

ASIAKASHINNOITTELUN HAASTEET TILITOIMISTOALALLA

Case: Tilitoimisto Oy

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Kevät 2009
Paula Salovaara

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

SALOVAARA, PAULA:

Asiakashinnoittelun haasteet tilitoimisto-
alalla
Case: Tilitoimisto Oy

Taloushallinnon opinnäytetyö,

41 sivua, 3 liitesivua

Kevät 2009

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön aiheena on selvittää pienen pääjähämäläisen tilitoimiston kannattavuutta ja hinnoittelua. Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa kilpailevien yritysten hinnoitteluperusteita, koko- ja henkilöstöjakaumaa, ohjelmistokustannuksia sekä verrata yrityksen tunnuslukuja toimialaan ja yhteen vertailuyritykseen.

Tutkimus koostuu havainnoinnista ja kyselystä, joka lähetettiin lähialueiden kilpaileviin yrityksiin. Teoreettisen osuuden lähteinä on käytetty kirjallisuutta ja artikkeleita. Tilitoimisto Oy:tä koskeva aineisto on saatu haastattelemalla omistajayrittäjää. Havainnointi perustuu Tilitoimisto Oy:n aineistoon, Patentti- ja rekisterihallitukselta tilattuun aineistoon ja kyselystä tehtyyn yhteenvetoaineistoon.

Tutkimustulokset eivät sinänsä poikenneet ennako-odotuksista, sillä Tilitoimisto Oy:n hinnat olivat samansuuntaisia kyselyyn vastanneiden kanssa ja osittain jopa keskiarvon yläpuolella. Ongelmaksi muodostui suurilta osin laskuttamaton työ, jota kohdeyrityksessä ilmeni paljon. Kannattavuuden parantamiseksi asiakasmäärän tulisi kasvaa, sillä yrityksen kiinteisiin kuluihin ei pystytä vaikuttamaan juuri lainkaan. Keskittyminen näihin ongelmakohtiin voisi kohentaa yrityksen tulosta huomattavasti.

Tutkimuksen aikana esille nousi muutamia kehitysehdotuksia, joista tärkeimpiä ovat puhelinkonsultointiin sekä kasvokkain tapahtuvaan konsultointiin käytetyn ajan tarkempi seuranta. Ajan seuranta on tärkeää, jotta yritys saa konkreettiset laskutusperusteet konsultoinnille. Yrityksen tulisi kiinnittää huomiota myös muihin palveluihin, joita se tarjoaa maksutta ja harkita niiden laskutuksen aloittamista.

Avainsanat: hinnoittelu, kannattavuus, tilitoimisto, tunnusluku

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

SALOVAARA, PAULA:

Pricing Difficulties in the Accounting
Industry
Case: Tilitoimisto Oy

Bachelor's Thesis in Financial Management

41 pages, 3 appendixes

Spring 2009

ABSTRACT

The subject of the thesis is to examine pricing and profitability. The case company, for this thesis, is a small accounting company called Tilitoimisto Oy. The purpose of the study is to survey the size, the number of personnel, and the basis of pricing and software costs of rival companies. Furthermore, the study aims to compare the case company's key figures to key figures in the accounting industry as well as to one rival company equal in size.

The empirical part of the study consists of information gained from observations and a questionnaire which was sent to competitor companies in Lahti and surrounding cities. Sources for the theoretical part of the study include literature and articles. The material related to Tilitoimisto Oy is based on interviews and conversations with the owner of the company. Additional data, based on material from the case company, include documents from the National Board of Patents and Registration of Finland.

The results of the study did not differ much from the before-the-study expectations. The company's prices were quite parallel with the companies that participated in the survey and in some cases the case company's prices were above average. Based on the results of the study it seems that the main problem in the company is the work that is not charged for. This leads to a situation where the company does not get all the expected profit. The company should also increase the number of its clients to improve its profitability as the possibilities to influence fixed costs are very minimal. Focusing on these factors could make a significant change to the company's return.

Overall, the study brought forth some development propositions for the case company. The most important area to develop is the managing of the booking of consultations over the phone and face-to-face consultations. This would help create concrete invoicing policies for the company. Another development area includes the services which have been free-of-charge up to now. The company should consider the possibility of pricing these services.

Key words: pricing, profitability, accounting company, key figure

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tausta	1
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma	2
1.3	Tutkimusmenetelmät	3
1.4	Tutkimuksen rakenne	3
2	TALOUSHALLINTOALA	5
2.1	Toimiala	5
2.2	Taloushallintoliitto	5
2.3	Taloushallintoliiton jäsenyys	8
2.4	Tilitoimisto	10
2.5	Hyvä tilitoimistotapa	11
3	HINNOITTELU JA KANNATTAVUUS	12
3.1	Palvelujen hinnoittelu	12
3.2	Palvelujen hinnoittelun ongelmia	13
3.3	Tilitoimistopalveluiden hinnoittelu	14
3.4	Kannattavuus	15
4	CASE: TILITOIMISTO OY	16
4.1	Yritysesittely	16
4.2	Tilitoimisto Oy:n laskutusperusteet	17
4.3	Hintavertailu	18
4.4	Työajan jakautuminen Tilitoimisto Oy:ssä	19
4.5	Tunnuslukuvertailu	21
4.5.1	Käyttökateprosentti	21
4.5.2	Sijoitetun pääoman tuotto prosentti	22
4.5.3	Omavaraisuusaste	23
4.5.4	Quick ratio	24
4.5.5	Current ratio	25
4.6	Toimialavertailu	26
4.7	Kysely tilitoimistoille	30
4.8	Kehitysehdotukset	36
5	YHTEENVETO	37

LÄHTEET

39

LIITTEET

42

KUVIOLUETTELO

KUVIO 1. Tutkimuksen rakenne	4
KUVIO 2. Tilitoimistoalan liikevaihto	6
KUVIO 3. Henkilöstön jakaantuminen toimiston koon mukaan	7
KUVIO 4. Jäsentoimipaikkojen kokojakauma	8
KUVIO 5. KLT-kirjanpittäjien määrän kehitys vuosina 1997–2007	9
KUVIO 6. Yrityksen liikevaihdon kehitys	16
KUVIO 7. Työajan jakautuminen kirjanpitoon	19
KUVIO 8. Muun ajan jakautuminen	20
KUVIO 9. Käyttökateprosentti	21
KUVIO 10. Sijoitetun pääoman tuotto-%	22
KUVIO 11. Omavaraisuusaste	23
KUVIO 12. Quick ratio	24
KUVIO 13. Current ratio	25
KUVIO 14. Yrityksen liikevaihdon vertailu	26
KUVIO 15. Yrityksen liikevaihdon muutos	27
KUVIO 16. Yrityksen liikevoiton muutos	28
KUVIO 17. Yrityksen tilikauden tulos	29
KUVIO 18. Yrityksen henkilöstömäärän muutos	29
KUVIO 19. Yhtiömuoto	30
KUVIO 20. Liikevaihto	31
KUVIO 21. Asiakkaiden lukumäärä	31
KUVIO 22. Henkilöstön määrä	32
KUVIO 23. Hinnoitteluperusteet	32
KUVIO 24. Palvelukokonaisuus	34
KUVIO 25. Ohjelmistokustannukset	35

TAULUKKOLUETTELO

TAULUKKO 1. Kirjanpityksen hinnoittelu	18
TAULUKKO 2. Yritysten käytössä olevat ohjelmistot	35

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Palvelujen hinnoittelu on aina vaativaa, oli kyseessä mikä palvelu tahansa. Tilitoimistossa siihen vaikuttavat monet eri tekijät, kuten esimerkiksi yrityksen kiinteät kulut. Näitä ovat esimerkiksi toimistotilojen vuokrat tai vastikkeet ja ohjelmistokulut. Palvelun hinnoittelussa pitää myös ottaa huomioon se, mitä esimerkiksi kuukausihinta sisältää ja mitä laskutetaan vielä sen lisäksi. Hyvin usein erikoistöistä kuten tilinpäätös ja veroilmoitus laskutetaan huomattavan paljon enemmän kuin normaalista kirjanpitytyöstä.

Tilitoimistoala kehittyy jatkuvasti ja se tuo mukanaan uusia haasteita. Yhä useammin tilitoimiston toimeksiantoon kuuluu perustyön lisäksi erilaisten kauppakirjojen ja muiden asiakirjojen teko ja vastuu näiden oikeellisuudesta kuuluu tilitoimistolle. Käytännössä tämä lisää kirjanpitäjien pätevyysvaatimuksia entisestään. Kaiken kaikkiaan tilitoimistojen oikeudellinen vastuu on laaja. (Teperi 2007, 48.)

Työn vaativuus luo paineita hintojen korotuksiin, mutta hyvin usein asiakasta on vaikea saada ymmärtämään, mistä palvelun hinta muodostuu etenkin kun varsinaista tuotetta ei ole. Uudet asiakkaat omaksuvat hinnan yleensä paremmin kuin vanhat asiakkaat, jotka ovat tottuneet maksamaan tietyn hinnan saamastaan palvelusta. Hinnankorotusten kanssa tulisikin olla mahdollisimman huolellinen ja varmistua siitä, että asiakas todella ymmärtää mahdollisen korotuksen syyt. Näin edesautetaan sitä, että asiakas haluaa jatkossakin pitää toimeksiantonsa kyseisessä tilitoimistossa.

Tutkimuksen taustalla on toimeksiantajan, Tilitoimisto Oy:n (nimi muutettu), tarve saada lisää tietoa taloushallintoalalla vallitsevasta hinnoittelukäytännöstä. Tilitoimisto Oy ei ole auktorisoitu tilitoimisto, joten Taloushallintoliiton jäsenilleen tarjoama apu ja asiantuntemus eivät toistaiseksi vielä ole yrityksen saatavilla.

Aikaisempia tutkimuksia aiheesta löytyi yksi. Jäämaa ja Pussinen tutkivat opinäytetyössään kannattavuuden parantamista hinnoittelun avulla, mutta tutkimuksessa on käsitelty laajasti eri hinnoittelumalleja, jotka on jätetty pois tästä tutkimuksesta (Jäämaa & Pussinen, 2008). Kannattavuudesta ja hinnoittelusta on tehty muitakin tutkimuksia, mutta ne eivät ole kohdistuneet palveluyrityksiin.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma

Tutkimuksen tavoitteena on perehtyä taloushallintoalaan, palvelujen hinnoitteluun ja tilitoimistopalvelujen hinnoitteluun. Tämän lisäksi tutkimuksessa käsitellään kannattavuutta. Empiirisen osuuden tavoitteena on saada hyvä käsitys Lahden ja sen ympärillä sijaitsevien kaupunkien tilitoimistojen hinnoittelusta, käytössä olevista ohjelmistoista, kokoluokista ja niiden tarjoamista palvelukokonaisuuksista. Taloushallintoalaan perehtyminen tapahtuu suurimmaksi osaksi Taloushallintoliiton kautta.

Kokonaisuudessaan tarkoituksena on selvittää, millä tavoin Tilitoimisto Oy voisi parantaa kannattavuuttaan. Tutkimusongelmana on erityisesti se, millä tavoin tilitoimiston tulisi hinnoitella tarjoamat palvelunsa.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön empiirinen osuus on luonteeltaan kvantitatiivinen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tarkoituksena vastata esimerkiksi kysymyksiin mikä, missä, kuinka paljon ja kuinka usein. (Holopainen & Pulkkinen 2002, 21.)

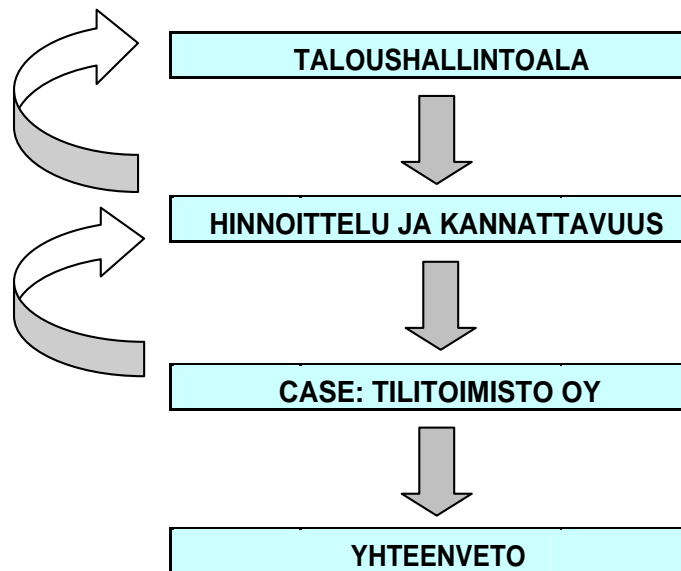
Aineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla ja siitä tehtiin yhteenveto. Kyselyn yhteenveto esitetään suurimmaksi osaksi kuvioilla, joiden avulla voidaan selittää tutkittuja asioita.

Empiiristä osuutta varten tehtiin verkossa tapahtuva kysely. Pyyntö osallistua tutkimukseen lähetettiin sähköpostitse yhteensä 180 tilitoimistoon Lahden alueella ja sen ympärillä oleviin kaupunkeihin. Kyselyä ei lähetetty isoihin tilitoimistoketjuihin eikä pääkaupunkiseudun tilitoimistoihin, koska niiden katsottiin olevan kooka ja kustannusluokiltaan aivan liian erilaisia, kuin mitä muut kyselyn saaneet ovat. Tämä olisi vääristänyt tuloksia jonkin verran ja vähentänyt kyselyn tuottamaa hyötyä kohdeyritykselle. Kyselyä ja sen tuloksia käsitellään tarkemmin luvussa 4.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Tutkimus käsittää yhteensä viisi lukua, jotka ovat johdanto, taloushallintoala, hinnoittelu ja kannattavuus, case sekä yhteenveto. Tutkimuksen pääpaino on empiiriosuudessa, mutta tutkimuksen alkuosan tarkoituksena on antaa teoreettinen pohja empirialle.

Johdanto muodostaa tutkimuksen ensimmäisen luvun. Johdannossa tutustutaan tutkimuksen taustaan, tavoitteisiin ja tutkimusongelmaan. Näiden lisäksi ensimmäisessä luvussa selvitetään käytettyä tutkimusmenetelmää ja kuvaillaan tutkimuksen rakennetta.



KUVIO 1. Tutkimuksen rakenne

Tutkimuksen kaksi seuraavaa käsittelevät tutkimuksen teoreettista osuutta (KUVIO 1). Luvussa kaksi perehdytään taloushallintoalaan ja erityisesti Taloushallintoliittoon sekä asioihin, joita sen jäsenyys edellyttää. Kolmas luku käsittelee palvelujen hinnoittelua ja yrityksen kannattavuutta.

Tutkimuksen empiirinen osuus muodostaa neljännen luvun (KUVIO 1). Luvussa esitellään Tilitoimisto Oy ja verrataan yritystä muihin toimialan yrityksiin. Luvussa käydään myös läpi kyselyn tulokset kuvioden avulla ja esitetään tuloksista saadut johtopäätökset. Luvun lopussa käsitellään esille tulleita kehitysideoita, joiden avulla Tilitoimisto Oy voi tulevaisuudessa parantaa kannattavuuttaan. Tutkimuksen viimeisessä luvussa yhdistetään sekä opinnäytetyön teoreettinen viitekehys että empiirinen osuus.

2 TALOUSHALLINTOALA

2.1 Toimiala

Taloushallinnon toimialan pääluokka on ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta. Sen varsinainen toimialaluokka on 6920, johon kuuluu laskentatoimi, kirjanpito, tilintarkastus ja veroneuvonta. Tämän lisäksi toimialaluokkaan kuuluu kolme alaluokkaa, jotka ovat kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu (69201), tilitarkastuspalvelu (69202) ja muu laskentoimen palvelu (69209). (Tilastokeskus 2009.)

Tilitoimistot tarjoavat pääsääntöisesti kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluja, joihin sisältyvät muun muassa asiakkaan laskuun tapahtuva kirjanpito, tilinpäätös, palkanlaskenta, verolaskenta ja mahdollisesti myös reskontrien laatiminen.

2.2 Taloushallintoliitto

Taloushallintoliitto toimii valtakunnallisena liittona taloushallinnon palveluja tarjoaville tilitoimistoille ja konsulttiyrityksille. Liitolla on jäseniä yhteensä noin 700. Taloushallintoliitto omistaa Taloushallintoliiton Julkaisut Oy:n ja sen yhteydessä toimii myös Tili-instituuttisäätiö. (Taloushallintoliitto 2007.)

Tili-instituuttisäätiön tehtävänä on hoitaa tilitoimistojen auktorisointijärjestelmää ja se vastaa myös alan KLT-tutkinnosta. Säätiössä toimii KLT-lautakunta, joka muodostuu verohallinnon, korkeakoulujen, tilitoimistoalan ja elinkeinoelämän asiantuntijoista. Taloushallintoliiton Julkaisut Oy harjoittaa kustannustoimintaa, jonka tehtävä on tarjota helposti käytäntöön soveltuvaa ammattitietoa alan ammattilaisille. (Taloushallintoliitto 2007.)

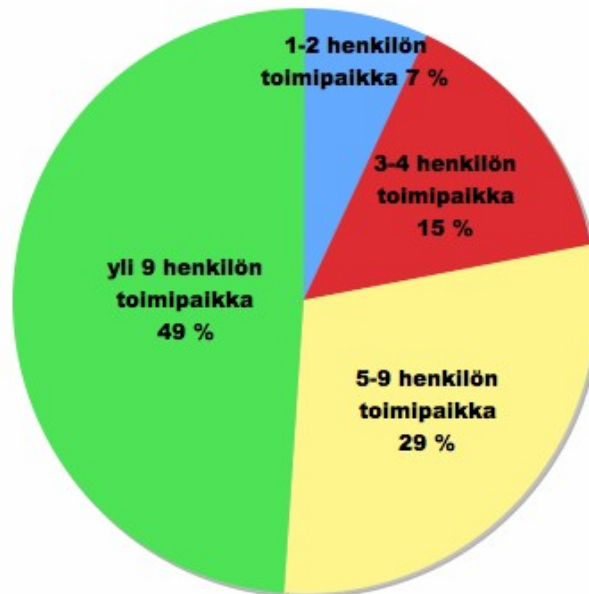
Taloushallintoliiton pääasiallisena tavoitteena on kehittää alaa ja jäsenyrityksiä eteenpäin, jotta asiakasyritykset saisivat laadukasta, ammattitaitoista ja ajanmukaista palvelua. Tavoitteen saavuttamiseksi jäsenyritykset osallistuvat liiton toimintaan ja sen kehittämiseen olemalla mukana esimerkiksi tilitoimistotarkastusten ja koulutusten suunnittelussa ja toteutuksessa. Tällä varmistetaan, että liiton toiminta ja palvelut ovat jäsenien tarpeita vastaavat. Taloushallintoliiton keskeisiin palveluihin kuuluvat koulutustoiminta, tiedotustoiminta, tilitoimistotarkastukset, tutkimus- ja julkaisutoiminta sekä erilaiset jäsenpalvelut ja edut. (Taloushallintoliitto 2007.)



KUVIO 2. Tilitoimistoalan liikevaihto (Taloushallintoliitto 2007)

Tilitoimistoalan liikevaihto on kasvanut tasaisesti 1997–2007 (KUVIO 2). Pääkaupunkiseudun tilitoimistojen liikevaihto on hieman korkeampi kuin muualla maassa. Tämä saattaa selittyä sillä, että alan palvelutarjonta on siellä laajempaa ja tiheämpää kuin muualla maassa. Koko maan tilannetta katsottaessa alan liikevaihto henkilöä kohden on kasvanut liki 30.000 euroa suuremmaksi, kun verrataan vuosia 1997 ja 2007.

Taloushallintoliitto suorittaa joka toinen vuosi jäsentutkimuksen, johon kerätään liiton jäseniä kiinnostavia osa-alueita. Näitä ovat tilitoimiston henkilökunta, tietotekniikka, tilitoimistojen tunnusluvut, tilitoimistojen tarjoamat palvelut, hinnoittelu, asiakasrakenne ja työmenetelmät. KUVIOT 3 ja 4 toimivat esimerkkinä siitä, millaista tietoa Taloushallintoliitto kerää jäsenistään.



KUVIO 3. Henkilöstön jakaantuminen toimiston koon mukaan (Taloushallintoliitto 2007)

Suurin osa jäsenoimistoissa työskentelevistä henkilöistä on sijoittunut toimistoihin, jotka ovat yli yhdeksän henkilön toimipaikkoja (KUVIO 3). Hieman yli neljännes henkilöistä työskentelee toimipaikassa, jossa on 5–9 työntekijää. Jonkin verran on toimipaikkoja, joissa on 3–4 työntekijää. Pienimmän ryhmän muodostavat 1–2 henkilön toimipaikat.

Toimipaikkojen kokojakauma poikkeaa suhteellisen paljon kuviosta 3. Sen mukaan suurin osa työskentelee yli yhdeksän hengen toimipaikoissa, mutta kuviosta 4 voidaan todeta, että tuon kokoluokan toimipaikkoja on vähiten, alle viidennes.



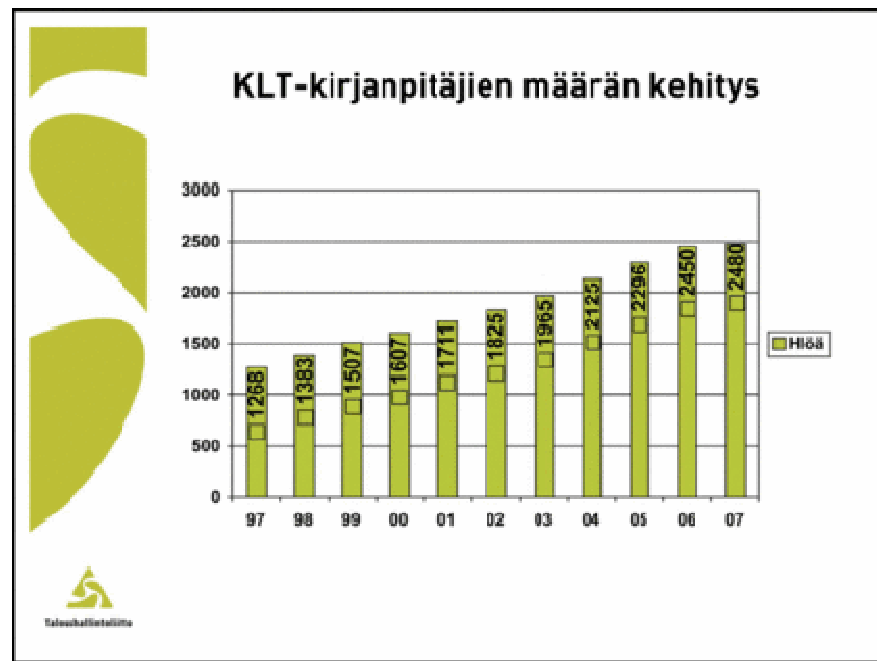
KUVIO 4. Jäsentoimipaikkojen kokojakauma (Taloushallintoliitto 2007).

Eniten toimipaikkoja on ryhmässä, joka koostuu 3–4 henkilön toimipaikoista. Toimipaikkoja, joissa työskentelee 5–9 henkilöä, on vain prosentti vähemmän kuin suurimpaan ryhmään kuuluvia. Kolmanneksi eniten on toimipaikkoja, joissa toimii 1–2 henkilöä.

2.3 Taloushallintoliiton jäsenyys

Taloushallintoliitto on asettanut kriteerejä, jotka jokaisen liiton jäsenen ja jäseneksi haluavan tulee täyttää. Ensimmäinen kriteeri on se, että tilitoimiston tai konsulttiyrityksen vastuullinen hoitaja on suorittanut KLT-tutkinnon. Henkilöstön ammattitaidon ja osaamistason tulee olla riittäviä taloushallinnon palvelujen tuottamiseen. Näiden lisäksi tilitoimiston pitää olla toiminut päätoimisesti vähintään

kaksi vuotta, sen tulee olla omistussuhteiltaan riippumaton, sen pitää olla vakava-
rainen ja noudattaa hyvää tilitoimistotapaa. (Taloushallintoliitto 2007.)



KUVIO 5. KLT-kirjanpitäjien määrän kehitys vuosina 1997–2007 (Taloushallintoliitto 2007)

KLT-tutkinnon suorittaneiden kirjanpitäjien määrä on lähes kaksinkertaistunut tarkasteltavana olevien 10 vuoden aikana (KUVIO 5). Tutkinnon arvostusta asiakkaiden näkökulmasta lisää se, että tutkinnon suorittaneella kirjanpitäjällä on velvollisuus ylläpitää ammattitaitoaan ja heidän tulee raportoida kouluttautumisestaan sekä työtehtävistään kolmen vuoden välein Taloushallintoliitolle.

Tärkein etu, jonka Taloushallintoliiton jäsenyys tarjoaa, on tilitoimiston auktorisointi. Se lisää tilitoimiston uskottavuutta ja on vahva myyntiargumentti sekä asiakkaille että eri sidosryhmille. Jäsenyyden kautta myös verkostoituminen muihin alan yrityksiin helpottuu. Tili-instituutisäätiön myöntää auktorisoinnin hakemuksen kautta ja sen on voimassa kaksi vuotta. Uusiminen on mahdollista, mikäli vaadittavat kriteerit edelleen täyttyvät. (Taloushallintoliitto 2007.)

2.4 Tilitoimisto

Tilitoimisto on yritys, joka tarjoaa taloushallinnon asiantuntijapalveluja. Tilitoimiston koosta ja asiantuntevuuden laajuudesta riippuen palvelut kattavat yleensä kaikki taloushallintoon kuuluvat toiminnot. Asiakasyrityksen tarpeiden mukaan tilitoimisto voi hoitaa joko yrityksen taloushallinnon kokonaan, tai vaihtoehtoisesti vain osan siitä, kuten esimerkiksi kirjanpidon. (Taloushallintoliitto 2007.)

Tärkeimpiä tilitoimiston tuottamia palveluja ovat muun muassa ulkoinen laskenta-toimi, johon sisältyy esimerkiksi juokseva kirjanpito, verotuksen hoito, tilinpäätös, hallinnollisten asioiden hoito ja muut lakisääteiset tehtävät. (Ahvenniemi 2008, 58.)

Tilitoimistot voivat poiketa toisistaan erittäin paljon, kun vertailupohjana käytetään kokoa, ammattitaitoa ja asiantuntemusta. Yrityksistä yli 90 prosenttia on ulkoistanut talouteen liittyviä toimintoja tilitoimistoille, joten yritykselle on haastavaa löytää tilitoimisto, joka parhaiten vastaa heidän tarpeitaan. (Ahvenniemi 2008, 59.)

Ammattitaitoinen tilitoimiston avulla asiakas voi keskittyä omaan varsinaiseen liiketoimintaansa joutumatta huolehtimaan taloushallintonsa asianmukaisesta hoidosta. Tilitoimistoilla on myös tärkeä osa yritysten talouden suunnittelussa. Kun yritys tarvitsee pääomaa erilaisiin investointeihin, ammattitaitoinen tilitoimisto pystyy auttamaan eri rahoitusvaihtoehtojen punnitsemisessa, sekä tarvittaessa tekemään rahoituksen saamiseen vaadittavat laskelmat. Tilitoimisto on myös korvaamaton apu yrityksen verosuunnittelussa. (Taloushallintoliitto 2007.)

Tilitoimistoalan yksi suurimmista haasteista on se, että yritysten lakisääteisten toimintojen hoitaminen edellyttää jatkuvaa ajan tasalla olemista lakimuutoksista ja uusista säädöksistä. Alan julkaisujen jatkuva seuraaminen on ensiarvoisen tärkeää ja koulutuksen tuottaminen uusien asioiden edessä on välttämätöntä, jotta opitut tiedot pysyvät ajan tasalla. (Dahl 2006, 59.)

2.5 Hyvä tilitoimistotapa

Taloushallintoliitto on koonnut jäsenilleen ammattieettisen ohjeistuksen, jota jokaisen jäsenoimiston tulee noudattaa. Yhtenäisen linjan lisäksi sillä halutaan kohottaa liiton profiilia, sekä helpottaa yritysten päätöksentekoa tilitoimiston valinnassa takaamalla, että liiton jäsenoimistot toimivat ammattimaisesti. Ohjeistus ei anna yksityiskohtaisia esimerkkejä eri tilanteisiin, eikä tiukasti sitovia sääntöjä, vaan antaa pohjan tilitoimistojen toimintatapoihin. (Välimäki 2006, 23.)

Tilitoimiston toimitilojen tulee olla toimintaan soveltuvia ja käytettävien työvälineiden ja ohjelmistojen ajan tasalla olevia. Asiakastietoja tulee säilyttää asianmukaisella tavalla. Niiden varmuuskopiointista tulee huolehtia säännöllisin väliajoin. (Hyvä tilitoimistotapa 2006, 25.)

Henkilöstön tulee omata riittävä koulutus ja ammattitaito tehtäviinsä nähden, ja tilitoimiston tulee huolehtia henkilökuntansa koulutuksesta. Käytettävän ammattikirjallisuuden tulee olla ajantasaista sekä vapaasti käytettävissä koko henkilökunnan osalta. Tilitoimistoja sitoo salassapitovelvollisuus, joka koskee asiakastietoja, liikesalaisuuksia ja muita luottamuksellisia tietoja. Salassapitovelvollisuus ei pääty toimeksiannon loputtua, vaan jatkuu sen jälkeenkin. Asiakkaita koskevat aineistot on säilytettävä siten, etteivät ne ole ulkopuolisten henkilöiden nähtävillä. (Taloushallintoliitto 2007.)

Toimeksianto tulee hoitaa voimassa olevia säädöksiä noudattaen ja sopimuksen aikataulun mukaan. Tilitoimiston tuottamien raporttien tulee olla huolellisesti laadittuja ja sopimuksen mukaisia, sekä niissä tulee noudattaa annettuja suosituksia. Työstä pitää dokumentoida olennaiset osat. Asiakkuutta koskevat perustiedot sekä muut dokumentit tulee säilyttää viisi vuotta toimeksiannon päättymisen jälkeen. (Hyvä tilitoimistotapa 2006, 25.)

3 HINNOITTELU JA KANNATTAVUUS

3.1 Palvelujen hinnoittelu

Oikeanlainen hinnoittelu palvelujen kohdalla on haastavaa, etenkin kun hinnan tulisi olla kohdallaan myös asiakkaan näkökulmasta. Usein yrityksillä ei ole herkkää tuntumaa markkinoihin, vaan hinnat pohjautuvat alkuperäisiin hintoihin, joihin on vuosien kuluessa tehty pieniä korotuksia vedoten yleiseen kustannustason nousuun. (Rissanen 2007, 172.)

Hinnoitteluun on olemassa kolme pääperustetta, jotka ovat kustannusperusteinen hinnoittelu, markkina-, kilpailu- ja asiakasperusteinen hinnoittelu sekä omat päämäärät että tavoitteet hinnoittelun perustana. Usein hinnoittelun pohjana toimii kaikkien näiden yhdistelmä. (Sipilä 2003, 57.)

Yrityksen johto perustaa päätöksensä hinnasta usein siihen, mikä on yleinen hintataso markkinoilla ja siihen, mitä hinnoittelulla halutaan saavuttaa. Palvelun aiheuttamat kustannukset on pyrittävä selvittämään mahdollisimman tarkasti. Palveluille on olemassa erilaisia nimikkeitä kuten toimistomaksu, atk-maksu ja palkkio, jotka helpottavat asiakasta ymmärtämään, mistä palvelun hinta muodostuu. (Neilimo & Uusi-Rauva 2001, 166; Rissanen 2007, 173.)

Hinnoittelu on tärkeää, koska sillä on suurin vaikutus yrityksen kannattavuuteen ja sen tarjoamien tuotteiden kysyntään. Näiden lisäksi se on ainoa asia, joka tuottaa yritykselle voittoa. Liian korkea hinta voi karkottaa asiakkaita kilpaileviin yrityksiin, jolloin yrityksen tulos automaattisesti heikkenee. Liian alhaista hintaa, mikä laskee yrityksen kannattavuutta, on vaikea korjata jälkeenpäin. (TIEKE 2005.)

3.2 Palvelujen hinnoittelun ongelmia

Palvelujen hinnoittelu on huomattavasti vaikeampaa kuin esimerkiksi teollisuuden tuotteiden hinnoittelu. Teollisuuden tuotteissa lasketaan raaka-ainekustannukset, valmistuskustannukset ja tähän lisätään yrityksen suunnitelman mukainen kate, jolloin hinta on valmis. Palvelujen kohdalla ei ole olemassa fyysistä tuotetta, jolloin hinnan perustelevuus asiakkaalle on hankalampaa. Tämän lisäksi palvelu syntyy usein yhteistyöllä, jossa asiakas toimittaa tarvittavan materiaalin ja palveluntarjoaja suorittaa työnsä sen perusteella. Tämä hankaloittaa hinnoittelua entisestään. (Sipilä 2003, 19–20.)

Palvelun hintaan sisältyvät myös palveluntarjoajan kiinteät kustannukset, jotka ovat hyvin erilaisia, esimerkiksi toimitilakustannukset ja ohjelmistokustannukset. Hintaan vaikuttavat myös palveluntarjoajan maine ja ammatillinen pätevyys. Saattaa olla, että vähemmän koulutautunut on täysin pätevä suorittamaan saamaansa toimeksiannon, mutta joutuu laskuttamaan asiakasta vähemmän kuin vie-reisessä rakennuksessa toimiva palveluntarjoaja. (Sipilä 2003, 19–20.)

Yritys voi tarjota erilaisia hinnoittelupaketteja asiakkailleen, joissa pohjana toimii se, miten paljon asiakas tekee itse. Jos esimerkiksi asiakas tuo kirjanpitoaineiston sa ajoissa oikeaan järjestykseen laitettuna ja tositelajit toisistaan erotettuina, se vähentää huomattavasti aikaa, joka kirjanpitäjältä kuluu tietojen tallentamiseen. Vastaavasti, jos aineisto tuodaan myöhässä ja eri tositelajit ovat yhdessä kasassa, kuluu jo pelkkään järjestelemiseen huomattavan paljon aikaa. Tämä nostaa asiakkaalta perittävää maksua.

3.3 Tilitoimistopalveluiden hinnoittelu

Yritykset kokevat yhä useammin tilitoimiston tärkeäksi kumppaniksi, joka auttaa asiakastaan luomaan yritykselleen lisää arvoa. Tilitoimistoa valitessaan yrityksen on syytä ensin selvittää, kohtaavatko tilitoimiston asiantuntevuus ja osaaminen yrityksen toimialaan liittyvät mahdolliset erityistarpeet. (Taloushallintoliitto 2007.)

Tilitoimistojen välillä on suuria eroja, mitä suurempi tilitoimisto sitä laajemmat palvelut ja osaaminen. Hinnoittelussa otetaan huomioon tilitoimistosta riippuen käytetty aika, tapahtumien määrä tai mahdollisesti näiden yhdistelmä. Mahdolliset toimistomateriaalikustannukset voidaan joko sisällyttää edellä mainittuihin, tai vaihtoehtoisesti niistä laskutetaan erikseen. (Taloushallintoliitto 2007.)

Tilitoimiston valinnassa kannattaa tarkastella erityisesti hinta-laatusuhdetta. Halvin tilitoimisto ei aina ole paras, sillä asiakas ei välttämättä saa kaipaamiaan konsultointipalveluita eikä riittävää asiantuntemusta. Halvin hinta saattaa perustua myös pelkästään juoksevaan kirjanpitoon, jolloin kaikki muu asiakkaan tarvitsema palvelu laskutetaan erikseen. Näihin lukeutuu esimerkiksi arvonlisäveron valvontailmoitukset, veroilmoitukset, tilinpäätökset, kuukausiraportointi ja erilaiset toimistokulut kuten arkistointi sekä niihin liittyvät materiaalit.

Peruslähtökohtana tilitoimiston hinnoittelulle on se, että osaamisen taso, palvelujen laajuus ja laatu ovat suhteessa palvelun hintaan. Hinnoittelupohjana voi esimerkiksi toimia käytetty aika, tapahtumien määrä, kiinteä kuukausiveloitus, asiakkaan liikevaihto (palvelun hinta on tietty prosentti asiakkaan liikevaihdosta), tai näistä muodostettu yhdistelmä. Tilitoimiston henkilökunnan koulutuksen ja osaamisen taso sekä koulutuksen ylläpidon vaatimus, hyvän tilitoimistotavan noudattaminen ja asiantuntevan neuvonnan tarpeen määrä muodostavat keskeisen osan hinnoittelussa. (Taloushallintoliitto 2007.)

3.4 Kannattavuus

Yrityksen toimintaa tarkastellessa tärkein mittari on kannattavuus, sillä ilman sitä yrityksen toiminnan jatkamiselle ei ole perusteita. Hyvä kannattavuus kertoo siitä, että yritys on pystynyt toiminnallaan tuottamaan enemmän tuloja, kuin mitä sen menot ovat olleet. Mikäli kannattavuus on huono, yrityksen arvo laskee. Tehokas ja taloudellinen toimintakaan eivät takaa sitä, että asiakas haluaa ostaa tuotteensa juuri heiltä. (Lehtonen 2004, 27–29.)

Yrityksen kannattavuus lasketaan lähtökohtaisesti tuottojen ja kustannusten keskinäisestä suhteesta. Mikäli tuotot ovat kustannuksia suuremmat, yrityksen toiminta on kannattavaa. Jos yritystoiminnasta kertynyt voitto jätetään jakamatta, se vuorostaan nostaa yrityksen arvoa. Kannattavuutta laskettaessa tulee ottaa huomioon vain yrityksen palvelujen myynnistä saamat tuotot, jolloin huomiotta jätetään sijoitus- ja rahoitustuotot sekä muut satunnaiset tuotot, jotka eivät suoranaisesti liity yrityksen varsinaiseen toimintaan. (Tomperi 2004, 8–9.)

Voittoprosentti: $100 * \text{voitto/liikevaihto}$

Pääoman tuottoprosentti: $100 * \text{voitto/pääoma}$

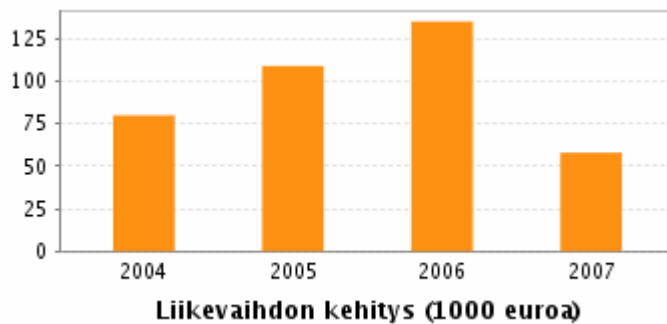
Mikäli yrityksen tulosta halutaan verrata johonkin aikaisempaan ajanjaksoon tai muuhun yritykseen, on tarpeellista selvittää yrityksen suhteellinen kannattavuus. Suhteellinen kannattavuus mitataan siten, että verrataan euromääräistä tuloslukua toiseen suureeseen, joka kuvaa saman yrityksen toimintaa. Suhteellisen kannattavuuden mittareina voidaan käyttää esimerkiksi voittoprosenttia ja pääoman tuottoprosenttia. (Jyrkkiö & Riistama 2004, 39.)

Yrityksen hinnoittelua ja kannattavuutta on tutkittu tarkemmin seuraavassa luvussa. Vertailupohjana on käytetty kyselytutkimuksen tuloksia sekä vertailuyrityksen ja toimialan tietoja.

4 CASE: TILITOIMISTO OY

4.1 Yritysesittely

Tilitoimisto on vuonna 2002 perustettu yritys. Vuonna 2003 toteutettiin yhtiömuodon muutos toiminimestä osakeyhtiöksi, jolloin yhtiön nimi muuttui Tilitoimisto Oy:ksi. Yrityksen liikeideana on tuottaa asiakkailleen monipuolisia taloushallintopalveluita. Asiakkaita yrityksellä on 36.



KUVIO 6. Yrityksen liikevaihdon kehitys (Fonecta Oy 2008)

Kuviossa 6 nähdään Tilitoimisto Oy:n liikevaihdon kehitys yritysmuodon vaihtamisen jälkeen. Ensimmäisenä vuonna liikevaihto oli noin 80.000 euroa, minkä jälkeen se on kehittynyt tasaisesti vuoteen 2006 asti. Vuonna 2007 liikevaihto kuitenkin laski huomattavan paljon, mikä osaksi johtui asiakasmäärän vähenemisestä.

Kirjanpidon lisäksi yritys hoitaa alv-tilitykset sekä valvontailmoitusten ja veroilmoitusten lähettämisen verottajalle sähköisesti. Palvelukokonaisuuteen kuuluvat lisäksi ostoreskontra, maksuliikenne, myyntilaskutus/myyntireskontra, palkanlaskenta ja perunkirjoitukset. Yrityksellä on myös valmiudet verkkolaskujen välittämiseen liitetietoineen myyjältä ostajalle. Näiden lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus tilitoimiston etäkäyttöön, jolloin asiakas voi esimerkiksi itse hoitaa laskutuksen sekä osto- ja myyntireskontran ja Tilitoimisto Oy hoitaa loput.

Kuukausittaisen raportoinnin avulla asiakkaan on helppo seurata yrityksensä kehitystä. Raportin saa halutessaan myös graafisessa muodossa, jota voi täydentää ennusteraporteilla, jotka muodostuvat edellisen vuoden vertailutiedoista.

4.2 Tilitoimisto Oy:n laskutusperusteet

Suurin osa Tilitoimisto Oy:n asiakkaista on pieniä yrityksiä. Asiakkaat, joilla kuukausittainen vientien määrä pysyy suhteellisen tasaisena, käytetään kiinteää kuukausihintaa 50 euroa/kk, joka sisältää 50 vientiä. Ylimenevistä vienneistä laskutetaan 0,90 euroa/vienti. Muilla asiakkaille käytetään vientiveloitusta, joka on 0,80 euroa/vienti ilman perusmaksuja. Tämä hinta sisältää myös viranomaisilmoitukset. Tilinpäätöksistä, veroilmoituksista ja erikoistöistä laskutetaan 40 euroa/tunti. Palkanlaskennasta veloitetaan 5,00 euroa/palkansaaja/palkanmaksukerta. Arkistointi ja siihen liittyvät materiaalit ovat asiakkaalle maksuttomia.

Yllä olevat laskutusperusteet ovat vanhoille asiakkaille. Uusille asiakkaille hintoja on jonkin verran korotettu. Uusilta asiakkailta veloitetaan 40 euroa asiakkaan perustamisesta Tilitoimisto Oy:n tietojärjestelmään. Kirjanpidosta veloitetaan kuukausittain 20 euron perusmaksu, jonka lisäksi veloitetaan 0,90 euroa/vienti. Hintaan sisältyy viranomaisilmoitukset ja raportointi asiakkaalle. Maksuliikenteen avausmaksu on 100 euroa, jonka lisäksi asiakkaalta veloitetaan 0,90 euroa/ostoreskontravienti. Maksuliikenteen hintaan sisältyy laskujen ostoreskontrakäsittely, maksu, viitteiden nouto ja tulostus, tiliotteiden nouto ja tulostus sekä raportointi asiakkaalle sähköpostin välityksellä. Laskujen muodostuksesta ja lähetyksestä veloitetaan 5,00 euroa/lasku. Laskujen perintäkirjeistä veloitetaan 5,00/kpl. Avausmaksu laskutuksessa on asiakkaalle 40 euroa. Palkanlaskennan avausmaksu on niin ikään 40 euroa, ja varsinainen veloitus on 8,00 euroa/palkanlaskenta/palkansaaja/palkanmaksukerta. Hinnat sisältävät palkanlaskennan, palkkalaskelman työntekijälle, palkkayhteenvedon, maksulistan, työnantajasuoritusten ilmoittamisen verottajalle sekä palkkojenmaksun, jos maksuliikennesopimus on tehty.

4.3 Hintavertailu

Tilitoimistojen hintoja on hyvin vähän saatavilla, joten muun muassa tätä varten toteutettiin tammikuun aikana kysely Lahden, Orimattilan, Mäntsälän, Heinolan, Riihimäen, Kouvolan, Mikkelin ja Tampereen tilitoimistoihin. Kyselyyn vastasi 50 tilitoimistoa, joten vastausprosentiksi muodostui 28. Yksi kysymyksistä koski tilitoimiston hinnoitteluperusteita ja varsinaisia hintoja, joita tilitoimistot käyttävät. Taulukossa 1 on laskettu vastausten keskiarvo ja verrattu sitä Tilitoimisto Oy:n hintoihin, jotta saataisiin hyvä käsitys siitä, miten kilpailevat yritykset hinnoittelevat työnsä suhteessa Tilitoimisto Oy:n hintoihin. Kyselyn tuloksia käsitellään tarkemmin luvussa 4.6.

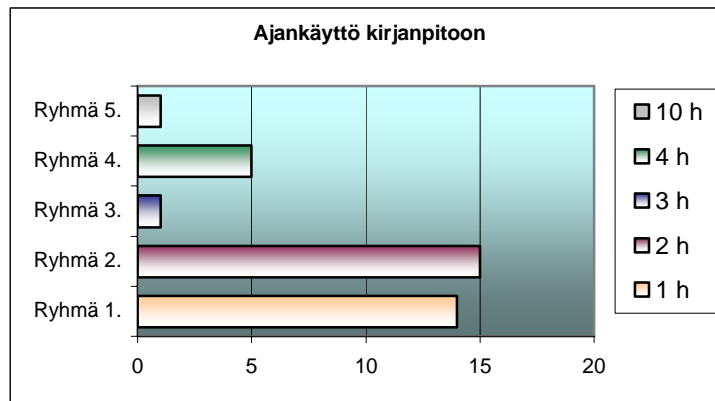
TAULUKKO 1. Kirjanpitytyön hinnoittelu

	kysely	Tilitoimisto Oy
vientiveloitus (kpl)	0,54	0,80
tositeveloitus (kpl)	2,52	
tuntiveloitus	42	
tilinpäätös (h)	48,43	40,00
veroilmoitus (h)	48,43	40,00
palkanlaskenta/hlö	10	5,00/8,00
tulosteet/kpl	0,2	

Hintavertailu on tehty vastausten pohjalta, jotka saatiin tilitoimistoille tehdyssä kyselyssä (LIITE 1.). Taulukosta 1 nähdään, että vientiveloituksen osalta Tilitoimisto Oy:n veloitus on hieman korkeampi kuin vastausten keskiarvo. Useat vastaajat käyttivät myös tositeveloitusta, jota Tilitoimisto Oy ei käytä ollenkaan. Suurin osa vastaajista käytti vienti- ja/tai tositeveloituksen ohella myös tuntiveloitusta, jonka keskiarvoksi muodostui 42 euroa tunnilta. Kaikki vastanneet käyttivät samaa veloitus- ja tilinpäätöstyössä että veroilmoitusten tekemisessä ja myös Tilitoimisto Oy:llä veloitus on molemmissa sama. Tilitoimisto Oy:n hinta jää kuitenkin jonkin verran alle kyselyyn vastanneiden tason. Palkanlaskennan veloitus on myös hieman keskiarvoa pienempi. Osa vastaajista veloitti myös asiakkaalle otettavista tulosteista ja näiden keskihinnaksi tuli 0,20 euroa/kpl. Tilitoimisto Oy ei veloita tulosteista mitään, ne sisältyvät muihin hintoihin.

4.4 Työajan jakautuminen Tilitoimisto Oy:ssä

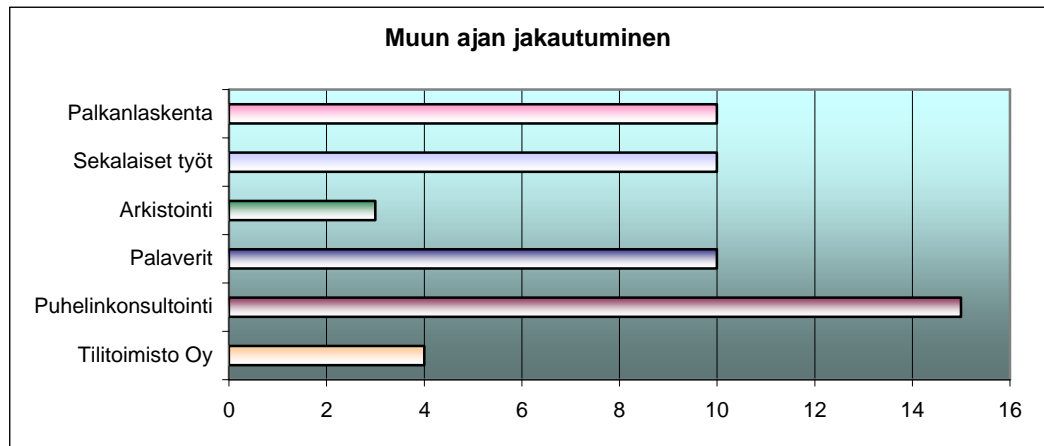
Tilitoimisto Oy:n omistajayrittäjä työskentelee tilitoimistossa keskimäärin 130 tuntia kuukaudessa. Työaika on jakautunut siten, että kirjanpityötä on kuukaudessa noin 77 tuntia ja muita töitä 53 tuntia. Tilitoimisto Oy:n asiakkaat on jaettu viiteen ryhmään sen mukaan, kuinka paljon aikaa niiden kirjanpitoon kuluu. Aikaan sisältyy kuukausittainen raportointi asiakkaalle sekä viranomaisilmoitusten teko ja lähetys. Kuviossa 7 on esitetty työajan jakautuminen eri ryhmien välillä sekä ryhmien koot.



KUVIO 7. Työajan jakautuminen kirjanpitoon

Ryhmään 1 kuuluu pienet asiakkaat, joiden kirjanpito ei vaadi ylimääräistä selvittelytyötä. Näitä asiakkaita Tilitoimisto Oy:llä on 14 kpl. Aikaa kirjanpitoon kuluu yksi tunti kuukaudessa asiakasta kohden. Ryhmään 2 kuuluu asiakkaat, jotka ovat keskikokoisia eikä heidän kirjanpitonsa vaadi ylimääräistä selvittelytyötä. Näitä asiakkaita yrityksellä on 15 kpl ja kirjanpitoon käytetty aika on kaksi tuntia kuukaudessa asiakasta kohden. Kolmannessa ryhmässä on yksi iso asiakas, jonka kirjanpitoon kuluu keskimäärin kolme tuntia kuukaudessa. Tämänkään asiakkaan kirjanpito ei vaadi Tilitoimisto Oy:ltä ylimääräistä selvittelytyötä. Neljäs ryhmä käsittää asiakkaat, joiden kirjanpityö edellyttää huomattavan paljon selvittelytyötä, muun muassa puuttuvien tositteiden takia ja aikaa yhteen asiakkaaseen kuluu keskimäärin neljä tuntia. Näitä asiakkaita yrityksellä on 5 kpl. Ryhmä 5 käsittää myös vain yhden asiakkaan, jonka kirjanpito- ja palkanlaskentatyöhön kuluu kuukaudessa yhteensä 10 tuntia. (KUVIO 7.)

Muut tilitoimiston työt on jaettu kuuteen eri osa-alueeseen, joita ovat oma kirjanpito, puhelinkonsultointi, palaverit, arkistointi ja muut sekalaiset työt. Prosentuaalisesti laskettuna muihin töihin käytetään kuukaudessa 41 prosenttia kokonaistyöajasta. Näihin käytetty aika nähdään kuviossa 8.



KUVIO 8. Muun ajan jakautuminen

Kuten kuvioista 8 nähdään, Tilitoimisto Oy:n omaan kirjanpitoon kuluu aikaa noin neljä tuntia kuukaudessa. Tämän lisäksi on laskettu, että omistajayrittäjällä kuluu kuukaudessa 15 tuntia asiakkaiden puhelinkonsultointiin sekä 10 tuntia erilaisiin palavereihin asiakkaiden kanssa. Arkistointityöt vievät aikaa noin 4 tuntia kuukaudessa ja muihin sekalaisiin töihin kuluu keskimäärin 10 tuntia kuukaudessa. Osa asiakkaista käyttää palkanlaskentapalveluja, joihin kuluu aikaa yhteensä 10 tuntia kuukaudessa. Huomattavaa on se, että asiakkaiden kirjanpito ja palkanlaskenta ovat ainoita töitä, joista laskutetaan. Näin ollen Tilitoimisto Oy tekee kuukaudessa 43 tuntia laskuttamatonta työtä. Laskuttamattomat tunnit on otettu mukaan kehitysehdotuksiin luvussa 4.9.

Seuraavassa luvussa esitetyssä tunnuslukuvertailussa vertailuyritystä ja toimialaa koskevat tiedot ovat peräisin Suomen Asiakastieto Oy:n Voitto+ CD-ROM –levyltä.

4.5 Tunnuslukuvertailu

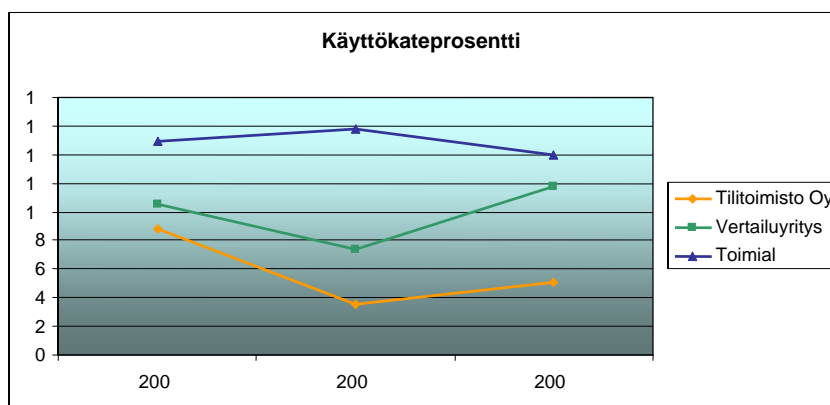
Tilitoimisto Oy:n kannattavuuden osalta oli oleellista tutkia yrityksen tilinpäätöstietoja ja laskea tunnuslukuja. Tilitoimisto Oy:n pyynnöstä tutkimuksessa näkyy vain lasketut tunnusluvut ja käytetyt kaavat on selitty sanallisesti ilman yrityksen lukuja. Pyyntöä johtuen yrityksen tilinpäätöstiedot eivät ole tutkimuksen liitteenä. Tunnuslukuvertailuun on otettu mukaan yksi vertailuyritys ja toimiala kokonaisuutena. Tunnuslukuvertailun avulla haluttiin selvittää, minkälaiset tunnusluvut Tilitoimisto Oy:llä on suhteessa yhteen vertailuyritykseen ja toimialaan.

4.5.1 Käyttökateprosentti

Käyttökateprosentin avulla kuvataan yrityksen liiketoiminnan tulosta ennen poistoja ja rahoituseriä. Käyttökateen laskentakaava on seuraava:

$$\frac{\text{Käyttökate}}{\text{Liiketoiminnan muut tuotot}} * 100$$

Yritystutkimusneuvottelukunnan suositus ohjearvoksi palvelualalla on 5–15 prosenttia. (Yritystutkimusneuvottelukunta 2005, 55)



KUVIO 9. Käyttökateprosentti

Tilitoimisto Oy:n käyttökateprosentti on vertailuvuosien aikana pysynyt suhteellisen tasaisena Yritystutkimusneuvottelukunnan ohjearvojen sisällä (KUVIO 9).

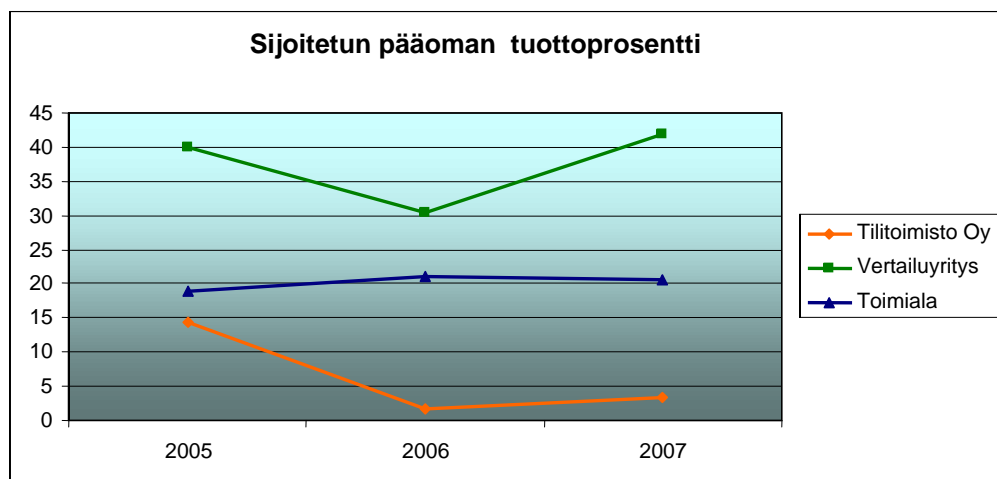
Vuonna 2006 se kuitenkin laski hieman ohjearvon alapuolelle. Vertailuyrityksen käyttökateprosentti on myös pysynyt tasaisena lukuun ottamatta vuotta 2007, jolloin se nousi lähelle ohjearvon ylärajaa. Toimialan käyttökateprosentti on kaikkina vertailuvuosina ollut ohjearvojen ylärajalla ja on huomattavasti korkeammalla kuin Tilitoimisto Oy:n ja vertailuyrityksen. Tämä saattaa johtua siitä, että toimialalla käyttökate on suurempi.

4.5.2 Sijoitetun pääoman tuotto prosentti

Sijoitetun pääoman tuotto prosenttin avulla kuvataan yrityksen suhteellista kannattavuutta eli tuottoa, joka saadaan yritykseen sijoitetulle pääomalle (Yritystutkimusneuvottelukunta 2005, 59). Sijoitetun pääoman tuotto prosenttin laskentakaava on seuraava:

$$\frac{\text{Nettotulos} + \text{rahoituskulut} + \text{verot (12kk)}}{\text{Sijoitettu pääoma keskimäärin tilikaudella}} * 100$$

Ohjearvot ovat <15 % hyvä, 9–15 % tyydyttävä ja 0–9 % heikko.



KUVIO 10. Sijoitetun pääoman tuotto prosentti

Kuviosta 10 voidaan todeta, että Tilitoimisto Oy:n sijoitetun pääoman tuotto oli vuonna 2005 ohjearvojen mukaan hyvin lähellä hyvän ohjearvon rajaa, joka on 15 prosenttia. Tämän jälkeen tunnusluku on laskenut huomattavasti ja pysynyt vält-

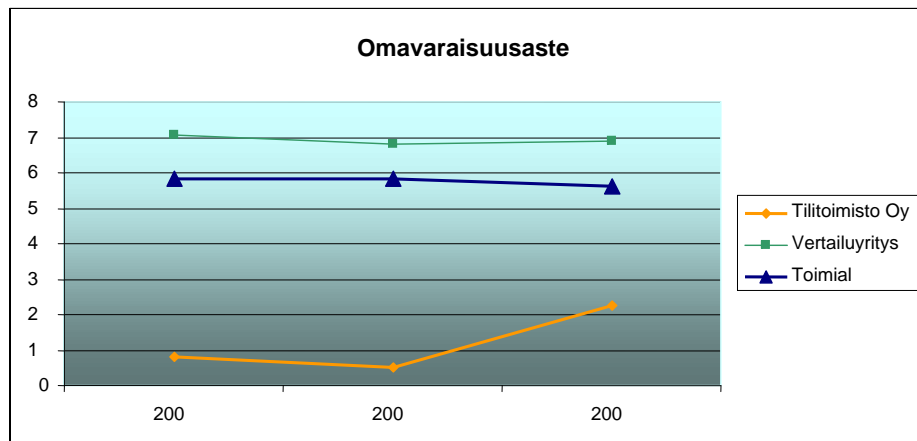
tävän tasolla, eli alle 9 prosentissa. Vertailuyrityksellä sijoitetun pääoman tuotto on pysynyt koko ajan yli 30 prosentissa eli erittäin hyvänä. Myös toimialalla sijoitetun pääoman tuotto on hyvä, se on pysynyt lähes samoissa luvuissa kaikkina vertailuvuosina.

4.5.3 Omavaraisuusaste

Omavaraisuusasteen avulla saadaan selville yrityksen vakavaraisuus, tappionsietokyky ja kyky selviytyä omista sitoumuksistaan pitkällä aikavälillä (Yritystutkimusneuvottelukunta 2005, 61).

$$\frac{\text{Oikaistu oma pääoma}}{\text{Oikaistun taseen loppusumma - saadut ennakot}} * 100$$

Yritystutkimusneuvottelukunnan suositus hyvälle omavaraisuusasteelle on yli 40 prosenttia, tyydyttävälle 20–40 prosenttia ja omavaraisuusaste on heikko, mikäli se on alle 20 prosenttia.



KUVIO 11. Omavaraisuusaste

Tiltoimisto Oy:n omavaraisuusaste on ollut heikko, mutta on noussut tyydyttävälle tasolle vuonna 2007 (KUVIO 11). Vertailuyrityksen omavaraisuusaste on erittäin hyvä ja se on vaihdellut hyvin vähän vuosien aikana. Toimialalla omavarai-

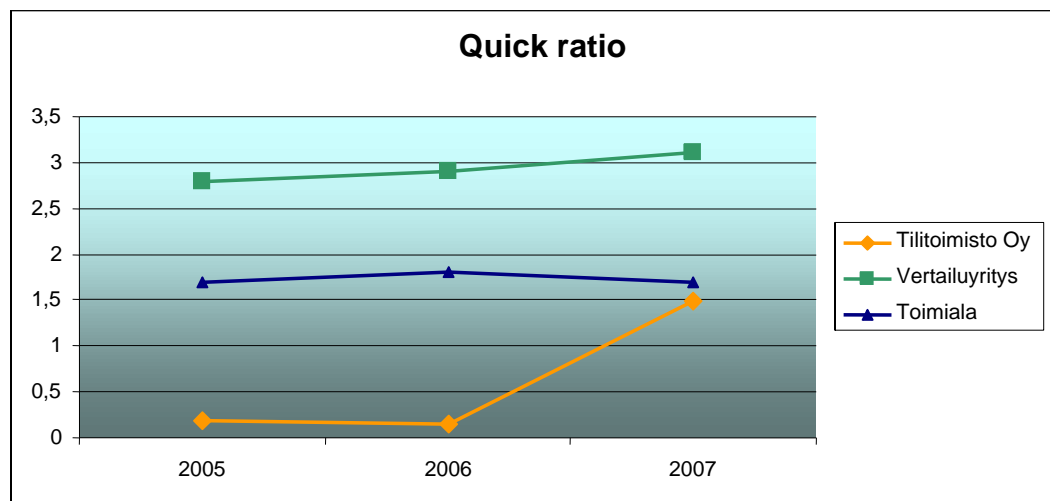
suusaste on hieman alhaisempi kuin vertailuyrityksellä, mutta sekin on selvästi hyvän ohjearvon yläpuolella.

4.5.4 Quick ratio

Quick ration avulla voidaan mitata yrityksen mahdollisuuksia selviytyä lyhytaikaisista veloistaan rahoitusomaisuudella (Yritystutkimusneuvottelukunta 2005, 66).

$$\frac{\text{Rahoitusomaisuus - osatuloutuksen saamiset}}{\text{Lyhytaikaiset velat - saadut ennakot}} * 100$$

Yritystutkimusneuvottelukunnan suositusten mukaan tunnusluku on hyvä, jos se on yli 1. Tunnusluku on tyydyttävä, mikäli tunnusluku sijoittuu välille 0,5–1. Tunnusluku on heikko kun se on alle 0,5.



KUVIO 12. Quick ratio

Kuvion 12 avulla nähdään, että tunnusluvun arvot ovat olleet ensimmäisinä vuosina heikkoja Tilitoimisto Oy:ssä, mutta vuonna 2007 arvo nousi selvästi hyvän tason yläpuolelle.

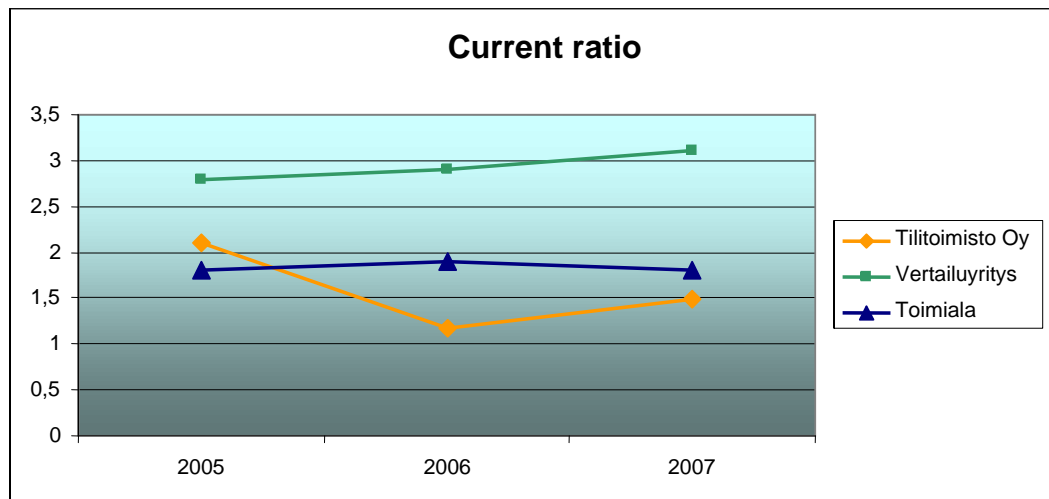
Vertailuyrityksen luvut ovat olleet erittäin hyviä vuodesta toiseen ja ne ovat pysyneet suhteellisen tasaisina. Toimialalla quick ratio on myös pysynyt tasaisesti hyvänä.

4.5.5 Current ratio

Current ration avulla voidaan mitata yrityksen mahdollisuuksia selviytyä lyhytaikaisista veloistaan rahoitusomaisuudella samoin kuin quick ratiolla, mutta huomiota otetaan myös vaihto-omaisuus. Molemmat edellä mainitut tunnusluvut kuvaavat yrityksen tilinpäätöshetken tilannetta. (Yritystutkimusneuvottelukunta 2005, 67.)

$$\frac{\text{Vaihto-omaisuus} + \text{rahoitusomaisuus}}{\text{Lyhytaikainen vieras pääoma}} * 100$$

Yritystutkimusneuvottelukunnan suositusten mukaan tunnusluku on hyvä, jos se on yli 2, tyydyttävä jos se on 1–2 ja heikko, mikäli se on alle 1.



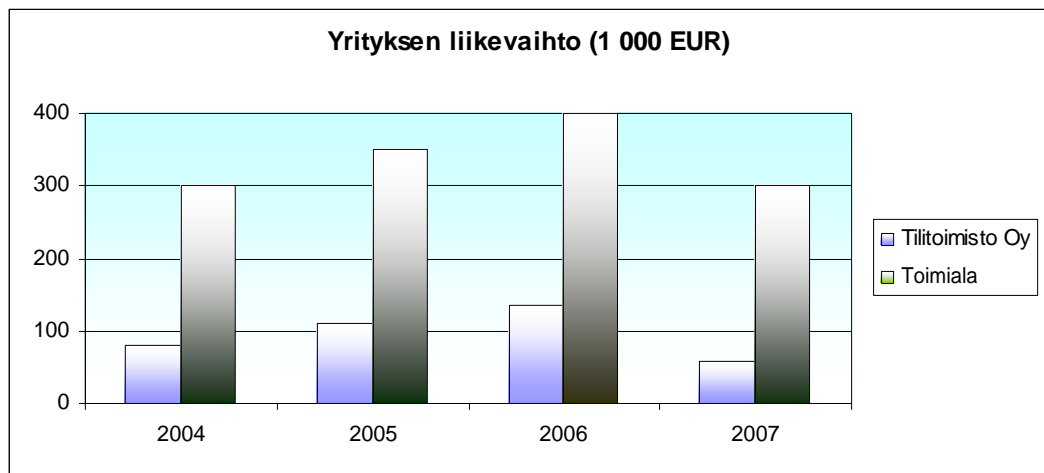
KUVIO 13. Current ratio

Current ration kehitys näkyy kuviossa 13. Tällä tunnusluvulla mitattuna Tilitoimisto Oy:n mahdollisuudet selviytyä lyhytaikaisista veloistaan pelkällä rahoitusomaisuudella ovat hieman paremmat kuin Quick ratiolla mitattuna. Luku on kui-

tenkin ollut hyvä ainoastaan vuonna 2005, sen jälkeen se pysynyt tyydyttävällä tasolla. Vertailuyrityksellä luku on tässäkin parempi ja se on edelleen pysynyt hyvän ohjearvon yläpuolella. Toimialalla luku ei yllä hyvän tasolle yhtenkään vertailuvuotena, mutta on kuitenkin erittäin lähellä sitä.

4.6 Toimialavertailu

Toimialavertailussa on mukana kaikki Suomen tilitoimistot, jolloin pääkaupunkiseudun osuus kasvattaa eroja vertailussa Tilitoimisto Oy:n ja toimialan välillä. Vertailussa on mukana liikevaihto, liikevaihdon muutos, liikevoitto, tilikauden tulos ja henkilöstön määrä.

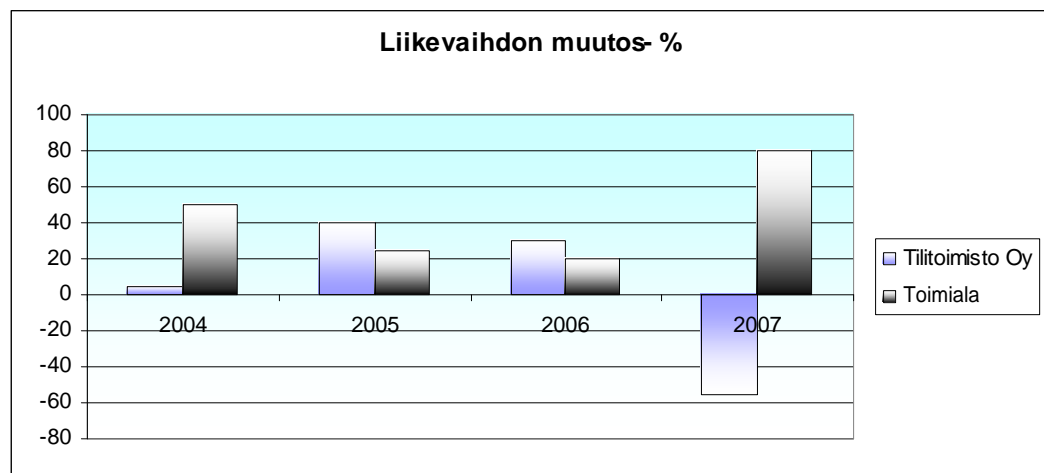


KUVIO 14. Yrityksen liikevaihdon vertailu (Fonecta Oy 2008)

Kuviosta 14 nähdään, että Tilitoimisto Oy:n liikevaihto vuonna 2004 oli noin 80.000 euroa. Seuraavana vuonna se kasvoi noin 110.000 euroon. Vuonna 2006 yrityksen liikevaihto jatkoi kasvuaan noin 25.000 eurolla noin 135.000 euroon, minkä jälkeen se laski noin 60.000 euroon vuonna 2007.

Toimialan liikevaihto on ollut kaikkina vertailuvuosina huomattavan paljon enemmän. Vuosina 2004 ja 2007 se oli noin 300.000 euroa ja korkeimmillaan se oli vuonna 2006, jolloin alan liikevaihto oli noin 400.000 euroa. Vuonna 2005 toimialan liikevaihto oli noin 350.000 euroa.

Kuviossa 15 on esitetty yrityksen liikevaihdon muutos vuosina 2004–2007. Kuten kuviosta nähdään, Tilitoimisto Oy:n liikevaihdon muutos on ollut suurta. Ensimmäisenä vertailuvuotena kasvua ei ollut juuri lainkaan. Vuonna 2005 liikevaihto kasvoi noin 40 prosenttia ja seuraavana vuonna liikevaihto jatkoi kasvuaan vielä noin 30 prosentilla. Vuonna 2007 liikevaihto laski huomattavan paljon, yli 50 prosenttia.

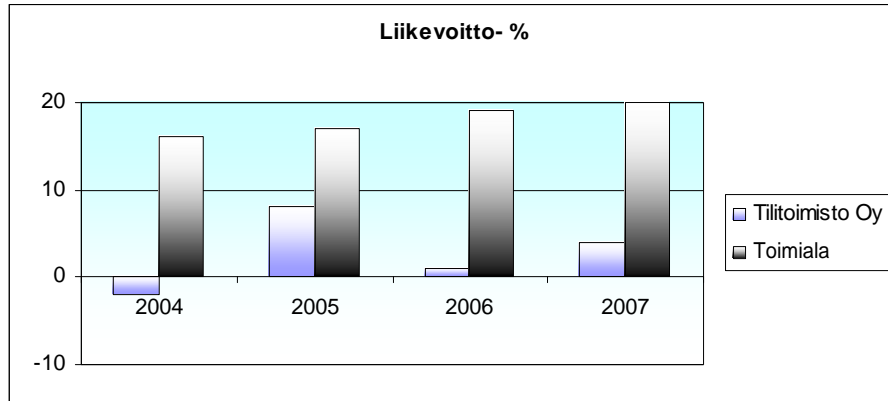


KUVIO 15. Yrityksen liikevaihdon muutos (Fonecta Oy 2008)

Toimialan lukuja katsottaessa voidaan todeta, että liikevaihto alalla on kasvanut vuosittain. Vuonna 2004 kasvua on ollut noin 50 prosenttia ja vuosina 2005–2006 kasvua on ollut vähemmän, noin 25 prosenttia vuonna 2005 ja vuonna 2006 noin 20 prosenttia. Suurin ero toimialan ja Tilitoimisto Oy:n välillä on ollut vuonna 2007, jolloin alan liikevaihto kasvoi suunnilleen 80 prosenttia, kun taas Tilitoimisto Oy:n liikevaihto laski rajusti.

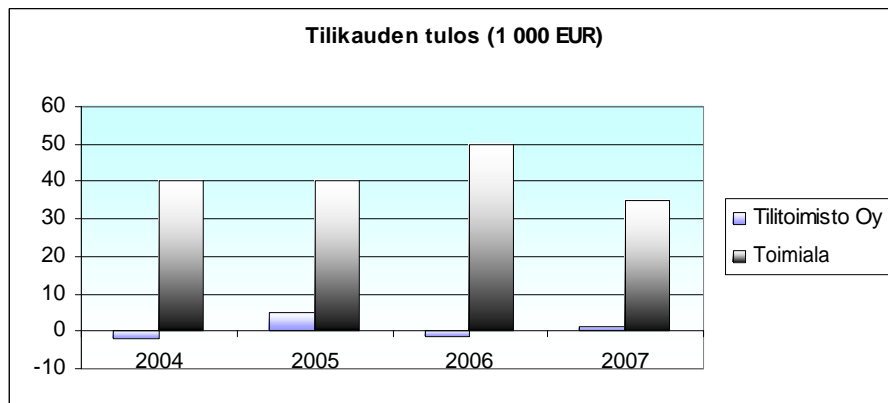
Kuviossa 16 on esitetty yrityksen liikevoiton muutos vertailuvuosien 2004–2007 aikana. Liikevoitto kuvaa yrityksen liiketoiminnan tulosta ennen voitonjakoa ja tilinpäätössiirtoja. Tarkasteltaessa liikevoittoa prosenttilukuina voidaan todeta, että Tilitoimisto Oy:n liikevoittoprosentti on ollut negatiivinen vain vuonna 2004.

Vuonna 2005 se oli noin 8 prosenttia, jonka jälkeen se laski suunnilleen yhteen prosenttiin vuonna 2006. Vuonna 2007 liikevoitto nousi jälleen noin 4 prosenttiin.



KUVIO 16. Yrityksen liikevoiton muutos (Fonecta Oy 2008)

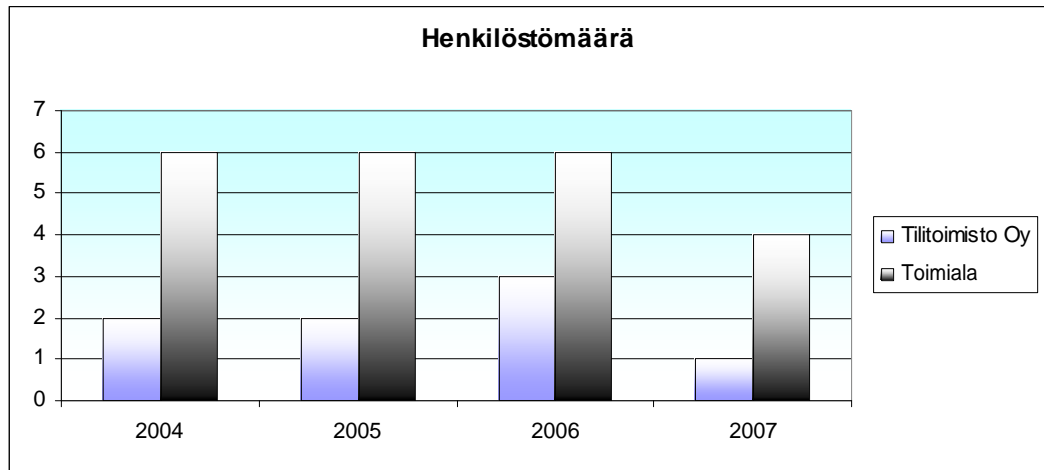
Toimialaan verrattaessa prosentit ovat huomattavan paljon pienempiä (KUVIO 16). Alan liikevoittoprosentti oli vuonna noin 16, jonka jälkeen se on kasvanut tasaisesti vuosittain. Viimeisenä vertailuvuotena vuonna 2007 se oli noin 20 prosenttia. Eroa voi osin selittää sillä, että Tiltoimisto Oy on erittäin pieni yritys.



KUVIO 17. Yrityksen tilikauden tulos (Fonecta Oy 2008)

Kuviosta 17 voidaan todeta, että Tiltoimisto Oy:n tilikauden tulos on pysynyt vuosittain suhteellisen tasaisena. Vuosina 2004 ja 2006 oli tappiollinen, jolloin vuonna 2004 tappiota syntyi noin 2.000 euroa ja vuonna 2006 noin 1.000 euroa. Vuonna 2005 yrityksen tulos oli noin 5.000 euroa ja vuonna 2007 noin 1.000 euroa.

Toimialalla yleinen tulos on vuosittain pysynyt huomattavasti suurempana. Parhaimmillaan se on ollut vuonna 2006, jolloin alan tilikauden kauden tulos oli noin 50.000 euroa. Alhaisimmillaan se on ollut vuonna 2007, jolloin tulos oli noin 40.000 euroa.



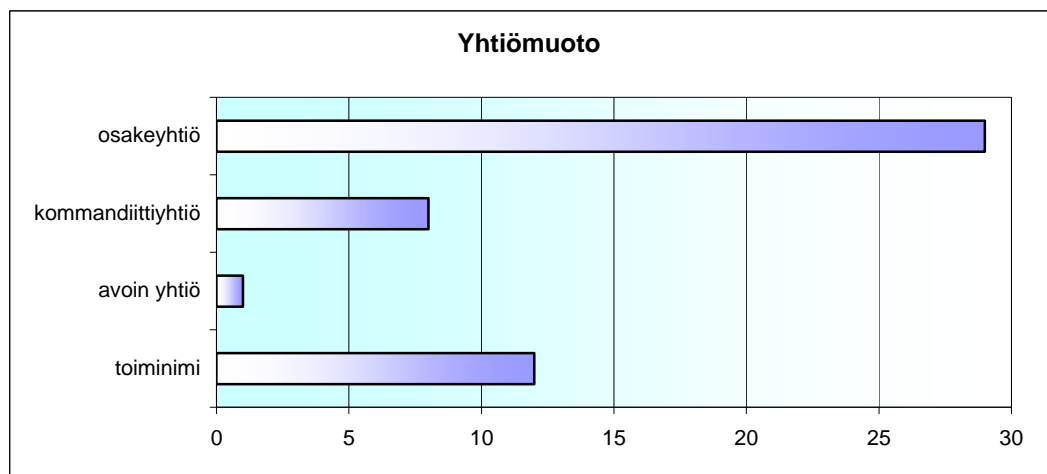
KUVIO 18. Yrityksen henkilöstömäärän muutos (Fonecta Oy 2008)

Tiltoimisto Oy on pieni tiltoimisto, joten henkilöstön määrä on myös pieni. Määrä on pysynyt tasaisena vuoteen 2007 saakka, jolloin yrityksellä oli vain yksi työntekijä (KUVIO 18). Tämä selittyy asiakasmäärän pienenemisellä, jolloin tarve useammalle työntekijälle on vähentynyt.

Toimialalla työntekijämäärä on myös pysynyt tasaisena. Henkilöstöä alan yrityksissä on ollut keskimäärin kuusi, mutta vuonna 2007 myös toimialan työntekijämäärä on vähentynyt hieman.

4.7 Kysely tilitoimistoille

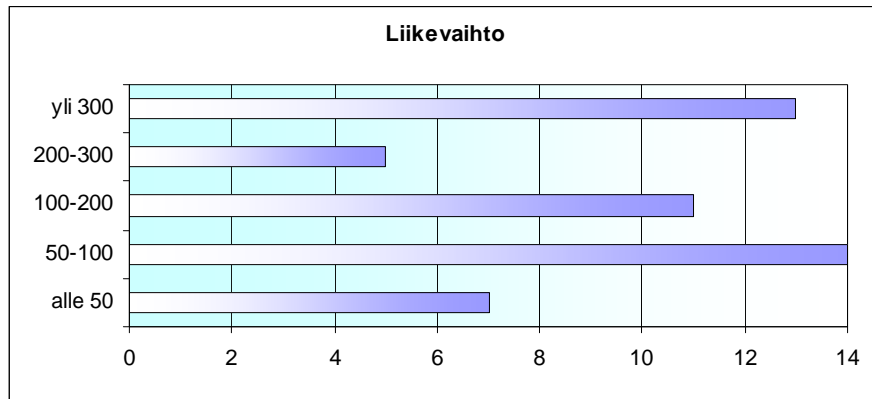
Tammi- ja helmikuun aikana Lahden ja lähikaupunkien tilitoimistoille tehtiin kysely, jossa haluttiin kartoittaa muun muassa tilitoimistojen kokoa, henkilöstön määrää, hinnoitteluperusteita ja ohjelmistokustannuksia (Liite 1.). Kysely lähetettiin 180 yritykseen, joista tutkimukseen vastasi 50. Vastausprosentiksi muodostui 28.



KUVIO 19. Yhtiömuoto

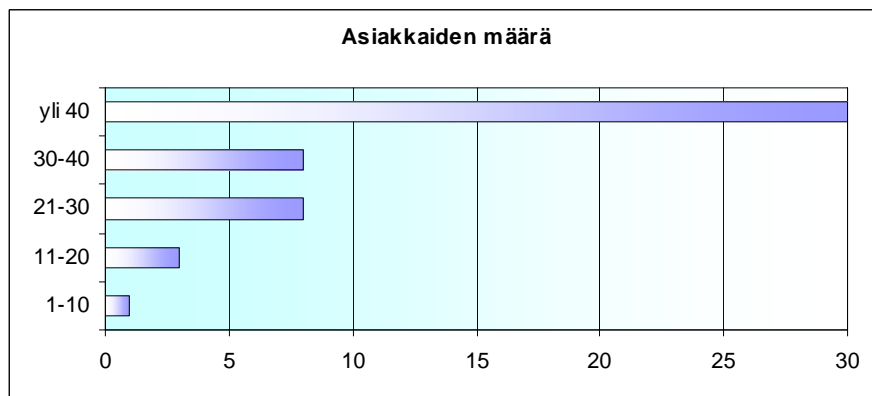
Kuviossa 19 on esitetty yhtiömuodot, jotka olivat kyselyn vastausvaihtoehtoina. Yli puolet (58 %) vastanneista yrityksistä on yhtiömuodoltaan osakeyhtiöitä. Noin neljännes eli 24 prosenttia vastanneista on toiminimiä. Kolmanneksi suurin ryhmä on kommandiittiyhtiöt, joiden osuus vastanneista on 16 prosenttia. Pienimmäksi ryhmäksi jäävät avoimet yhtiöt, joiden osuus oli vain 2 prosenttia. Tulos ei sinänsä ole yllättävä, sillä kyselyä tehdessä ennako-odotuksena oli se, että osakeyhtiöt sekä toiminimet muodostaisivat suurimman osan vastaajista.

Kuviossa 20 nähdään vastaajien jakautuminen eri liikevaihtoluokkiin, joita kyselylomakkeessa oli viisi. Vastanneiden yritysten liikevaihto jakaantuu yllättävän tasaisesti verrattaessa esimerkiksi yhtiömuotoon.



KUVIO 20. Liikevaihto

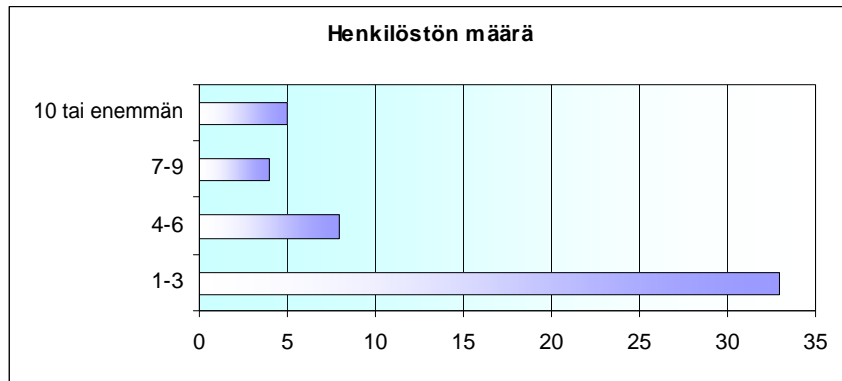
28 prosenttia vastanneista ilmoitti liikevaihdokseen 50.000–100.000 euroa. Lähes yhtä moni (26 %) ilmoitti liikevaihtonsa olevan yli 300.000 euroa. Kolmanneksi eniten vastaajia sijoittui liikevaihtoluokkaan 100.000–200.000 euroa. 10 prosenttia vastaajista kertoi liikevaihtonsa olevan 200.000–300.000 euroa. Pienimpään liikevaihtoluokkaan sijoittui 14 prosenttia vastaajista. (KUVIO 13.)



KUVIO 21. Asiakkaiden lukumäärä

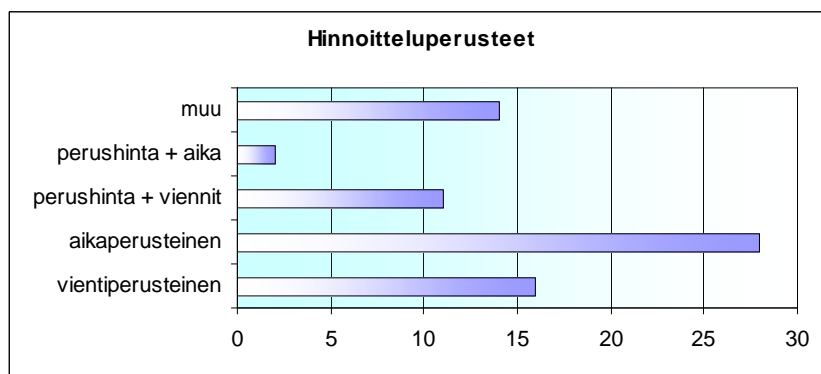
Asiakkaiden määrä on esitetty kuviossa 21. Selvästi yli puolet eli 60 prosenttia vastaajista kertoi asiakasmääränsä olevan enemmän kuin 40. Tämä oli odotettavissa kun vertaa lukua yritysten ilmoittamiin liikevaihtoihin. Toiseksi suurimpina

ryhminä ovat samalla prosenttiosuudella vastaajat, jotka ilmoittivat asiakasmääräkseen 21–30 kpl ja 30–40 kpl. Heidän osuutensa oli 16 prosenttia. Kaksi pienintä ryhmää ovat yritykset, joiden asiakasmäärä on 11–20 kpl (6 %) ja 1–10 kpl (2 %).



KUVIO 22. Henkilöstön määrä

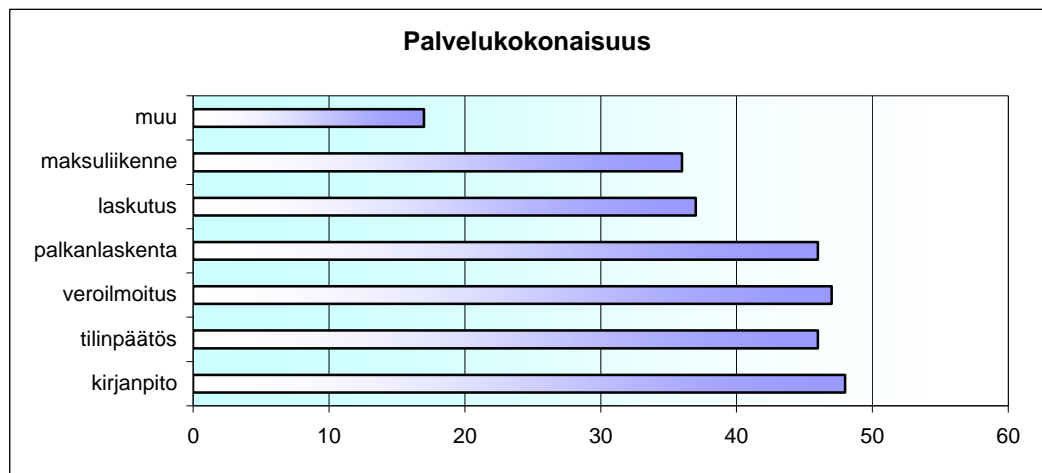
Kuviosta 22 nähdään, että 66 prosenttia vastanneista tilitoimistoista oli sellaisia, jotka työllistävät 1–3 henkilöä. Toiseksi suurin ryhmä (16 %) työllistää 4–6 henkilöä. 10 prosenttia tilitoimistoista oli sellaisia, joissa työskentelee 10 henkilöä tai enemmän. Pienin osuus (8 %) vastanneista oli tilitoimistoilla, joissa työskentelee 7–9 henkilöä.



KUVIO 23. Hinnitteluperusteet

Hinnitteluperustetta kysyttäessä 39 prosenttia ilmoitti käyttävänsä aikaperusteista hinnoittelua, joka ei sinänsä ole yllättävää (KUVIO 23). Noin viidennes (23 %) vastaajista käyttää vientiperusteista hinnoittelua. Pienimmät osuudet ovat pe-

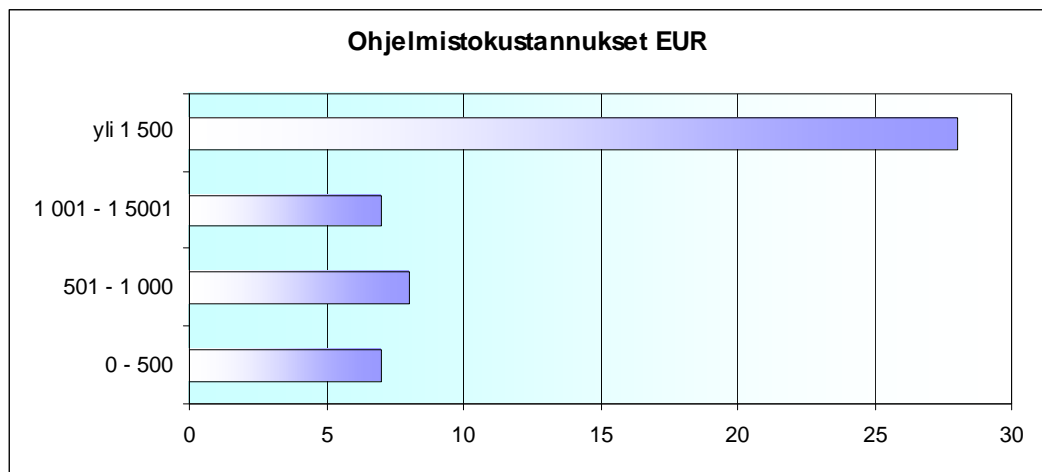
rushinta + viennit -hinnoittelussa (15 %) ja perushinta + aika -hinnoittelussa (3 %). 20 prosenttia vastaajista käytti muuta hinnoitteluperustetta. Näitä oli muun muassa jokin edellä mainittu, johon oli lisätty atk -veloitus, ja viennit + aika, kiinteä kuukausiveloitus, pakettihinta arvion mukaan ja tositeperusteinen hinnoittelu. Näiden hinnoitteluperusteiden lisäksi lähes jokainen vastaaja veloittaa vielä tilinpäätökset, veroilmoitukset, tulosteet ja muut ylimääräiset työt erikseen tuntihinnan hinnan mukaan.



KUVIO 24. Palvelukokonaisuus

Palvelukokonaisuutta kartoitettaessa voidaan todeta, että lähes kaikkien tilitoimistojen palveluun kuuluu kirjanpito, tilinpäätös, veroilmoitus ja palkanlaskenta (KUVIO 24). Suuri osa tarjoaa myös laskutuspalveluja (74 %) ja maksuliikennepalveluja (72 %). Vastanneista 34 prosenttia tarjoaa myös muita palveluja, joita ovat muun muassa isännöinti, konsultointi, tilintarkastus, ostolaskujen käsittely, ostolaskujen sähköinen kierrätys, juridiset työt, sihteeripalvelut, kielenkääntö, tarjousten ja erilaisten asiakirjojen teko, yritysten perustaminen sekä muut toimitustyöt.

Ohjelmistokustannukset muodostavat helposti ison osan yrityksen menoista. Kustannuksia laskiessa on hyvä muistaa, että laatu ja hinta kulkevat hyvin usein käsi kädessä. Korkeammat hinnat tarjoavat kuitenkin monia hyviä puolia. Esimerkiksi ohjelmantarjoajan ohjelmistopäivitykset ja help desk -palvelut voivat usein olla edullisempia ohjelmiston käyttäjälle. Vastaavasti taas ohjelmistokustannuksissa säästäneelle yrittäjälle voi tulla kalliiksi hankkia päivityksiä ja apua ongelmatilanteissa. Suurin osa vastaajista piti hankkimaansa ohjelmistoa kalliina, mutta oli samalla sitä mieltä, että he ovat valmiita maksamaan hyvin toimivasta ja nopeasta ohjelmistosta enemmän. Tämä näkyy myös vastauksissa, jotka on esitetty kuviossa 18.



KUVIO 25. Ohjelmistokustannukset

Yli puolet (56 %) yrityksistä ilmoitti ohjelmistokustannustensa olevan yli 1.500 euroa vuodessa. Hintaluokkaan 501–1.000 euroa sijoittui 16 prosenttia vastaajista ja 1.001–1.500 euron hintaluokkaan sijoittui 14 prosenttia vastaajista. Vain 14 prosenttia vastaajista ilmoitti ohjelmistokustannustensa olevan vähemmän kuin 500 euroa vuodessa. (KUVIO 25.)

Yrityksille tehdyssä kyselyssä haluttiin viimeiseksi selvittää, mitä eri ohjelmia ne käyttävät tarjoamiinsa palveluihin. Vastausten suuren hajonnan vuoksi niistä ei ollut mahdollista tehdä yhteenvetokuviota, vaan ohessa on taulukko esille tulleista ohjelmista.

TAULUKKO 2. Yritysten käytössä olevat ohjelmistot

Aditro	Navita
Asteri	OpusCapita
Balanssi	Passeli
BasWare	Profit Hunter
DLP	Talgraf
Emce Solutions	Talousneuvos
Fivaldi	Teho
HansaWorld	Tietonovo
Lemonsoft	Tiliveronen
Microsoft Office	Western
MS Dynamics NAV	Visma (Econet)

Kuten taulukosta 2 voidaan todeta, hajonta oli erittäin suuri. Vastanneilla yrityksillä oli yhteensä yli 20 ohjelmistoa käytössään. Useimmin esille tulivat Microsoft Office, Aditro, Visma, Passeli ja Western Systems Oy:n taloushallinto-ohjelmat. Osalla vastaajista oli useampi kuin yksi ohjelmisto käytössään esimerkiksi siten, että kirjanpito-ohjelma oli eri ohjelmantarjoajalta kuin palkanlaskenta-ohjelma.

Kokonaisuudessaan kyselyn vastaukset olivat erittäin mielenkiintoisia, hinnoittelun osalta niistä oli kohdeyritykselle eniten hyötyä jatkoa ajatellen. Seuraavassa luvussa on pohdittu erilaisia kehitysehdotuksia Tilitoimisto Oy:lle, joiden avulla laskuttamattomat työtunnit saataisiin mahdollisimman vähäisiksi ja tätä kautta se saisi parannettua kannattavuuttaan.

4.8 Kehitysehdotukset

Tutkimuksessa esille tullee hintoihin verrattuna Tilitoimisto Oy:n hinnat ovat joiltakin osin samansuuntaisia, esimerkkinä tuntiveloitus ja vientihinta. Muilta osin Tilitoimisto Oy ei laskuta juuri lainkaan. Eniten haluaisin kiinnittää huomiota selvittelytyöhön, joka saattaa eri asiakkaiden kohdalla viedä huomattavan paljon aikaa. Tähän voisi olla ratkaisuna se, että asiakkaalle joko ehdotettaisiin, että hän itse toimittaa aineiston valmiiksi järjestettynä ja jos tämä ei onnistu, niin sen jälkeen selvittelytyöhön otettaisiin käyttöön tuntiveloitus.

Konsultointi on osa tilitoimistojen arkea. Tätäkin voisi Tilitoimisto Oy:ssä kehittää siten, että asiakas varaisi ajan konsultoinnille, johon lisättäisiin tuntiveloitus. Tästä luettaisiin pois konsultointi, joka tapahtuu asiakkaan tuodessa aineistoa, mikäli sen kesto ei ole yli 15 minuuttia. Puhelimitse tapahtuva konsultointi ja selvittelytyö vievät myös yllättävän paljon aikaa. Tästä voisi laskuttaa siten, että aloitettaisiin puhelujen keston seuranta, jonka perusteella asiakasta laskutettaisiin esimerkiksi jokaiselta alkavalta 15 minuutilta.

Tulosteiden kohdalla hinnan voisi määritellä sen mukaan, kuinka paljon asiakkaalle tulee niitä kuukausittain. Kyselyn tuloksissa tulosteiden keskihinnaksi tuli 0,20 euroa/kpl, joka vaikuttaa kohtuulliselta hinnalta. Mikäli tulosteiden määrä on suhteellisen pieni, esimerkiksi alle 10 kpl/kk, ei niitä välttämättä tarvitsisi laskuttaa ollenkaan.

Arkistointi voi materiaalin määrästä riippuen viedä joko paljon tai vähän aikaa. Tähän en välttämättä lisäisi tuntiveloitusta, ellei arkistointiin kuluisi huomattavan paljon aikaa, varsinkin kiireaikoina. Tässä tapauksessa veloitus olisi aiheellinen. Materiaaleista voisi kuitenkin veloittaa, koska pienet summat kansioihin ja muihin välineisiin saattavat muodostaa vuoden aikana yllättävän ison menoerän Tilitoimisto Oy:lle.

5 YHTEENVETO

Taloushallintoalan kehitys on ollut jatkuvaa viime vuosien aikana. Erityisesti tietotekniikan nopea kehittyminen on asettanut tilitoimistoille haasteita. Asiakkaat haluavat antaa tilitoimistoille entistä vaativampia toimeksiantoja, jotka edellyttävät tilitoimiston henkilökunnalta laajaa asiantuntemusta. Konsultoinnin osuus tilitoimistotyössä on kasvanut nopeasti, jolloin pelkkä peruskirjanpito ei enää riitä asiakkaalle. Palvelutarjonnan laajeneminen takaa sen, että ala tarvitsee osaajia myös jatkossa. Tilitoimistoja on laajalti ympäri maata, mutta suuri osa on kuitenkin sijoittunut pääkaupunkiseudulle. Lähtökohtaisesti tilitoimistot ovat keskittäneet toimintansa alueille, joissa on riittävästi potentiaalisia asiakkaita.

Tutkimuksen tarkoituksena oli tehdä kokonaisvaltainen kartoitus kilpailevista yrityksistä kyselyn avulla. Tämän lisäksi tarkoituksena oli analysoida kohdeyrityksen taloudellista tilaa ja kannattavuuden kehitystä erilaisten tunnuslukujen avulla.

Teoriaosuudessa tutkittiin taloushallintoalaa, Taloushallintoliittoa ja sen jäsenyyttä. Käsitteenä määritettiin tilitoimisto ja sen tarjoamat palvelut, sekä hyvän tilitoimistotavan pääpiirteet. Teoriaosuudessa selvitettiin lisäksi palvelujen hinnoittelua, hinnoittelun vaikeutta ja kannattavuutta.

Empiriaosuudessa tutkittiin kohdeyrityksen laskutusperusteita ja hinnoittelumalleja. Tilitoimisto Oy:n laskutusperusteet olivat samansuuntaisia kyselyyn vastanneiden kanssa, mutta suurin ero havaittiin laskuttamattoman työn määrässä. Puutteellisen ajan käytön seurannan vuoksi Tilitoimisto Oy ei laskuta asiakkaitaan muusta kuin kirjanpito- ja palkanlaskentatyöstä. Yrityksen kannattavuuden selvittämiseen on käytetty tunnuslukuja, joita on verrattu yhteen saman kokoluokan yritykseen sekä toimialaan. Tulosten perusteella yrityksen tulisi kiinnittää enemmän huomiota toimenpiteisiin, joilla se voisi parantaa kannattavuuttaan.

Kokonaisuutena tutkimus onnistui hyvin, sillä vastaus tutkimusongelmaan löydettiin. Kyselyyn saadut vastaukset antoivat hyvän pohjan Tilitoimisto Oy:n hinnas-

ton uudelleensuunnittelulle. Tutkimukseen käytetty aineisto on peräisin kohdeyritykseltä, patenti- ja rekisterihallitukselta ja Suomen Asiakastieto Oy:ltä, joten lähteitä voidaan pitää varsin luotettavina. Vaikka kyselyn vastausprosentiksi jäi 28, kyselyyn vastasi kuitenkin 50 erikokoista yritystä taloushallintoalalta, jolloin tulosta voidaan pitää luotettavana.

Taloushallintoalan sekä kohdeyrityksen tutkiminen oli mielenkiintoista. Aiheen valintaan vaikutti oma kiinnostus alaan sekä halu auttaa kohdeyritystä hinnoitteluun palvelunsa uudelleen. Saadakseen kokonaiskuvan yrityksen kannattavuuden tilasta on hyödyllistä oppia tulkitsemaan yrityksen tunnuslukuja. Tärkeimmäksi kehityskohteeksi hinnoittelussa muodostui laskuttamaton työ, joista selvitytyö ja konsultointi vievät eniten aikaa. Näiden kehittäminen vaatii tarkkaa ajankäytön seurantaa, jotta niistä voisi tulevaisuudessa laskuttaa.

Aiheesta voisi tehdä jatkotutkimuksen 1–2 vuoden kuluttua. Jatkotutkimuksessa selvittäisiin ajankäyttö eri toimintoihin uudelleen, jolloin nähtäisiin onko laskuttamattomien työtuntien osuus vähentynyt. Sen lisäksi yrityksen uusia tunnuslukuja voisi verrata tähän tutkimukseen, jotta saataisiin selville ovatko tunnusluvut ja yrityksen kannattavuus parantuneet.

LÄHTEET

Ahvenniemi, J. 2008. KLT tilitoimistoalan asiantuntijatutkintona. Tilisanomat 4/2008, 58.

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

Dahl, R. 2006. Vähemmän asiakkaita, enemmän palvelua Tilisanomat 1/2006, 59.

Fonecta Oy 2008. [Viitattu 2.2.2009] Saatavissa:

<http://www.inoa.fi/Tilitoimistoja,%20Kirjanpitoimistoja/SPA%20Laskentapalvelut%20Oy/LAHTI/taloustiedot/470804/>

Holopainen M. & Pulkkinen P. 2002. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: WSOY
Hyvä tilitoimistotapa. Tilisanomat 2/2006, 25.

Jyrkkiö E. & Riistama V. 2004. Laskentatoimi päätöksenteon apuna. 18. uudistettu painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Lehtonen R. 2004. Taloustiedolla tulosta. 9.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Neilimo K. & Uusi-Rauva E. 2001. Johdon laskentatoimi. Helsinki: Edita Oyj.

Rissanen T. 2007. Kilpailu markkinoilla. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Sipilä J. 2003. Palvelujen hinnoittelu. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Suomen Asiakastieto Oy. Voitto+ CD-ROM

Taloushallintoliitto 2007. [Viitattu 24.1.2009] Saatavissa:

http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/taloushallintoliitto_lyhyesti/

Taloushallintoliitto 2007. [Viitattu 24.1.2009] Saatavissa:

http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/jaseneksi_taloushallintoliittoon/

Taloushallintoliitto 2007. [Viitattu 25.1.2009] Saatavissa:

<http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/tilitoimistofaktaa/>

Taloushallintoliitto 2007. [Viitattu 25.1.2009] Saatavissa:

http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/hyva_tilitoimistotapa/

Taloushallintoliitto 2007. [Viitattu 25.1.2009] Saatavissa:

http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/palveluista_sopiminen/tilitoimistopalveluiden_hinnoitt/

Teperi, V. 2007. Oikeudelliset riskit tilitoimistojen työssä. Tilisanomat 3/2007, 48.

TIEKE. 2005. Hinnoittelun ABC. Helsinki: TIEKE. [Viitattu 25.1.2009] Saatavissa: http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/14504/file/HinnoittelunABC-opas.pdf

Tilastokeskus 2009. [Viitattu 12.3.2009] Saatavissa:

<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/69201.html>

Tomperi S. 2004. Kannattavuus ja kustannusten hallinta. 4-5. painos. Helsinki: Edita Prima Oy

Välimäki, M. 2006. Hyvä tilitoimistotapa kehittää koko alaa. Tilisanomat 2/2006, 23.

Yritystutkimusneuvottelukunta. 2005. Yritystutkimuksen tilinpäätösanalyysi. 8. korjattu laitos. Tampere: Tammer-Paino

LIITTEET

LIITE 1

Kyselylomakkeen saatekirje

Hei!

Opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa taloushallintoa ja teen nyt opinnäytetyöhöni liittyvää tutkimusta. Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa tilitoimistoissa käytettäviä hinnoitteluperusteita, sekä tilitoimistojen kokoja ja kustannuksia. Mikäli Teillä on pieni hetki aikaa, toivoisin Teidän täyttävän oheisesta linkistä löytyvän kyselyn, jossa on yhdeksän lyhyttä kysymystä aiheeseen liittyen (suurin osa kysymyksistä on monivalinta-kysymyksiä). Kyselyn vastauksia ei yksilöidä, vaan vastaukset esitetään yhteenvetona opinnäytetyössäni. Vastanneiden yhteystietoja ei tulla julkaisemaan missään muodossa.

Kyselyn osoite: <http://tilitoimisto.kyselykone.fi/lomake.html?id=1>

Ystävällisin terveisin,

Paula Salovaara
Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden laitos

LIITE 2/1

Tilitoimistojen laskutus

Kysely tilitoimistoille

1. Yhtiömuoto

- toiminimi
- avoin yhtiö
- kommandiittiyhtiö
- osakeyhtiö

2. Liikevaihto

- alle 50 000 euroa
- 50 000 - 100 000 euroa
- 100 000 - 200 000 euroa
- 200 000 - 300 000 euroa
- yli 300 000 euroa

3. Asiakkaat

- 1 - 10
- 11 - 20
- 21 - 30
- 30 - 40
- yli 40

4. Henkilöstön määrä

- 1 - 3
- 4 - 6
- 7 - 9
- 10 tai enemmän

5. Hinnoitteluperusteet

- vientiperusteinen
- aikaperusteinen
- perushinta + viennit
- perushinta + aika
- muu, mikä

6. Kuinka paljon veloittatte edellä valitsemastanne vaihtoehdosta?

7. Palvelukokonaisuus

- kirjanpito
- tilinpäätös
- veroilmoitus
- palkanlaskenta
- laskutus
- maksuliikenne
- muu, mikä?

8. Ohjelmistokustannukset vuodessa

- 0 - 500 euroa
- 501 - 1000 euroa
- 1001 - 1500 euroa
- yli 1500 euroa

9. Käytössänne olevat ohjelmistot?