettamiseen ja saneeraamiseen.

Yritykseni tarvitsee tukea verosuunnitteluun

- 3 Erittäin paljon
- 2 Kohtalaisesti
- 1 Vähän
- Ei ole ajankohtainen yritykselleni

11. Verosuunnittelu

Kuinka usein arvioisitte palvelulle olevan tarvetta?

- Neljännesvuosittain
- Vuosittain
- Harvemmin
- En osaa sanoa

12. Budjetointi *

Budjetit voivat perustua yrityksen lyhyen tai pitkän aikavälin suunnitelmiin ja tavoitteisiin. Budjetit voidaan myös jakaa erilaisiin pää- ja alabudjetteihin, mikä mahdollistaa monipuolisten ja yksityiskohtaisten talousarvioiden laatimisen yrityksen eri toimintojen ja osa-alueiden näkökulmasta.

Yritykseni tarvitsee tukea budjetointiin

- 3 Erittäin paljon
- 2 Kohtalaisesti
- 1 Vähän
- Ei ole ajankohtainen yritykselleni

13. Budjetointi

Kuinka usein arvioisitte palvelulle olevan tarvetta?

- Neljännesvuosittain
- Vuosittain
- Harvemmin
- En osaa sanoa

14. Hinnoittelu ja / tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmat *

Tuotteiden/palveluiden hinnoitteluapupalvelussa voidaan tutkia mm. myyntirakennetta eli myynnin jakautumista eri tuotteiden/palveluiden välillä, tuotteen/palvelun optimaalista myyntihintaa, myynnin määrää ja myytävien tuotteiden/palveluiden kannattavuuden parantamista.

Yrityksen kannattavuutta voidaan tarkastella katetuotto- ja kannattavuuslaskelmien avulla. Katetuotto- ja kannattavuuslaskelmat voivat toimia myös tuotteiden/palveluiden hinnoittelun apuna.

Yritykseni tarvitsee tukea hinnoittelussa ja / tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmissa

- 3 Erittäin paljon
- 2 Kohtalaisesti
- 1 Vähän
- Ei ole ajankohtainen yritykselleni

15. Hinnoittelu ja / tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmat

Kuinka usein arvioisitte palvelulle olevan tarvetta?

- Neljännesvuosittain
- Vuosittain
- Harvemmin
- En osaa sanoa

16. Kustannus- ja / tai investointilaskelmat *

Kustannuslaskennan avulla pystytään selvittämään yrityksen eri toimintojen kustannuksia, kuten tuotteiden/palvelujen kustannuksia sekä erilaisiin prosesseihin, projekteihin ja asiakkaisiin liittyviä kustannuksia. Kustannukset liittyvät yrityksen päivittäiseen liiketoimintaan ja niitä voivat olla esimerkiksi materiaali-, palkka-, vuokra- ja markkinointikulut.

Investointilaskennan avulla pystytään taas selvittämään investointeihin liittyviä kustannuksia. Investointeja voivat olla esim. laitteiden, rakennusten ja ajoneuvojen hankinta sekä työn tehokkuuden parantaminen, henkilökunnan koulutukseen panostaminen tai palvelujen/tuotteiden kehittäminen.

Yritykseni tarvitsee tukea kustannus- ja / tai investointilaskelmissa

- 3 Erittäin paljon
- 2 Kohtalaisesti
- 1 Vähän
- Ei ole ajankohtainen yritykselleni

17. Kustannus- ja / tai investointilaskelmat

Kuinka usein arvioisitte palvelulle olevan tarvetta?

- Neljännesvuosittain
- Vuosittain
- Harvemmin
- En osaa sanoa

18. Rahoitusvaihtoehtojen kartoitus *

Yritykset voivat saada ulkopuolista rahoitusta eri rahoituslähteistä mm. toimintansa käynnistämiseen, kasvattamiseen tai kansainvälistymiseen.

Yritykseni tarvitsee tukea rahoitusvaihtoehtojen kartoitukseen liittyen

- 3 Erittäin paljon
- 2 Kohtalaisesti
- 1 Vähän
- Ei ole ajankohtainen yritykselleni

19. Rahoitusvaihtoehtojen kartoitus

Kuinka usein arvioisitte palvelulle olevan tarvetta?

- Neljännesvuosittain
- Vuosittain
- Harvemmin
- En osaa sanoa

20. HR-palvelut *

HR-palveluita ovat mm. rekrytointiprosessissa mukana oleminen, työsuhteasioiden hoitaminen sekä henkilöstön ja johdon osaamisen kehittämisessä ja koulutuksen suunnittelussa avustaminen. HR-palvelut tarjoavat myös yleistä neuvontaa erilaisiin henkilöstöön liittyvissä asioissa.

Yritykseni on kiinnostunut HR-palveluista

- 3 Erittäin paljon
- 2 Kohtalaisesti
- 1 Vähän
- Ei ole ajankohtainen yritykselleni

21. HR-palvelut

Kuinka usein arvioisitte palvelulle olevan tarvetta?

- Neljännesvuosittain
- Vuosittain
- Harvemmin
- En osaa sanoa

22. Muut toiveet / yhteydenottopyyntö

Tähän voit halutessasi esittää toiveitasi neuvontapalveluihin liittyen tai esimerkiksi jättää yhteydenottopyynnön. Jättäessäsi yhteydenottopyynnön, merkitsethän tähän nimesi, yrityksesi nimen sekä toivotko, että olemme sinuun yhteydessä puhelimitse vai sähköpostitse.

JAKAUMATAULUKOT

Taulukko 1. Vastaajayritysten yhtiömuodon jakauma

	Frekvenssi	%
Osakeyhtiö	23	60,5
Toiminimi	15	39,5
Yhteensä	38	100,0

Taulukko 2. Vastaajayritysten toimialojen jakauma

	Frekvenssi	%
Konsultointi ja IT	9	23,7
Kuljetus	3	7,9
Käsityöala	3	7,9
Muu	6	15,8
Palvelut	5	13,2
Rakentaminen	5	13,2
Ravintolat	1	2,6
Terveys ja hyvinvointi	6	15,8
Yhteensä	38	100,0

Taulukko 3. Vastaajayritysten henkilöstömäärän jakauma

	Frekvenssi	%
Yksinyrittäjä	28	73,7
2-5 henkilöä	7	18,4
Yli 5 henkilöä	3	7,9
Yhteensä	38	100,0

Taulukko 4. Vastaajayritysten liikevaihdon jakauma

	Frekvenssi	%
alle 100 000 €	25	65,8
yli 100 000 € - 500 000€	10	26,3
yli 500 000 € - 1 000 000€	1	5,3
yli 1 000 000€	2	2,6
Yhteensä	38	100,0

Taulukko 5. Vastaajayritysten iän jakauma

	Frekvenssi	%
Alle 3 vuotta	6	15,8
3-10 vuotta	14	36,8
Yli 10 vuotta	18	47,4
Yhteensä	38	100,0

Taulukko 6. Jakauma kysyttäessä tuen tarvetta tunnuslukujen laskentaan ja tulkintaan

	Frekvenssi	%
1 Vähän	17	44,7
2 Kohtalaisesti	8	21,1
3 Erittäin paljon	3	7,9
Ei ole ajankohtainen yritykselleni	10	26,3
Yhteensä	38	100,0

Taulukko 7. Jakauma kysyttäessä, kuinka usein tunnuslukujen tulkinnalle olisi tarvetta

	Frekvenssi	%
Kuukausittain	1	9,1
Neljännenvuosittain	7	63,6
Vuosittain	3	27,3
Yhteensä	11	100,0

Taulukko 8. Jakauma kysyttäessä tuen tarvetta tilinpäätösanalyysin laadintaan ja analysointiin

	Frekvenssi	%
1 Vähän	16	42,1
2 Kohtalaisesti	8	21,1
3 Erittäin paljon	3	7,9
Ei ole ajankohtainen yritykselleni	11	28,9
Yhteensä	38	100,0

Taulukko 9. Jakauma kysyttäessä, kuinka usein tilinpäätösanalyysille olisi tarvetta

	Frekvenssi	%
Vuosittain	9	81,8
En osaa sanoa	2	18,2
Yhteensä	11	100,0

Taulukko 10. Jakauma kysyttäessä tuen tarvetta verosuunnitteluun

	Frekvenssi	%
1 Vähän	8	21,1
2 Kohtalaisesti	16	42,1
3 Erittäin paljon	6	15,8
Ei ole ajankohtainen yritykselleni	8	21,1
Yhteensä	38	100,0

Taulukko 11. Jakauma kysyttäessä, kuinka usein verosuunnittelulle olisi tarvetta

	Frekvenssi	%
Neljännesvuosittain	2	9,1
Vuosittain	17	77,3
Harvemmin	1	4,5
En osaa sanoa	2	9,1
Yhteensä	22	100,0

Taulukko 12. Jakauma kysyttäessä tuen tarvetta budjetointiin

	Frekvenssi	%
1 Vähän	16	42,1
2 Kohtalaisesti	4	10,5
3 Erittäin paljon	1	2,6
Ei ole ajankohtainen yritykselleni	17	44,7
Yhteensä	38	100,0

Taulukko 13. Jakauma kysyttäessä, kuinka usein budjetoinnille olisi tarvetta

	Frekvenssi	%
Vuosittain	4	80,0
En osaa sanoa	1	20,0
Yhteensä	5	100,0

Taulukko 14. Jakauma kysyttäessä tuen tarvetta hinnoitteluun ja/tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmiin

	Frekvenssi	%
1 Vähän	17	44,7
2 Kohtalaisesti	5	13,2
Ei ole ajankohtainen yritykselleni	16	42,1
Yhteensä	38	100,0

Taulukko 15. Jakauma kysyttäessä, kuinka usein hinnoittelulle ja/tai katetuotto- ja kannattavuuslaskelmille olisi tarvetta

	Frekvenssi	%
Neljännesvuosittain	1	20,0
Vuosittain	3	60,0
En osaa sanoa	1	20,0
Yhteensä	4	100,0

Taulukko 16. Jakauma kysyttäessä tuen tarvetta kustannus- ja/tai investointilaskelmiin

	Frekvenssi	%
1 Vähän	14	36,8
2 Kohtalaisesti	5	13,2
Ei ole ajankohtainen yritykselleni	19	50,0
Yhteensä	38	100,0

Taulukko 17. Jakauma kysyttäessä, kuinka usein kustannus- ja/tai investointilaskelmille olisi tarvetta

	Frekvenssi	%
Neljännesvuosittain	1	20,0
Vuosittain	2	40,0
Harvemmin	1	20,0
En osaa sanoa	1	20,0
Yhteensä	5	100,0

Taulukko 18. Jakauma kysyttäessä tuen tarvetta yrityksen rahoitusvaihtoehtojen kartoitukseen

	Frekvenssi	%
1 Vähän	10	26,3
2 Kohtalaisesti	3	7,9
3 Erittäin paljon	1	2,6
Ei ole ajankohtainen yritykselleni	24	63,2
Yhteensä	38	100,0

Taulukko 19. Jakauma kysyttäessä, kuinka usein rahoitusvaihtoehtojen kartoitukselle olisi tarvetta

	Frekvenssi	%
Vuosittain	3	75,0
Harvemmin	1	25,0
Yhteensä	4	100,0

Taulukko 20. Jakauma kysyttäessä tarvetta HR-palveluille

	Frekvenssi	%
1 Vähän	5	13,2
2 Kohtalaisesti	1	2,6
3 Erittäin paljon	1	2,6
Ei ole ajankohtainen yritykselleni	31	81,6
Yhteensä	38	100,0

Taulukko 21. Jakauma kysyttäessä, kuinka usein HR-palveluille olisi tarvetta

	Frekvenssi	%
Neljännesvuosittain	2	100,0
Yhteensä	2	100,0