

## **Kirjanpitäjästä controlleriksi – Taloushallinta Uniikki Oy:n asiakkaiden näkemyksiä tilitoimiston roolista ja tehtävistä**

Anu Ojala



<b>Tekijä</b> Ojala Anu	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Kirjanpitäjistä controlleriksi – Taloushallinta Uniikki Oy:n asiakkaiden näkemyksiä tilitoimiston roolista ja tehtävistä	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 56 + 11
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mitä näkemyksiä Taloushallinta Uniikki Oy:n asiakkailla on kirjanpitäjistä ja tilitoimistosta. Tavoitteena oli myös kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia sähköisestä taloushallinnosta, selvittää mitä ominaisuuksia he arvostavat kirjanpitäjissä ja tilitoimistossa sekä tutkia mistä tilitoimiston palveluista he ovat kiinnostuneita. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Taloushallinta Uniikki Oy:lle, joka on vuonna 2004 perustettu helsinkiläinen tilitoimisto. Tilitoimiston asiakkaat käsittävät perinteisiä tallennus- sekä sähköisen taloushallinnon asiakkaita mutta linjauksena on keskittyä uusien sähköisen taloushallinnon asiakkaiden hankkimiseen.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Teoreettisen viitekehyksen pohjana ovat aiheesta kirjoitettu kirjallisuus, lehtiartikkelit, internetlähteet sekä lait ja asetukset. Teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin ensin taloushallinnon sekä ulkoisen ja sisäisen laskentatoimen käsitteitä, jonka jälkeen kerrottiin muuttuvasta tilitoimistoalasta Suomessa. Tilitoimistoja kohtaavista muutoksista mainittiin sähköinen taloushallinto, kirjanpitäjän roolin muuttuminen tallentajasta asiantuntijaksi ja tilitoimistojen kehittyminen palvelukeskuksiksi.</p> <p>Tutkimuksen empiirinen aineisto koottiin Webropol-kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake rakennettiin tilitoimistoalaa kohtaavien teemojen ympärille, joita hyödynnettiin myös tulosten analysoinnissa. Taloushallinta Uniikki Oy:n asiakkaille lähetettiin sähköinen linkki Webropol-kyselylomakkeeseen. Kyselyn vastausprosentti oli 35 eli tutkimusta voitiin pitää pääsääntöisesti luotettavana.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella voitiin päätellä, että kyselyyn vastaajat olivat suurimmaksi osin vakuuttuneita sähköisen taloushallinnon eduista. Vastaajat tuntuivat hyväksyvän tilitoimiston siirtymisen sähköiseen taloushallintoon luonnollisena kehityksenä ja näkivät sen myös oleellisenä osana oman liiketoimintansa tukitoimintoja. Kirjanpitäjä nähtiin ensisijaisesti taloushallinnon ammattilaisena, kumppanina ja asiakkaan liiketoiminnan perinteisen tallentajan sijasta. Asiakkaat kokivat tarvitsevansa perus kirjanpidonpalveluja myös tulevaisuudessa ja olivat kiinnostuneita lisäpalveluista. He olivat myös valmiit maksamaan asiallisen hinnan tarpeelliseksi katsomastaan palvelusta. Tulevaisuuden tilitoimistot nähtiin palvelukeskuksina, joista saattoi tarvittaessa saada kaikki taloushallinnon palvelut saman katon alta. Asiakkaiden näkemys tilitoimistojen tulevaisuudesta oli luottavainen ja usko kirjanpitäjien ammattitaitoon luja.</p> <p>Lopputuloksena opinnäytetyön toimeksiantaja on saanut tietoa asiakkaiden näkemyksistä kirjanpitäjistä ja tilitoimistosta. Tulosten avulla toimeksiantaja voi keskittyä kehittämään asiakkaita kiinnostavia palveluja sekä voi keskittää henkilöstön resurssit asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.</p>	
<b>Asiasanat</b> Tilitoimisto, sähköinen taloushallinto, kirjanpitäjä, asiantuntija	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Tutkimuksen tavoite ja rajaus .....	2
1.2	Tutkimuksen rakenne .....	3
2	Mitä on taloushallinto? .....	4
2.1	Laskentatoimi .....	5
2.2	Ulkoisen laskentatoimi .....	6
2.3	Sisäinen laskentatoimi .....	8
3	Tilitoimistoala murroksessa .....	11
3.1	Tilitoimistoala Suomessa .....	11
3.2	Sähköinen taloushallinto .....	13
3.3	Tallentajasta taloushallinnon asiantuntijaksi .....	16
3.4	Tilitoimisto taloushallinnon palvelukeskuksena .....	19
4	Tutkimuksen toteutus .....	22
4.1	Aineiston hankinta .....	22
4.2	Tutkimuksen toteutuksen kuvaus .....	24
4.3	Aineiston analysointi .....	25
5	Tulokset .....	26
5.1	Vastanneiden taustatiedot .....	26
5.2	Sähköinen taloushallinto .....	31
5.3	Suhtautuminen kirjanpitäjiin ja tilitoimistoon .....	37
5.4	Asiakkaiden taloushallinnon tarpeet .....	44
6	Pohdinta .....	50
6.1	Luotettavuuden pohdinta .....	51
6.2	Jatkotutkimusaiheita .....	53
	Lähteet .....	54
	Liitteet .....	57
	Liite 1. Webropol –kyselylomake Taloushallinta Uniikki Oy:n asiakkaille .....	57
	Liite 2. Webropol-kyselyn saatekirje .....	66
	Liite 3. Tilitoimiston palvelut asetettuna tärkeysjärjestykseen .....	67

# 1 Johdanto

Alkuvuodesta 2014 Suomen elinkeinoelämää ja kansaa kohahdutti Etlan tutkimus katoavista ja turvatuista ammateista 20 vuoden aikajänteellä. Etlä ennusti, että tietotekniikan kehityksen johdosta jopa kolmannes nykyajan ammateista tulee uhatuksi. Eniten uhattujen ammattien viidenneltä sijalta löytyivät kirjanpidon ja laskentatoimen asiantuntijat heti puhelinmyyjien, tallentajien, valokuvatuotteiden valmistuksen prosessityöntekijöiden ja huolitsijoiden jälkeen. (Yle 2014.) Uutinen aiheutti paitsi huolta niin myös vastarintaa taloushallinnon ammattilaisten keskuudessa. Monet painottivat julkisuudessa, että perinteisen kirjanpidon tallennustyön kadotessa sähköistymisen myötä ei suinkaan jouduta tilanteeseen, jossa kirjanpitäjiä ei enää lainkaan tarvita vaan heistä kehittyä taloushallinnon asiantuntijoita. Taloushallintoliiton puheenjohtaja Vuokko Mäkisen sanoin ”robotti ei pysty luovaan ajatteluun, se on ihmisen työtä” (Jokinen 2014).

Tutkimus tehdään toimeksiantona Taloushallinta Uniikki Oy:lle (myöhemmin Taloushallinta Uniikki). Taloushallinta Uniikki on vuonna 2004 perustettu helsinkiläinen tilitoimisto, jossa työskentelee kolme osakasta, kolme vakituista sekä yksi osa-aikainen työntekijä. Yritys siirtyi käyttämään sähköistä taloushallinto-ohjelmaa Procountoria vuonna 2014. Yrityksellä on tällä hetkellä yli sata asiakasta ja sen eri asiakasryhmät käsittävät muun muassa toiminimiä, osakeyhtiöitä, säätiöitä ja yhdistyksiä sekä Suomesta että ulkomailta. Asiakkaat käsittävät perinteisiä tallennus- sekä sähköisen taloushallinnon asiakkaita, joiden lisäksi yritys suorittaa Suomessa toimivien ulkomaisten yritysten palkanlaskentaa sekä arvonlisäveroilmoitusten hallintaa. Taloushallinta Uniikin linjauksena on keskittyä uusien sähköisen taloushallinnon asiakkaiden hankkimiseen ja se on parhaillaan myös laajentamassa tuotevalikoimaansa vastaamaan tilitoimistoalan tämän hetkisiin tarpeisiin ja trendeihin.

Oma kiinnostukseni aiheeseen johtaa juurensa mielenkiinnosta sähköistä taloushallintoa kohtaan. Olen tullut tilitoimistoalalle aikana, jolloin yhä useampi tilitoimisto siirtyi sähköiseen taloushallintoon ja joutuu osittain siitä syystä myös miettimään tarjoamansa palvelukonseptin toimivuutta. Työskennellessäni Taloushallinta Uniikissa, olen käsitellyt niin perinteistä manuaalista tallennustyötä vaativaa että sähköisessä taloushallinto-ohjelmassa sijaitsevaa kirjanpitoaineistoa. Tutustuttuani sähköiseen taloushallintoon ja alettuaani käyttää sitä työssäni päivittäin, aloin miettiä mikseivät kaikki kirjanpitoasiakkaat vaihda sähköiseen taloushallintoon. Tämä ajatus johdatti minut tutkimaan ensin sähköistä taloushallintoa ja sitä kautta asiakkaiden tarpeita ja odotuksia tilitoimistolta.

## 1.1 Tutkimuksen tavoite ja rajaus

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää mitä näkemyksiä Taloushallinta Uniikin asiakkailta on kirjanpitäjistä ja tilitoimistosta. Tavoitteena on myös kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia sähköisestä taloushallinnosta, selvittää mitä ominaisuuksia he arvostavat kirjanpitäjissä ja tilitoimistossa sekä tutkia mistä tilitoimiston palveluista he ovat kiinnostuneita. Tutkimuskysymys on seuraava:

1. Mitä näkemyksiä Taloushallinta Uniikki Oy:n asiakkailta on tilitoimiston rooleista ja tehtävistä?

Tutkimuksen alakysymykset ovat:

1. Mitä mieltä Taloushallinta Uniikki Oy:n asiakkaat ovat sähköisestä taloushallinnosta?
2. Mitä ominaisuuksia he arvostavat kirjanpitäjässä ja tilitoimistossa?
3. Millaisista tilitoimiston tarjoamista palveluista he ovat kiinnostuneita?

Tutkimus rajataan koskemaan vain kotimaisia kirjanpidon asiakkaita. Tutkimuksen ulkopuolelle rajataan ulkomaiset asiakkaat sekä vain palkanlaskennan tai arvonlisäverotuksen palveluita ostavat asiakkaat. Tämä tutkimus ei ole asiakastytyväisyys- tai mielipidetutkimus vaan sen tarkoituksena on tutkia Taloushallinta Uniikin asiakkaiden ajatuksia kirjanpitäjistä ja tilitoimistosta. Tulosten perusteella tutkimuksen toimeksiantaja tulee kehittämään toimintaansa sekä palvelutarjontaansa paremmin vastaamaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita. Tutkimuksen alakysymykset rakentuvat kolmen tilitoimistoalan muutosta käsittelevän teeman ympärille. Nämä teemat ovat sähköinen taloushallinto, kirjanpitäjän tehtävän kuvan muutos tallentajasta asiantuntijaksi sekä tilitoimistojen kehittyminen palvelukeskukseksi.

Sähköisestä taloushallinnosta ja sen käytöstä sekä käyttöönottoprojekteista tilitoimistoympäristössä on olemassa lukuisia tutkimuksia etenkin alemmalla ammattikorkeakoulutasolla. Useat tutkimuksista keskittyvät taloushallinnon ammattilaiseen kohdistuviin vaikutuksiin. Esimerkiksi Hanna Laineen ja Joonas Sykön opinnäytetyö tutkii sähköisen taloushallinnon vaikutuksia kirjanpitäjän työltä vaadittaviin ominaisuuksiin kun taas Roni Tuomisen opinnäyte tarkastelee sähköisen taloushallinnon vaikutusta kirjanpitäjän työnkuvaan. Miira Norpan opinnäytetyö puolestaan kartoittaa tilitoimiston työntekijöiden kehittämistarpeita nyt ja tulevaisuudessa. Tutkimukseni eroaa aiemmista opinnäytetöistä nimenomaan näkökulmansa vuoksi sillä tarkoituksena on tutkia tilitoimiston asiakkaiden näkemyksiä tilitoimiston roolista ja tehtävistä tilitoimistoalaa ravistelevien muutosten valossa.

## 1.2 Tutkimuksen rakenne

Tutkimus toteutetaan kvantitatiivisella menetelmällä. Kvantitatiivinen menetelmä soveltuu parhaiten kyseessä olevaan tutkimukseen sillä tarkoituksena on selvittää mahdollisimman monen Taloushallinta Uniikin asiakkaan näkemyksiä kirjanpitäjistä ja tilitoimistoista. Valintaa puoltaa myös tutkimusaineiston keruumenetelmäksi valittu Webropol-kyselylomake, jonka avulla voidaan haastatteluja laajemmin toteuttaa tutkimus.

Tutkimuksen teoriaosuuden eli viitekehityksen alussa käydään läpi mitä tarkoitetaan termeillä taloushallinto sekä ulkoinen ja sisäinen laskentatoimi. Laskentatoimen jaottelun avulla pyritään ymmärtämään tilitoimiston ja asiakkaiden perinteisiä rooleja. Teoriaosuuden tavoitteena on selittää, miten ulkoinen laskentatoimi toteuttaa lakisääteisiä tehtäviä kun taas sisäinen laskentatoimi perustuu täysin vapaaehtoisuuteen ja on muodoltaan sekä sisällöltään vaihteleva. Viitekehityksessä myös tarkastellaan tilitoimistoalaa kohtaavia muutoksia eli sähköistä taloushallintoa, kirjanpitäjän roolin vaihtumista sekä tilitoimiston palvelujen kehittymistä. Tutkimuksen teoriaosuuden perustana ovat alan kirjallisuus, artikkelit, tutkimukset, Internet-lähteet sekä kirjanpitolaki. Empiirinen tutkimuksen osio perustuu Webropol-kyselylomakkeella saatuihin vastauksiin ja sen tukena on käytetty kvantitatiivisesta tutkimuksesta kertovaa kirjallisuutta. Alla olevassa taulukossa on esitetty peittomatriisin avulla miten tutkimuksessa käsitellään tutkimuskysymystä ja sen alakysymyksiä. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Peittomatriisi

Tutkimuskysymys	Viitekehitys (luvun numero)	Tulokset (luvun numero)	Lomakkeen kysymykset
Alakysymys 1	2.1-2.2, 3.2	5.2	6-8, 11-17
Alakysymys 2	2.1-2.2, 3.3	5.3	12, 18-22
Alakysymys 3	2.1-2.2, 3.4	5.1, 5.4	9-10, 12, 23-28

Päätutkimuskysymys: Mitä näkemyksiä Taloushallinta Uniikki Oy:n asiakkailta on tilitoimiston rooleista ja tehtävistä?

Alakysymykset:

1. Mitä mieltä Taloushallinta Uniikki Oy:n asiakkaat ovat sähköisestä taloushallinnosta?
2. Mitä ominaisuuksia he arvostavat kirjanpitäjässä ja tilitoimistossa?
3. Millaisista tilitoimiston tarjoamista palveluista he ovat kiinnostuneita?

## 2 Mitä on taloushallinto?

Termille taloushallinto ei ole olemassa yhtä selkeää kuvausta. Yksinkertaisimmillaan taloushallinnolla tarkoitetaan toimintoja, jotka palvelevat organisaation jokapäiväistä toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista. Taloushallinnon avulla hallinnoidaan organisaation taloudellisia resursseja, suunnitellaan organisaation rahojen ja varallisuuden käyttöä, tuotetaan tietoa organisaation taloudellisesta tilanteesta sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille, huolehditaan lakisääteisistä kirjanpidon tehtävistä sekä avustetaan rahoitus- ja investointipäätöksissä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.) Laajimmillaan taloushallinnolla tarkoitetaan useista eri toiminnoista ja osa-alueista muodostuvaa järjestelmää, jonka avulla voidaan seurata organisaation taloudellisia tapahtumia ja raportoida niistä sidosryhmille. Tällöin taloushallinto käsittää paitsi varsinaisen taloudellisen informaation niin myös sen tuottamiseen tarvittun tietojärjestelmän. Yritysjohdon näkökulmasta taloushallintoa voidaan myös pitää liiketoimintaprosessina ja yrityksen tukitoimintona. (Lahti & Salminen 2014, 16.)

Usein taloushallinto käsitteenä jaotellaan osa-alueisiin käyttötarkoituksen ja käyttäjien perusteella. Esimerkiksi teoksessa *Mitä on yrityksen taloushallinto?* (Kinnunen, Laitinen, Laitinen, Leppiniemi & Puttonen 2006) jaetaan taloushallinto kolmeen osa-alueeseen. Kirjanpito ja tilinpäätöksen laadinta ovat lakisääteisiä tehtäviä ja muodostavat ensimmäisen osa-alueen, joka koskee kaikkia organisaatioita. Tähän osa-alueeseen liittyy myös tilinpäätösanalyysi, jossa tilinpäätöksestä johdetaan päätelmiä organisaation menestyksestä ja tulevaisuudennäkymistä. Toisen osa-alueen muodostaa johdon laskentatoimi, joka nimensä mukaisesti tukee organisaation johdon toimintaa tuottamalla taloudellista informaatiota yrityksen toiminnasta sekä tukee investointipäätöksiä. Kolmas osa-alue keskittyy organisaation rahoituksen suunnitteluun vieraan ja oman pääoman näkökulmista. Tämän jaottelun mukaisesti taloushallinto voidaan siis jakaa ulkoiseen ja sisäiseen laskentatoimeen sekä rahoitukseen. Jaottelu on perinteinen ja talouden alalla yleisesti käytetty, ja se antaakin hyvän lähtökohdan organisaation talouden tarkasteluun. On kuitenkin huomattava, että reaaliaikaisuuden ja digitaalisuuden vaatimusten lisääntyminen on johtanut siihen, että etenkin laskentatoimen eri puolet ovat lähentyneet toisiaan. Moderneissa organisaatioissa saatetaan yhdistää nämä toiminnot niin, että vuorovaikutus niiden välillä on hyvin tiivistä. (Lahti & Salminen 2014, 16.)

Laskentatoimen käsite on kenties helpommin määriteltävissä kuin taloushallinnon käsite. Neilimo ja Uusi-Rauvan (2005, 12) mukaan laskentatoimi on suunnitelmallista toimintaa, jonka kaksi päätehtävää ovat rekisteröinti- ja hyväksikäyttötehtävät. Ensimmäisessä kerätään tietoa ja jälkimmäisessä tuotetaan raportteja näistä tiedoista. Laskentatoimen tehtä-

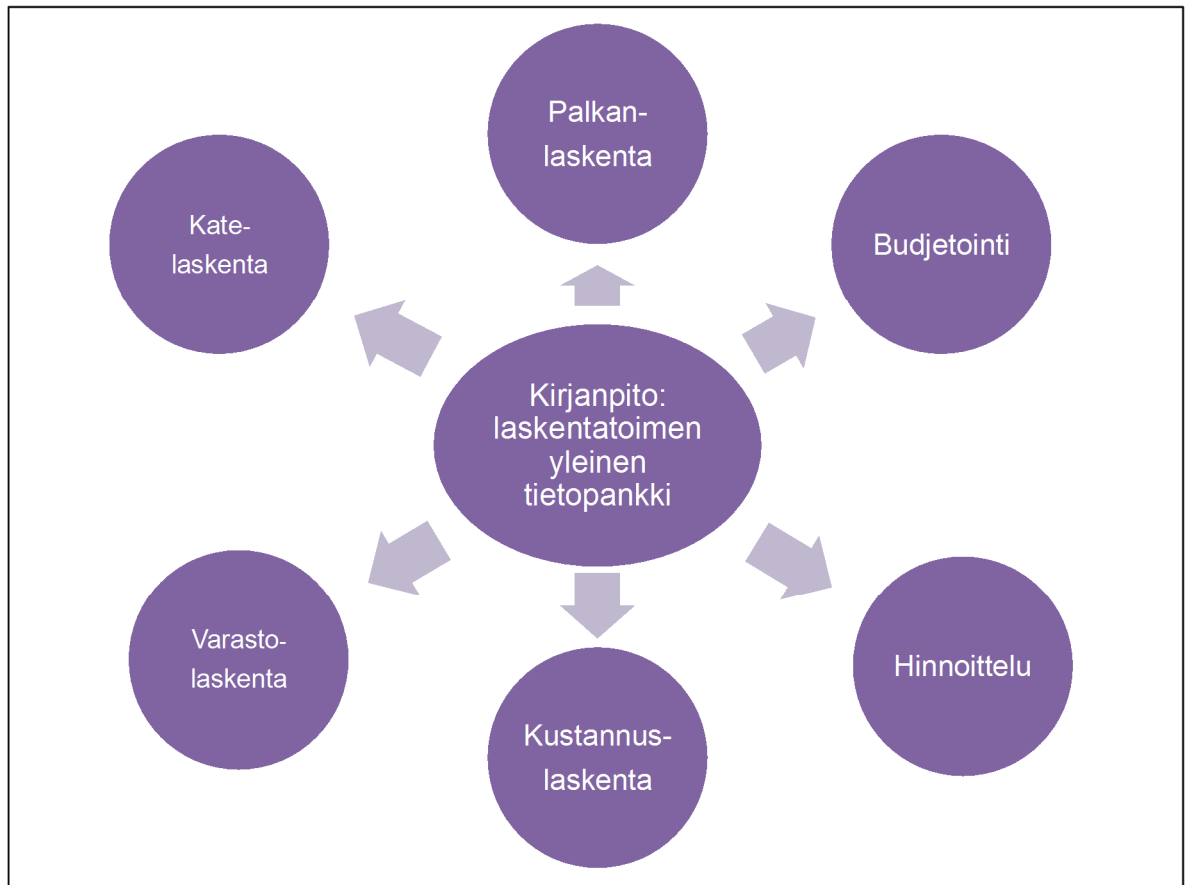
vänä on myös huolehtia tiedonjakamisesta sidosryhmille sekä tukea organisaation päätöksentekotilanteita tuottamalla tarvittavaa ja mielekästä tietoa. Näiden tehtävien perusteella laskentatoimi voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen laskentatoimeen. Seuraavaksi perehdytään tarkemmin näihin kahteen laskentatoimen osa-alueeseen ja siihen, miten ne palvelevat organisaation toimintaa.

## 2.1 Laskentatoimi

Laskentatoimi voidaan jakaa ulkoiseen eli yleiseen tai rahoittajien laskentatoimeen (financial accounting) ja sisäiseen eli johdon laskentatoimeen (management accounting). Selvyyden vuoksi tässä työssä käytetään termejä ulkoinen ja sisäinen laskentatoimi kuvaamaan näitä kahta laskentatoimen osa-aluetta. Ulkoinen laskentatoimi on normien ja lakien säätelemää, kun taas sisäinen laskentatoimi on muunneltavissa käyttäjien tarpeiden mukaan. Ulkoisen laskentatoimen ytimessä ovat juokseva kirjanpito sekä tilinpäätös, joiden muodon ja sisällön määrittää laki. Näiden avulla annetaan yrityksen sidosryhmille yleiskulva tarkasteltavan kohteen taloudellisesta tilanteesta kuluneelta ja sitä edeltävältä tilikaudelta. Jos johdon laskentatoimen raporttien kohderyhmä rajoittuu yrityksen sisäisiin käyttäjiin, käsittää rahoittajien laskentatoimi muut mahdolliset sidosryhmät kuten asiakkaat, lainanantajat, omistajat, kilpailijat, valtion eri elimet, työntekijät sekä palvelujen ja tavaroiden tuottajat. Johdon raporttien sisältö ei välttämättä tuota hyödyllistä informaatiota muille kuin raportin tilaajalle, ja saattaa hyödyttää vain rajallista joukkoa itse organisaationkin sisällä. Koska rahoittajien laskentatoimen työvälineet eli kirjanpito ja tilinpäätös laaditaan palvelemaan suuren, ei-yhtenäisen joukon tarpeita, ovat ne standardimuotoisia. (Ikäheimo, Lounasmeri, & Walden 2009, 13-16.)

Neilimo ja Uusi-Rauva (2005, 267-268) ovat kuvanneet ulkoista laskentatoimea taloushallinnon yleiseksi tietopankiksi, josta sisäinen laskentatoimi muokkaa raportteja johdon päätöksenteon tueksi. Lakisääteisten kirjanpidon tehtävien lisäksi ulkoinen laskentatoimi avustaa organisaation talousjohtoa tilinpäätöksen ja siten myös voitonjaon ja verotuksen suunnittelussa. (Kuvio 1.)





Kuvio 1. Ulkoinen laskentatoimi taloushallinnon yleisenä tietopankkina. Mukailtu Neilimo ja Uusi-Rauvan kuvion mukaan (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 268)

## 2.2 Ulkoinen laskentatoimi

Kirjanpito on lain säätelemää liiketapahtumien muistiin kirjaamista. Laki kertoo miten liiketapahtumat kirjataan, jotta niiden pohjalta voidaan laatia määrätynlaisia laskelmia ja yhteenvedoja. Suomessa kirjanpidon toteuttamista säätelevät kirjanpitolaki (1336/1997, KPL) ja kirjanpitoasetus (1339/1997, KPA). Edellä mainittujen lisäksi EU-alueella toimivien julkisesti listattujen yritysten toimintaa säätelevät Euroopan yhteisöjen neljäs ja seitsemäs yhtiöoikeudellinen direktiivi. Nämä tilinpäätösdirektiivit on otettu käyttöön yhtenäistämään EU-alueen tilinpäätöksiä ja toimintakertomuksia. (Leppiniemi & Kykkänen 2013, 19.)

Kirjanpitolain (1336/1997) 1:1 ja 1:1a mukaan kirjanpitovelvollisia ovat kaikki liike- tai ammattitoimintaa harjoittavat oikeushenkilöt ja luonnolliset henkilöt. Oikeushenkilöinä pidetään avointa yhtiötä, kommandiittiyhtiötä, osakeyhtiötä, osuuskuntaa, yhdistystä, säätiötä tai muuta yksityisoikeudellista oikeushenkilöä. Kirjanpitolaki ei kuitenkaan koske maataloutta tai kalastusta harjoittavia luonnollisia henkilöitä sillä heidän toimintaansa säätelevät erityiset lait. Kirjanpitolain 1 luvun 2 § ja 3 § velvoittavat kirjanpitovelvollista pitämään kahdenkertaista kirjanpitoa sekä noudattamaan hyvää kirjanpito tapaa. Ammatin- tai liik-

keenharjoittaja ei ole kuitenkaan velvollinen pitämään kahdenkertaista kirjanpitoa, jos enintään yksi kirjanpitolain 1 luvun 1a §:n 2 momentissa määäämistä ehdoista täyttyy. Tomperin (2013, 8-11) mukaan hyvä kirjanpitotapa perustuu kansainvälisiin periaatteisiin ja käytäntöihin, joita ovat muun muassa jatkuvuuden, luotettavuuden, olennaisuuden, varovaisuuden, vertailtavuuden, merkityksellisyyden ja todennettavuuden periaatteet. Kirjanpitolain 1 luvun 4 § sääää myös kirjanpitovelvollisen tilikauden pituudesta (KPL 1 luku 4 §).

Kirjanpidolla on kaksi päätehtävää: liiketoiminnan tuloksen selvittäminen ja organisaation sisäisten ja ulkoisten varojen sekä rahojen erillään pitäminen (Tomperi 2013, 11). Nämä tavoitteet saavutetaan pitämällä juoksevaa kirjanpitoa sekä laatimalla tilinpäätös. Juoksevalla kirjanpidolla tarkoitetaan liiketapahtumien eli menojen, tulojen, rahoitustapahtumien sekä oikaisu- ja siirtomerkintöjen kirjausta. Juoksevassa kirjanpidossa voidaan valita suorite- ja maksuperusteisten kirjausten välillä tai käyttää niitä molempia rinnakkain. Edellisellä tarkoitetaan kirjausten tekoa, kun suorite luovutetaan tai saadaan, ja jälkimmäisellä kirjausten tekoa varsinaisen rahan liikkeessa. (Leppiniemi & Kykkänen 2013, 19-20.) Kirjanpitolaissa (1336/1997) määritetään miten, milloin ja mille tileille liiketapahtumat kirjaetaan sekä määrätään kirjanpitoaineiston säilyttämisestä tilikauden päättymisen jälkeen.

Tilinpäätös on yhteenveto organisaation liiketapahtumista tilikauden ajalta ja sen muoto on edellä mainittujen lakien säätelemä. Kirjanpitolain 3 luvun 1 § mukaan, tilinpäätöksen on sisällettävä tuloslaskelma, tase, rahoituslaskelma sekä näiden liitetiedot. Rahoituslaskelmaa ei kuitenkaan edellytetä kuin suuryrityksiltä tai yleisen edun kannalta merkittäviltä yhteisöiltä. Samaten toimintakertomuksen laatiminen on lain edellyttämää vain julkisille osakeyhtiöille, mikro- tai pienyritystä suuremmille organisaatioille ja yleisen edun kannalta merkittäville yhteisöille. (KPL 3 luku 1 §.) Tuloslaskelman tarkoitus on kertoa paljonko tilikaudella on kertynyt omistajille jaettavissa olevaa voittoa. Tase puolestaan kuvastaa organisaation omaisuus- ja pääomarakennetta. Taseen vasen puoli kertoo mihin rahaa on käytetty ja oikea puoli rahojen lähteen. (Suomala, Manninen & Lyly-Yrjänäinen, 2011, 9.)

Koska ulkoinen kirjanpito on lain säätelemää, on organisaation pidettävä huolta että sen kirjanpito ja tilinpäätös toimitetaan lain mukaisesti. Käytännössä ulkoista laskentatoimea toteutetaan joko organisaation sisäisesti tai se on ulkoistettu esimerkiksi tilitoimiston vastuulle. Molemmissa vaihtoehdoissa ulkoisesta laskentatoimesta vastaa usein tehtävään nimitetty kirjanpitäjä. Pääkirjanpidon lisäksi kirjanpitäjän tehtäviin voi kuulua laskutuksesta ja reskontrasta huolehtiminen, rahaliikennejärjestelmän ylläpito, palkanlaskenta, arkistointi sekä mahdollisesti myös taloussuunnittelu kuten budjetointi (Lahti & Salminen 2008, 15-17). Organisaatioilla on useita tiedonantovelvollisuuksia esimerkiksi verotusta, tilastointia

ja elinkeinoelämän järjestöjä kohtaan. (Leppiniemi & Kykkänen 2013, 18). Kirjanpitäjän tai muun ulkoisen laskentatoimen ammattilaisen tehtävänä on huolehtia, että organisaation taloudellisesta tilanteesta kertovat lakisääteiset ilmoitukset ja raportit toimitetaan asiaankuuluville tahoille annetun aikataulun mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi kausi- ja tuloveroilmoitukset verottajalle sekä palkkojen vuosi-ilmoitukset verottajalle ja vakuutusyhtiöille. Ulkoisella laskentatoimella on myös useita muita sidosryhmiä sillä organisaation tilikauden tuloksella ja taloudellisella tilanteella on merkitystä usealle taholle. Asiakkaita sekä tavaran- ja palveluiden toimittajia kiinnostaa tieto liiketoiminnan jatkuvuudesta sekä maksu- ja toimituskyvystä. Lainanantajat haluavat tietää, pystyykö organisaatio maksamaan lainansa ja korot takaisin, kun taas organisaation omistajat ovat kiinnostuneita menetyksestä sekä tulevaisuuden tuotoista ja riskeistä. Valtiolle on tärkeää organisaation verotusarvo, yritysanalytikoille organisaation sijoitusarvo ja kilpailijoille organisaation menestys vertailukohteenä. (Ikäheimo ym. 2009, 15-16.)

Ulkoista laskentatoimea voidaan myös lähestyä prosessiajattelun kautta. Ulkoisen laskentatoimen prosessi alkaa itse liiketapahtumasta eli myynneistä, ostoista ja palkanmaksusta. Liiketapahtumaa seuraa niiden kirjaaminen oikeille tileille aikajärjestyksessä. Tilikaudelle kirjatut liiketapahtumat kootaan yhteen tilinpäätöksessä, jossa raportoidaan eri sidosryhmille organisaation taloudellisesta tilanteesta ja tapahtumista tilikaudella. Prosessin viimeinen askel on analysointi, jossa tilinpäätöksestä johdetaan tunnuslukuja ja kaavioita. (Jormakka, Koivusalo, Lappalainen, Niskanen 2009, 10.) Tilinpäätösanalyysissä tarkastellaan kannattavuutta, vakavaraisuutta, maksuvalmiutta, käyttöpääomaa sekä kiertoaikatunnuslukuja. Koska tilinpäätös ja toimintakertomus ovat julkisia raportteja, voivat organisaation sidosryhmät käyttää niitä arvioidessaan organisaation toimintaa ja tilaa. Johdon raportit, jotka paljastaisivat lain säätelemiä tilinpäätösraportteja enemmän, ovat harvoin julkisia joten etenkin ulkoisten sidosryhmien on tyydyttävä näihin.

### **2.3 Sisäinen laskentatoimi**

Toisin kuin ulkoinen laskentatoimi, sisäinen laskentatoimi ei ole lain säätelemää ja perustuu siis vapaaehtoisuuteen. Onkin organisaation itsensä päätettävissä haluaako se toteuttaa sisäistä laskentaa ja missä määrin. Sisäistä laskentatoimi voidaan määritellä kolmesta näkökulmasta. Se toimii päätöksenteon prosessin tukena, on organisatorinen toiminto eli on organisoitu yrityksen valitsemalla tavalla, ja käsittää joukon laskentatekniikoita eli periaatteet kustannuslaskentaan, kannattavuuslaskentaan, budjetointiin ja investointilaskelmiin. Nämä kolme näkökulmaa täydentävät toisiaan ja toimivat yhdessä muodostaen toimivan sisäisen laskentatoimen. (Suomala ym 2011, 11.) Perinteisesti sisäisen laskentatoimen tehtävänä on ollut toimia tiedontuottajana eli tuottaa tarvittavia raportteja pyynnös-

tä. Sittemmin sisäisen laskennan ammattilaisten rooli on siirtynyt passiivisesta tiedontuottajasta aktiiviseksi taloustoimintojen esimiehen, päällikön ja johtajan rooliksi. Talousjohdon tehtävät käsittävät paitsi raporttien tuottamisen ja analysoinnin niin myös organisaation taloustoimintojen johtamisen. Tämä käsittää osallistumisen kannattavuus-, tuottavuus- ja rahoitustavoitteiden asettamiseen, organisaation eri toimintojen taloudellisten vaikutusten selvittämisen ja arvioinnin, talousohjauksen, talouden tarkkailun etenkin kannattavuuden ja rahoituslaskelmien näkökulmasta sekä johdon taloudellisen konsultoinnin. (Neilimo ja Uusi-Rauva 2005, 14-16.)

Sisäistä laskentatoimea toteuttaa usein organisaation oma taloushallinnon henkilökunta, joka muodostuu esimerkiksi talouspäälliköstä, controllereista ja heidän alaisuudessaan työskentelevästä henkilökunnasta. Sisäinen laskentatoimi voi myös olla ulkoistettu esimerkiksi tilitoimistoon. Sisäisen laskentatoimen ammattilaisten on oltava hyvin perillä koko organisaation toimintalogiikasta pystyäkseen toimimaan organisaation tukena etenkin päätöksentekotilanteissa. Yksinkertaisimmillaan sisäisen laskentatoimi on kuin lukugeneraattori, jolla on tarkasti määritellyt tehtävät mutta joka ei aktiivisesti ole mukana yrityksen päätöksenteossa. Jos organisaation sisäisesti ei osata pyytää raportteja tai ei tiedetä laskentatoimen roolia päätöksentekotilanteissa, ei sisäisen laskentatoimen kapasiteettia hyödynnetä. Toisaalta sisäinen laskentatoimi voi myös toimia johdon oikeana kättenä ja kumppanina, joka on automaattisesti mukana tärkeissä päätöksentekotilanteissa. Tällöin ymmärretään, että koska kustannukset ja tuotot sekä päätökset heijastuvat aina toisiinsa, on oleellista että controllerin rooli on aktiivinen. (Suomala ym. 2011, 17- 19.)

Controllerin tai muun sisäisen laskentatoimen tehtävänä on liikekirjanpidon datan pohjalta laatia raportteja ja laskelmia, jotka sisältävät hyödyllistä ja valittua tietoa. On siis osattava päättää, mikä on hyödyllistä tietoa. (Suomala ym. 2011, 21.) Controllerin perustyötä on organisoida laskentatoimi niin, että taloudellinen informaatio tuotetaan nopeasti, säännöllisesti ja luotettavasti, olipa raportointiväli kuukausi, kvartaali tai vuosi. Lisäksi controller valvoo riskinhallintaa ja toiminnan yhdenmukaisuutta, valvoo lain noudattamista ja henkilöstöä, välittää tietoa valvonnasta yrityksen johdolle ja toimia yhteistyössä tilintarkastajien kanssa. Controller myös suuntaa tulevaisuuteen ja laatii erilaisia ennusteita. Pohjimmiltaan controllerin tehtävät riippuvat organisaation liiketoiminnan alueesta. Controllerin päätehtäviä ovat taloudellisen tuloksen analyysi ja raportointi, toimintatapojen kehittäminen, kertaluontoisten laskelmien ja tarkastelujen toteuttaminen, sekä osallistuminen tietojärjestelmien suunnitteluun ja käyttöönottoon. (Suomala ym. 2011, 79-80, 82.)

Sisäisen laskentatoimen tehtävät voidaan myös jaotella johdon tarpeiden mukaan kustannuslaskentaan, tavoite- ja tarkkailulaskentaan sekä vaihtoehtolaskentaan. Kustannuslas-

kennan avulla hinnoitellaan tuotteita ja palveluita sekä lasketaan asiakaskannattavuutta. Tavoite- ja tarkkailulaskelmat puolestaan avustavat toiminnan suunnittelua ja valvontaa sekä edistävät prosessien ja toimintojen kehittämistä. Vaihtoehtolaskelmat mahdollistavat eri vaihtoehtojen vertailun ja investointien suunnittelun. (Jormakka ym. 2009, 11.) Neilimo ja Uusi-Rauvan mukaan sisäisen laskentatoimen laskelmat ovat suunnitelma- tai tarkkailulaskelmia. Suunnittelulaskelmia ovat muun muassa investointilaskelmat, jotka vertailevat keskenään eri investointilaskelmia, sekä tavoitelaskelmat, joita esimerkiksi ovat budjetit. Tarkkailulaskelmat ovat apuna yrityksen tavoitteiden toteutumista arvioitaessa. (Neilimo ja Uusi-Rauva 2005, 14.) Budjetti, eli tietyssä ajan jaksossa toteutettava toimintasuunnitelma, on tärkeä sisäisen laskentatoimen työkalu suunnitteluun ja ohjaukseen. Kehysbudjetointi on pitkän ja keskipitkän aikavälin suunnitteluun liittyvää budjetointia. Pitkän aikavälin budjetointi liittyy usein toiminnan suuntaviivojen ja strategian määrittelyyn, kun taas keskipitkän budjetoinnin kohteena ovat esimerkiksi investoinnit ja toiminnan rahoittaminen. Edellä mainitut ovat enemminkin suunnitelmia kuin budjetteja. Lyhyen aikavälin suunnittelu käsittää esimerkiksi vuosibudjetin suunnittelun ja on siis pitkäntähtäimen suunnittelun osien hiomista. Budjettiseuranta tarkastelee tavoitteiden ja toteutumisen eroja. Rullaava budjetointi tarkoittaa, että samanpituista kautta päivitetään säännöllisin väliajoin. (Suomala ym. 2011, 178-179.)

### 3 Tilitoimistoala murroksessa

Tilitoimistoala Suomessa on murrostilassa ja käy läpi suuria muutoksia. Kirjanpitäjän ammattikunnan katoamisesta on esitetty uhkakuvia ja koko taloushallintoalan on ennustettu muuttuvan perusteellisesti digitalisaation myötä. On totta, että tilitoimistoala on muutoksen edessä sähköistymisen yleistyessä ja asiakkaiden vaatimustason kasvaessa. Teknologian kehittyminen yhdistettynä tehokkuuden ja laadun vaatimusten kasvuun luo paineita suoritua taloushallinnon tehtävistä entistä nopeammin ja paremmin. (Lahti & Salminen 2014, 12.) Todennäköistä ei kuitenkaan ole, että kirjanpitäjät katoavat vaan se että he kehittyvät hallitsemaan uusia osaamisalueita ja uusia toimintatapoja. Asiakslähtöinen asiantuntijuus yhdistettynä hyviin tietotekniikkataitoihin sekä kykyyn luoda uusia, asiakkaalle tarpeellisia palveluja tulee olemaan menestyvien taloushallinnon ammattilaisten kuvaus tulevaisuudessa. (Mäkinen 9.6.2015.) Tilitoimistojen onkin Vuokko Mäkisen mukaan nähtävä itsensä ensisijaisesti asiakkaan kumppanina, joka auttaa asiakasta edistämään liiketoimintaansa. Tilitoimisto on taloushallinnon palvelukeskus, jossa työskentelevät taloushallinnon ammattilaiset ovat paitsi asiantuntijoita ja palveluntuottajia niin myös asiakkaan liiketoiminnan sparraajia raha-asioissa. (Mäkinen 9.6.2015.)

Tässä kappaleessa tarkastellaan paitsi tilitoimistoalan perinteisiä tehtäviä niin myös tilitoimistoalan kohtaamaa muutosta kolmen eri teeman ja vaikutteen kautta. Kyseiset teemat ovat sähköinen taloushallinto, tilitoimiston roolin muuttuminen tallentajasta asiantuntijaksi ja tilitoimiston kehittyminen taloushallinnon palvelukeskukseksi.

#### 3.1 Tilitoimistoala Suomessa

Tilitoimistoala Suomessa on käynyt läpi hidasta muutosta 1960-luvulta alkaen. Ilse Alander on kuvannut Pro gradu-tutkielmassaan *Kirjanpidosta taloushallintoon: tilitoimistoalan kehityksen kuvaus ja analyysi* (2006) tilitoimistojen toimintaa 1960-luvulta 2000-luvun alkupuolelle. Alanderin mukaan Suomessa oli 1960-luvulla noin tuhat tilitoimistoa eikä alan arvostus ollut kovinkaan korkealla johtuen esimerkiksi siitä, että alan ammattiaidon ylläpitämistä ja kehittämistä ei tuettu. Kirjanpitotoimistojen Liitto r.y:n (vuodesta 2006 Taloushallintoliitto) perustamisen myötä vuonna 1968 tilitoimistoalan kehittämiseen alettiin panostaa. (Alander 2006, 15; Taloushallintoliitto 2015.) 2000-luvulle tultaessa kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluita tarjoavien yritysten määrä oli kasvanut nelinkertaiseksi ja esimerkiksi vuonna 2006 niitä oli yhteensä 4 237 kappaletta. Henkilöstön määrä oli 9 879 ja vuosittainen liikevaihto noin 650 000 euroa. (Metsä-Tokila 2008, 14.) Vuonna 2014 Suomessa puolestaan toimi tilitoimistoalalla yhteensä 4333 yritystä ja alalla työskenteli 12 017 henkilöä. Tilitoimistojen koko vaihteli 1-2 hengen toimistoista yli 50 työntekijän yrityksiin ja nii-

den yhteenlaskettu liikevaihto oli lähes miljardi euroa. 1-2 tai 3-4 henkeä työllistäviä tilitoimistoja oli kumpiakin 25 prosenttia kaikista tilitoimistoista, kun taas 5-9 hengen tilitoimistoja oli 28 prosenttia ja yli 9 hengen 22 prosenttia. (Talouhallintoliitto 2016.) Myös tilitoimistopalveluita käyttävien yritysten profiilit ovat muuttuneet kymmenessä vuodessa. Vuonna 2006 tilitoimistopalveluita käytti 90 prosenttia pienistä yrityksistä, kun taas vuonna 2014 tilitoimistot saattoivat laskea 90 prosenttia pk-yrityksistä asiakkaisiin.<sup>1</sup> (Alander 2006, 13; Talouhallintoliitto 2016.)

Tilitoimistojen peruspalvelut käsittävät lakisääteisen kirjanpidon ja tilinpäätöksen, palkanlaskennan, reskontran, laskutuspalvelut, maksuliikenteen hoidon sekä neuvonnan veroasioissa. Kirjanpito tehtiin joko käsin tai atk-tallenteina reikäkorteille tai magneettinauhoille 1980-luvun alkupuolelle saakka. 1980-luvulla ja etenkin 1990-luvulla yleistyi tietokoneiden käyttö tallennuksessa. 2000-luvun trendejä puolestaan oli internetin ja sähköisen raportoinnin yleistyminen niin viranomaisille kuin asiakkaille sekä verkkolaskutuksen käyttöönotto. Johdon laskentatoimen palvelujen tarjonta ja kysyntä oli vähäistä vielä 2000-luvun puolivälissä ja tilitoimistot keskittyivätkin perinteisten peruspalvelujen tarjoamiseen. (Alander 2006, 13, 37-41.) 2010-luvulle tultaessa sisäisen laskentatoimen palvelujen tarjonta oli jo yleistymässä ja useat tilitoimistot alkoivat tarjota kyseisiä palveluja asiakkailleen. On kuitenkin muistettava, että myös perinteisten ulkoiseen laskentatoimeen liittyvien tehtävien moitteeton hoitaminen vaatii tilitoimistolta asiantuntemusta, ammattitaitoa ja jatkuvaa henkilökunnan tietojen ja taitojen päivitystä esimerkiksi lakiuudistuksista. Ulkoinen laskentatoimi on tilitoimiston kivijalka, jonka päälle rakennetaan muita erikoistuneempia palveluja. (Metsä-Tokila 2011, 32, 36).

TEM:n vuoden 2011 toimialaraportissa ennustettiin, että tilitoimistot tulevat tulevaisuudessa selkeästi jakaantumaan perustoimistoihin sekä keskisuuriin ja suuriin tilitoimistoihin. Raportin mukaan erityisesti suurten tilitoimistojen toiminta tulee lähestymään tilintarkastustoimistojen neuvontapalveluja mutta myös kooltaan pienempien tilitoimistojen on laajennettava palvelutarjontaansa. Samalla raportti ehdotti pienimpien tilitoimistojen selviytymiskeinoksi nykymarkkinoilla keskittymistä pieniin ammatinharjoittajiin. (Metsä-Tokila 2011, 41). Metsä-Tokilan ennuste on päivittynyt runsaassa viidessä vuodessa ja tällä hetkellä voidaan todeta, että kaikkien tilitoimistojen koostaan riippumatta on nyt ja tulevai-

---

<sup>1</sup> Tilastokeskuksen mukaan pieneksi yritykseksi määritetään yritys, jonka palveluksessa on enintään 50 työntekijää, ja jonka vuosiliikevaihto tai taseen loppusumma on enintään 10 miljoonaa euroa. Pk-yritykseksi eli pieneksi ja keskisuureksi yritykseksi määritetään yritys, jonka palveluksessa on enintään 250 työntekijää ja jonka vuosiliikevaihto on enintään 43 miljoonaa euroa tai jonka taseen loppusumma on enintään 43 miljoonaa euroa. (Tilastokeskus 2016.)

suudessa vastattava tilitoimistoalan haasteisiin tarkastelemalla palvelujaan sekä ottamalla käyttöön sähköinen taloushallinto.

### **3.2 Sähköinen taloushallinto**

Sähköisen taloushallinnon termi on yleisesti käytetty mutta sille ei ole olemassa yhtä selkeää määritelmää. Esimerkiksi Lahti ja Salminen (2014, 11-12) määrittelevät sähköisen taloushallinnon tarkoittavan yksinkertaisimmillaan vain verkkolaskutusta ja laskujen sähköistä käsittelyä, ja suosittelevat sen sijaan käyttämään termiä digitaalinen taloushallinto. Digitaalisessa taloushallinnossa on heidän mukaansa kyse taloushallinnon tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisoinnista ja käsittelystä digitaalisessa muodossa yli yritys- ja organisaatorajojen. Oleellista on, että koko taloushallinnon arvoketju tapahtuu sähköisessä muodossa. Esimerkiksi paperisten laskujen skannaaminen sähköiseen taloushallinto-ohjelmaan ei täytä digitaalisen taloushallinnon vaatimuksia. (Lahti ja Salminen 2014, 24, 26.) Tämän näkemyksen mukaan sähköinen taloushallinto on siis digitaalisen taloushallinnon esiaste. Sähköinen taloushallinto on kuitenkin monien taloushallinnon ammattilaisten ja heidän asiakkaidensa suosima termi, joten selvyuden vuoksi tässä työssä käytetään sitä digitaalisen taloushallinnon sijaan kuvastamaan kokonaisvaltaista digitaalisessa ympäristössä tapahtuvaa taloushallintoa.

Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa juontaa juurensa 1990-luvulle, jolloin yleiseen tietoisuuteen nousi termi paperiton kirjanpito. Paperittomalla kirjanpidolla tarkoitettiin sähköisessä muodossa esitettyjä lakisääteisen kirjanpidon tositteita vaikkakin monessa tapauksessa sama tosite jäi tilitoimiston arkistoihin sekä paperisena että skannattuna sähköisenä. Vuonna 1997 uudistuneen lainsäädännön ja yhtenäisten pankkistandardien seurauksena Suomessa otettiin 2000-luvun alkupuolella käyttöön mahdollisuus verkkolaskutukseen. Lopullinen sähköisen taloushallinnon läpimurto antaa kuitenkin vielä odottaa itseään sillä edes verkkolaskutus ei ole runsaassa kymmenessä vuodessa täysin korvanut paperisia laskuja. (Lahti ja Salminen 2014, 26.-28)

Sähköisen taloushallinnon yleisyydestä tilitoimistoalalla Suomessa ei ole tehty kattavaa tutkimusta, joten ei ole mahdollista tarkkaan määrittää montako prosenttia tilitoimistoista on siirtynyt käyttämään sähköistä taloushallinto-ohjelmaa. Viitettä nykytilanteeseen voinevat kuitenkin antaa eri ohjelmatoimistojen julkaisemat luvut, tosin lukuihin on syytä suhtautua varauksella akateemisen ja objektiivisen tutkimuksen aiheesta puuttuessa. Procountor esimerkiksi väittää, että vuonna 2015 noin 20 prosentilla tilitoimistoista ja 10-20% pk-yrityksistä on asiakkaan ja tilitoimiston välisessä yhteiskäytössä pilvipalveluna toimiva sähköinen taloushallinto-ohjelma. Procountorin mukaan sähköisen taloushallinnon käyttä-



jät voidaan luokitella käyttäen Rogersin innovaatioiden diffuusiomallia, jossa innovaation omaksijat jaetaan innovaattoreihin (2,5% kaikista), aikaisiin omaksujiin (13,5%), varhaiseen enemmistöön (34%), myöhäiseen enemmistöön (34%), ja vitkastelijoihin (16%). Procountor ehdottaa että tällä hetkellä sähköisen taloushallinnon Suomessa on omaksunut varhaisen enemmistön joukko. (Procountor 2015, 13-14.) On kuitenkin muistettava, että tämä on vain yhden ohjelmatoimiston näkemys asiasta.

Mitä sitten tarkoitetaan sähköisellä taloushallinnolla? Lahti ja Salmisen (2014, 26) mukaan oleellista on, että kaikki materiaali käsitellään sähköisessä muodossa ja että tositteet ovat konekielisiä. Tiedonsiirto eri järjestelmien ja osapuolien välillä tapahtuu sähköisesti, ja transaktiot sekä raportointi ovat pitkälle automatisoituja. Sähköisen taloushallinnon etuja ovat tehokkuus ja nopeus, sillä materiaaliin pääsee käsiksi helposti ja reaaliajassa. Samalla läpinäkyvyys asiakkaan ja tilitoimiston välillä paranee heidän käyttäessään samaa ohjelmaa ja virheiden määrä vähenee koneiden korvattaessa manuaalisia ja toistuvia prosesseja. Sähköinen arkistointi paitsi säästää tilaa mapeilta niin myös mahdollistaa pääsyn materiaaliin missä ja milloin vain. (Lahti ja Salminen 2014, 32-33.) Sähköisen taloushallinnon myötä myös yrittäjän itsensä on mahdollista hakea tarvitsemansa tieto ja raportit taloushallinnon järjestelmästä. Kirjanpitäjän vastuulle jää varmistaa, että järjestelmässä olevat tiedot ovat oikeita ja reaaliaikaisia. (Tuomi-Sorjonen & Kosonen 2015, 224.) Lopputulemana on siis yrityksen toiminnan laadun paraneminen ja resurssien käytön tehostuminen.

Perinteisessä taloushallinnon prosessissa tallennetaan mahdollisimman vähän tietoa jokaisessa prosessin askeleessa. Toimintatapa juontaa juurensa ensimmäisiin kirjanpito-ohjelmiin, joihin ei tallennettu kuin kaikista oleellisista tiedoista tositteltävältä tositteelta. Täten kirjanpito-prosessin lopussa eli laadittaessa tilinpäätöstä täytyi aina palata prosessin alkuun eli tarkistamaan mitä tietoa alkuperäinen tosite sisälsi. (Mäkinen 9.6.2015.) Kirjanpitäjällä onkin siis aina mappinsa, johon tarvittava materiaali arkistoidaan siinäkin tapauksessa, että se olisi olemassa myös sähköisessä muodossa. Sähköisellä taloushallinnolla on ollut mittava vaikutus kirjanpidon prosesseihin ja tehtäviin, ja sen myötä mapit ovat jäämässä historiaan. Kirjanpitolain vuoden 2016 alussa voimaan astuneen muutoksen myötä kirjanpitovelvollisella ei ole enää velvoitetta säilyttää tasekirjan korvannutta luetteloa kirjanpidosta ja aineistosta paperisena versiona eli yksi sähköisyyden este poistunut (Ojala 2016b, 10).

Viime aikoina yhä useammat sähköiset taloushallinnonjärjestelmät toimivat pilvessä ja markkinoilta löytyykin tällä hetkellä useita pilvipalveluna toimivia taloushallintojärjestelmiä kuten Procountor, Visman eri sovellukset tai eTasku. Pilvipalvelulla tarkoitetaan siis täysin

internet-pohjaista ohjelmaa, joka siis korvaa tietokoneelle asennettavan lisenssillä toimivan ohjelman. Pilvipalvelujen etuna on niiden käyttäjäkohtainen sovellettavuus sekä tapahtumiin perustuva veloitus, jolloin asiakkaalle ei tule turhia kuluja. Asiakas voi esimerkiksi maksaa kuukaudessa tekemiensä tositteiden, kuten laskujen, määrän mukaan ohjelmasta. Käyttö on usein myös helppoa sillä sovelluksen tarjoaja huolehtii sovelluksen teknisestä huollosta ja päivityksistä. Etenkin tilitoimistoalalla pilvipalveluna toimivien ohjelmien käytöstä on etua, sillä ne mahdollistavat asiakkaan ja tilitoimiston pääsyn samaan aineistoon ja ohjelmaan missä ja milloin vain. Pilvessä toimivien sähköisten taloushallinto-ohjelmien käyttö onkin yleistynyt niin pk-yrityksissä kuin suurissa yrityksissä. Myös pienet yrityksen ovat löytäneet pilvipalvelut ja niiden tuomat taloudelliset edut. Verrattuna lisenssillä toimiviin ohjelmiin, on pilvipalveluilla monia etuja kuten kehityksen nopeus, kustannussäästöt, palveluiden nopeus. (Lahti ja Salminen 2014, 45-49.)

Aleksandre Asatianin ja Esko Penttisen tutkimus pilvipohjaisten kirjanpitojärjestelmien vaikutuksesta tilitoimistojen palvelutarjontaan (2015) tukee näkemystä hyödyistä. Heidän mukaansa pilvipalvelun käyttöönoton myötä asiakkaan ja tilitoimiston välinen kommunikaatio ja yhteistyö lisääntyi, ja kirjanpitäjän rooli muuttui merkittävästi. Pilvipalvelussa toimivissa kirjanpitojärjestelmissä on usein huomattava määrä asiakasta koskevaa informaatiota, jonka avulla kirjanpitäjä saattaa saada holistisemmän näkemyksen asiakkaan koko liiketoiminnasta. Vastavuoroisesti tämä sai myös monet asiakkaat odottamaan entistä suurempaa panosta tilitoimistolta. Tutkimuksessa myös todettiin, että pilvipalvelu mahdollistaa kirjanpito tehtävien uudelleenjaon asiakkaan ja tilitoimiston välillä molempien päästessä käsittelemään samaa reaaliaikaista dataa. Samalla palveluiden yksilöllisyys lisääntyi sillä tilitoimiston työtehtävät eri asiakkaiden välillä saattoivat erota toisistaan huomattavasti. Tutkimuksen viimeinen havainto oli asiakkaiden toivomus suuremmasta integraatiosta eri järjestelmien välillä. (Asatiani & Penttinen 2015, 4-6.)

Sähköisen tai digitaalisen taloushallinnon tulevaisuuden suuria teemoja ovat yritysten ja julkishallinnon välisten tietovirtojen automatisointi niin että esimerkiksi palkanlaskennan tai alv-raportoinnin tiedot siirtyvät reaaliaikaisesti ja automaattisesti verohallintoon suoraan kirjanpito-ohjelmasta. Jotta tähän päästään, on kehitettävä paitsi käyttäjien niin myös infrastruktuurin tietoteknisiä valmiuksia ja varmistettava, että kaikki osapuolet puhuvat samaa tietoteknistä kieltä. (Lahti & Salminen 2014, 23.) Oleellista on, että tieto liikkuu sähköisesti ohjelmasta toiseen. Tätä varten on kehitteillä erilaisia tietosisällön standardisointiprojekteja kuten TALTIO-tapahtumatietueen kuvaus, jonka avulla kirjanpidon tilien koodit standardisoidaan vastaamaan verohallinnon tietotarpeita. (Ojala 2016a.) Toteutuessaan on näillä kehityssuunnilla suuri vaikutus tilitoimiston prosesseihin ja työtehtäviin. Kirjanpitäjien ei tulevaisuudessa esimerkiksi tarvitsisi laatia kausiveroilmoituksia vaan tietokone

hakisi tiedot automaattisesti verkkolaskuilta ja ilmoittaisi ne verohallintoon. Samaten palkkojen kohdalla esimerkiksi toteutuneiden palkkojen vuosi-ilmoituksia ei enää tarvitsisi erikseen tehdä. Tulevaisuuden tavoitteena on myös kehittää e-kuitteja, verkkolaskuja ja pankin tiliotteita niin että taloushallinto-ohjelma voi automaattisesti lukea niiden sisällön ohjelmaan (Mäkinen 2016, 23).

### **3.3 Tallentajasta taloushallinnon asiantuntijaksi**

2010-luvun trendin mukaisesti kirjanpitäjä on muuttumassa tallentajasta, kirjaajasta ja täsmäyttäjäksi controlleriksi, joka hallitsee kokonaisuudet ja on tiiviisti mukana yrityksen toiminnassa (Tuomi-Sorjonen & Kosonen 2015, 223). Taloushallinnon sähköistymisen myötä tilitoimiston kirjanpitäjille ei enää jää mahdollisuutta työskennellä vain paperien kanssa vaan vuorovaikutus ja työskentely asiakkaan kanssa yhteistyössä tulee lisääntymään merkittävästi. Kirjanpito-ohjelmien kehittyminen on johtanut siihen, että kirjanpidon eri osa-alueita ei enää suoriteta erillisissä ohjelmissa vaan kaikki toiminnot löytyvät yhdestä ohjelmasta. Manuaalinen tietojen siirto ja täsmäytys eri ohjelmien välillä on siis jäämässä historiaan. Sähköisyys tulee muuttamaan tilitoimistojen toimintatapoja sekä kasvattamaan tekemisen laatuvaatimuksia oleellisesti sillä reaaliaikaisuuden myötä mahdollisuus palata korjaamaan kirjauksia jälkikäteen poistuu. (Mäkinen 9.6.2015.)

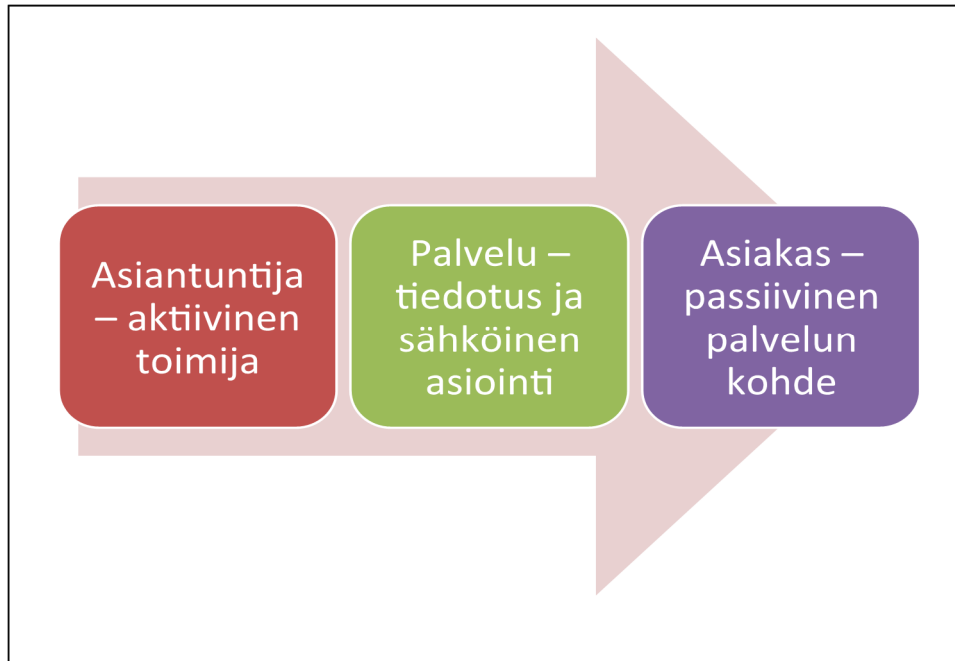
Mitä kaikkea tulevaisuuden kirjanpitäjän pitää sitten osata? Metsä-Tokila (2011, 38) on määrittellyt taloushallinnon palveluja tarkastelevassa toimialaraportissaan seuraavat osaamisalueet tärkeimmiksi tilitoimistoalalla:

- Laskentaosaaminen
- Kirjanpitoon liittyvien ohjelmien hallinta
- Säädöspohjan tuntemus
- Arviointikyky liittyen laskentatoimeen
- Asiakasvalmiudet ja myyntihenkisyys
- Neuvonta- ja konsultointitaidot
- Kielitaito ja toimialaosaaminen

Kirjanpitäjän pitäisi siis hallita ulkoinen ja sisäinen laskentatoimi sekä lait ja säädökset, osata neuvoa ja konsultoida asiakasta, hallita vieraat kielet ja tietotekniikka sekä pystyä myymään palveluita uusille ja vanhoille asiakkaille. Lista ominaisuuksista on pitkä mutta tuskin pätee kokonaisuudessaan yhteenkään yksittäiseen tilitoimiston kirjanpitäjään.

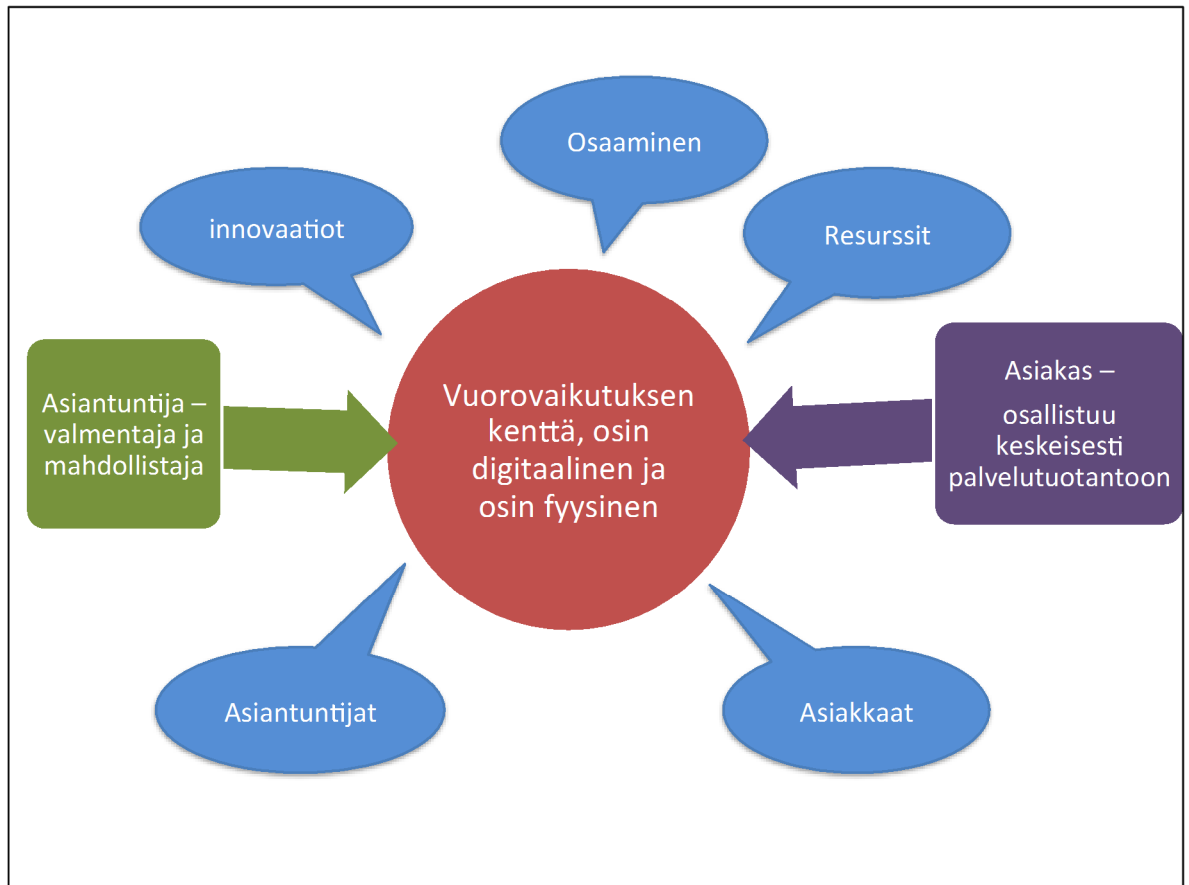
Oleellista onkin, että tilitoimistossa tiedostetaan nämä osaamisalueet ja pyritään kehittämään henkilöstön tietoja ja taitoja niiden mukaisesti. Myös verkostoinnin merkitys muiden taloushallinnon ammattilaisten kanssa on syytä ottaa huomioon.

Tilitoimiston ja asiakkaan välistä kanssakäymisen muutosta sähköisen taloushallinnon myötä havainnollistaa kuva kommunikaation muutoksesta. Asiakas oli usein aiemmin passiivisen palvelun kohde, jolle kirjanpitäjä eli aktiivinen toimija syötti tietoa ja raportteja. Asiakkaan ja asiantuntijan välinen tiedonkulku oli siis hyvin pitkälti yksisuuntaista. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Perinteinen tiedonkulku kirjanpitäjän ja asiakkaan välillä. Mukailtu Kirsti Parviaisen Tehokkuus, tuloksellisuus, vaikuttavuus –luennon (29.2.2016) kuvan pohjalta

Sähköisen taloushallinnon myötä asiakkaan ja tilitoimiston välinen kommunikaatio on muuttunut yksisuuntaisesta tiedonsyötöstä vuorovaikutukseksi, jossa tilitoimisto neuvoo ja mahdollistaa asiakkaan toiveita, ja asiakas osallistuu aktiivisesti itse toimintaan. Asiantuntija eli kirjanpitäjä nähdään yhä useammin valmentajan tai mahdollistajan roolissa ja asiakas puolestaan aktiivisena osallistujana palveluntuotannossa. Asiantuntija ja asiakas toimivat vuorovaikutuksen kentässä, joka on osin digitaalinen ja osin fyysinen. Kommunikointi tapahtuu siis sekä sähköisiä reittejä pitkin että kasvotusten. Vuorovaikutuksen kenttä mahdollistaa osaamisen ja innovaatioiden kehittämisen sekä asiantuntijan ja asiakkaan resurssien parhaan mahdollisen hyödyntämisen. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Digitaalisen palvelutuotannon myötä ollaan siirrytty uudenlaiseen asiakkaan ja asiantuntijan väliseen vuorovaikutukseen. Mukailtu Kirsti Parviaisen Tehokkuus, tuloksellisuus, vaikuttavuus –luennon (29.2.2016) kuvan pohjalta

On toki väärin yleistää, että ennen sähköisen taloushallinnon käyttöönottoa kirjanpitäjät olivat hiljaisia tuppisuita, joiden ainoa tehtävä oli lähettää kuukausittaisia kirjanpitoraportteja asiakkaalle. Kirjanpitäjän tehtäviin on aina kuulunut asiakkaiden neuvonta, jos ei muussa niin veroasioissa. Kirjanpidon tallennustehtävien automatisaation myötä kirjanpitäjien on kuitenkin entistä enemmän hyödynnettävä asiantuntijuuttaan, kommunikaatiokykyään sekä sosiaalisia taitojaan pärjätäkseen kilpailussa muita tilitoimistoja vastaan. Monille yrittäjille on tärkeätä pitää kommunikaatio avoimena kirjanpitäjän kanssa. Kirjanpitäjältä on voitava kysyä neuvoa ja hänen on pystyttävä avaamaan paitsi lukuja niin myös hankalia kirjanpidon asioita ja termejä asiakkaalle. Mikään kone ei voi korvata asiakkaan ja kirjanpitäjän välistä vuorovaikutusta eikä kirjanpitäjän kykyä lukea asiakkaasta ymmärtääkö tämä saamansa taloudellisen tiedon. Hyvä kirjanpitäjä myös ennakoii ja tunnistaa asiakasta koskevia muutoksia esimerkiksi lainsäädännössä ja kertoo oma-aloitteisesti niistä asiakkaalle. Tärkeätä on myös ymmärrys asiakkaan liiketoiminnasta ja tämän toimialasta. Kirjanpitäjistä tulee tavallaan asiakkaan liiketoiminnan valmentaja, joka kuuntelee ja neuvoo asiakasta tämän liiketoiminnan kehittämisessä. (Hirsimäki 2014, 21-22; Mäkinen 2016, 7-8.)

Tilitoimistot kohtaavat paineita laajentaa niiden tarjontaa perinteisestä lakisääteisestä kirjanpidosta kohti kokonaisvaltaista taloushallintopalvelua, joka kattaa niin sisäisen laskentatoimen osa-alueet kuin esimerkiksi verotusneuvonnan. Kirjanpitäjä saattaa päätyä toimimaan asiakkaan controllerina, joka omalla osaamisellaan tukee yrittäjän jokapäiväistä liiketoimintaa. Laskentatoimen professori, KTT Salme Näsin (2006, 60-61, 65) mukaan tämän päivän controllerilta vaaditaan paitsi taloudellista osaamista niin myös ongelmanratkaisukykyä, innovatiivisuutta ja dynaamisuutta sekä kykyä hahmottaa liiketoiminnan kokonaisuuksia. Näitä kaikkia taitoja tarvitsee myös kirjanpitäjä, joka osallistuu asiakkaan taloudenhallintaan muussakin kuin lakisääteisessä roolissa. On kuitenkin muistettava, että vaikka tilitoimiston tehtävänä on pitää huolta, että asiakkaan asiat noudattavat lakia ja asiakkaan omia suunnitelmia, on asiakas viime kädessä se, joka tekee liiketoimintaa koskevat päätökset. Taloushallinnon ammattilaisen roolina on tukea asiakasta eikä suinkaan tehdä päätöksiä tämän puolesta.

### **3.4 Tilitoimisto taloushallinnon palvelukeskuksena**

Pienet yritykset ovat pitkään muodostaneet suuren osan tilitoimistojen asiakaskunnasta keskisuurten, ja etenkin isojen, yritysten hoitaessa taloushallintonsa yrityksen sisäisesti. Sittenkin myös keskisuuret ja suuret yritykset ovat vähitellen tiedostaneet ulkoistamisen hyödyt ja siirtäneet etenkin lakisääteisiä kirjanpidon, osto- ja myyntireskontran seurannan sekä palkanlaskennan tehtäviä tilitoimistoille. Motiivina ulkoistamiselle ovat perinteisesti olleet kustannussäästöt sekä tarvittavan asiantuntemuksen ja teknologian puute. Viime aikoina ulkoistamisen motiivit ovat kuitenkin monimutkaistuneet, ja yrityksiä kiinnostaakin entistä enemmän tilitoimiston tarjoamien palvelujen laatu, kyky toimittaa raportteja nopeasti ja aikataulussa, käytetyt uudet teknologiaratkaisut sekä kyky sopeutua asiakkaan vaihteleviin tarpeisiin myös globaalilla tasolla. Samalla ulkoistettavien toimintojen määrä on kasvamassa ja perinteisten toimintojen lisäksi ulkoistetaan myös yrityksen sisäiseen laskentatoimeen kuuluvia toimintoja. (Lahti & Salminen 2014, 214-215, 217.)

Tilitoimistojen perinteisen liiketoimintamallin haasteena on siis paitsi asiakaskunnan kehittyminen niin myös se, että asiakasyritysten toimintatavat muuttuvat. Selviytyäkseen haastavassa markkinatilanteessa, on tilitoimistojen kyettävä vastaamaan asiakkaidensa muuttuviin tarpeisiin. Pitkän uran sisäisen laskentatoimen johto- ja asiantuntijatehtävissä tehneen Kari Neilimon mukaan menestyvät yritykset siirtävät taloushallinnossaan fokuksensa menneisyyden lukujen analysoinnista tulevaisuuden ennusteisiin ja suunnitelmiin. Neilimo suosittelee, että pientenkin yritysten pitäisi olla selvillä yrityksensä tulevaisuuden suunnitelmista 2-3 vuoden ajalta. Kun yrityksen suunnitelmat ja ennusteet perustuvat realistisiin

lähtökohtalettamuksiin, on niitä helppo korjata ulkopuolisten muuttujien ja tekijöiden ilmeessä. Samalla keskitytään budjettiseurannan lisäksi laskentatoimen strategiseen eli pitkän aikavälin suunnitteluun sekä tuotekohtaiseen kustannuslaskentaan. (Jokinen 2015, 16, 19.)

Enenemissä määrin asiakkaat ovat tulevaisuudessa kiinnostuneita ostamaan kaikki liiketoimintansa taloushallintoon liittyvät palvelut yhdestä paikkaa sen sijaan, että ostaisivat lakisääteisen kirjanpidon tilitoimistosta ja esimerkiksi liiketoiminnan konsultoinnin toisesta lähteestä. (Apunen 2010, 13-14.) Tilitoimistoista kehittyi taloushallinnon palvelukeskuksia, joista asiakas voi hankkia kaikki liiketoimintaansa koskevat palvelut. Lakisääteiset tehtävät tulevat toki edelleen muodostamaan tärkeä osan tilitoimistojen tarjoamista palveluista mutta monet asiakkaat odottavat lisäksi tilitoimistolta omaa liiketoimintaansa tehostavia ehdotuksia ja tuotteita. On oleellista ymmärtää, että lakisääteiset tehtävät eivät itsessään lisää asiakkaan liiketoimintaa. Sähköisen taloushallinto luo puitteet asiakkaan perustehtävien automatisoinnille, jolloin tilitoimisto voi erottua kilpailijoistaan tarjoamalla vaikeasti automatisoitavia palveluja kuten analysointi ja kehitysehdotukset. (Apunen 2010, 46.)

Palvelukeskuksessa tarjottavat palvelut voivat kattaa esimerkiksi yrityksen prosessien suunnittelun, verotusneuvonnan, yrityskauppakonsultoinnin, rahoituksen, tietotekniikka-palvelut, HR-palvelut tai liiketoiminnan konsultoinnin. Monilla tilitoimistoilla ensimmäinen askel kohti taloushallinnon palvelukeskusta saattaa kuitenkin olla sisäisen laskentatoimen raportoinnin kehittäminen. Lahti ja Salmisen (2014, 171) mukaan taloushallinnon raportoinnin kehittäminen on viime aikoina ollut monilla yrityksillä yksi tärkeimmistä kehittämiskohteista johtuen talouden epävarmasta tilanteesta ja alojen rakennemuutoksista. Lakisääteiset raportit harvemmin antavat yrittäjälle parhaan mahdollisen tiedon yrityksen taloudellisesta tilasta sillä ne noudattavat muodoltaan lain määrittämiä standardeja eivätkä siis taivu yksittäisen yrityksen tarpeisiin.

Yritysten raportointitarpeet eroavat toisistaan paljonkin riippuen yrityksen koosta, toimialasta, elinkaaren vaiheesta ja toimintakulttuurista. Yhteistä on kuitenkin kiinnostus liikevaihdon muodostumiseen sekä tarve tietää, mistä kulut muodostuvat ja miten ne vaikuttavat kassavirtoihin. (Tuomi-Sorjonen & Kosonen 2015, 224.) Sisäisen laskentatoimen raporttien haasteena on kuitenkin yhteisten standardien puuttuminen. Toisin kuin ulkoisen laskentatoimenraporttien kohdalla, sisäisen laskentatoimen raporttien muoto ja sisältö vaihtelevat käyttäjästä ja laatijasta riippuen eivätkä yritysten sisäiset, saati eri yritysten väliset, raportit ole vertailukelpoisia. Raportin lukijan onkin oltava selvillä siitä, miten organisaation laskentatoimi ja raportointi toimii voidakseen täysin ymmärtää raportin sisältöä. Sama pätee tietysti raportin myös laatijaan: jotta tilitoimisto voisi laatia asiakkaalle hyödyll-

lisiä, pitkälle räätälöityjä raportteja, on ensin ymmärrettävä syvällisesti asiakkaan liiketoiminnan luonne.



## 4 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella eli määrällisellä menetelmällä. Kvantitatiivinen menetelmä valittiin sillä tutkimuksen päämääränä oli kartoittaa tilitoimiston asiakkaiden tarpeita ja mielikuvia tilitoimistoalasta keskittymättä niihin vaikuttaneisiin asenteisiin ja motiiveihin. Tutkimuskysymyksen taustalla olevaa ilmiötä haluttiin kuvata numeerisen tiedon ja erilaisen kaavioiden avulla. Numeerisen tutkimusaineiston analysointi, vertailu ja riippuvuuksien etsiminen ovat kvantitatiivisen menetelmän tunnusmerkkejä. Tutkimusmenetelmäksi olisi voinut käydä laadullinen menetelmä mutta koska tutkimus haluttiin toteuttaa Webropol-kyselylomakkeen avulla ja suurelle joukolle, todettiin määrällinen tutkimus sopivimmaksi. Tutkimuksen aluksi laadittiin tutkimussuunnitelma, jossa määriteltiin tutkimuskysymykset ja -aikataulu sekä tutustuttiin aiempiin tutkimuksiin ja teorioihin. (Heikkilä 1998, 16-18.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään vastaamaan kysymyksiin mitä, missä, milloin, paljonko ja kuinka usein. Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii yleistämään pienen joukon tuloksia suureen joukkoon ja sen suorittamisen ehtona on tutkittavan täsmentyminen niin että se on muutettavissa numeeriseksi tutkimuskohteeksi. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka pyrkii ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään sen käyttäytymistä ja motiiveja, on usein uuden ilmiön hahmottamiseen sopivin valinta. Vastaamalla kysymyksiin miksi, miten ja millainen, selvitetään esimerkiksi tutkittavan kohteen asenteita ja sitä, miten niitä voidaan hyödyntää vaikkapa markkinoinnissa. Laadullisen tutkimuksen tutkittavat valitaan huolella kun taas määrällisessä tutkimuksessa käsitellään numeerisesti suuria otoksia. Kvantitatiivisella tutkimuksella etsitään asioiden välisiä riippuvuuksia ja ilmiön muutoksia kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. (Heikkilä 1998, 16-18.)

### 4.1 Aineiston hankinta

Kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät voidaan jakaa suunnitelmallisiin kysely- ja haastattelututkimuksiin eli survey-tutkimuksiin, havainnointitutkimuksiin ja kokeellisiin tutkimuksiin. Survey-tutkimuksessa tutkimusmateriaali kerätään tutkimuslomakkeen avulla kun taas havainnointitutkimuksessa aineisto pohjautuu tutkijan tekemiin havaintoihin. Kokeellinen tutkimus suoritetaan usein laboratorio-olosuhteissa ja sen tehtävänä on testata olettamuksia. Tutkimusaineiston keruumenetelmäksi tässä tutkimuksessa valikoitui kyselylomakkeella toteutettava survey-tutkimus johtuen tutkittavien suuresta määrästä. Myös haastattelujen toteuttamista harkittiin mutta niistä luovuttiin sillä tutkimuksen ja sen toimeksiantajan kannalta mielenkiintoisempaa oli selvittää mahdollisimman monen asiakkaan näkemys muutaman syvällisen haastattelun sijaan. (Heikkilä 1998, 16-21.)

Kysely päätettiin toteuttaa web-pohjaisena kyselynä Webropol-palvelun avulla. Verrattuna perinteisesti puhelimesta tai postitse lähetettävällä lomakkeella toteutettaviin kyselyihin tai haastatteluihin web-kyselyn etuja ovat halpuus, helppous, nopeus sekä mahdollisuus tutkia suurta joukkoa. Toisaalta web-kyselyn heikkouksia ovat kato eli vastaamattomuus, riski vastausten epätarkkuudesta etenkin avointen kysymysten kohdalla sekä tarkentavien lisä- ja jatkokysymysten tekemisen mahdottomuus. (Heikkilä 1998, 20.) Web-kysely kuitenkin todettiin yksinkertaisimmaksi tavaksi tavoittaa tutkittavat kohteet sillä kommunikointi asiakkaiden kanssa tapahtuu joka tapauksessa sähköpostitse ja heille oli siis helppo lähettää sähköinen linkki kyselyyn.

Kyselytutkimuksessa käytettävät kysymykset ovat tyypiltään joko avoimia tai strukturoituja. Avoimet kysymykset ovat tyypillisiä laadulliselle tutkimukselle ja ne voivat olla täysin avoimia tai osittain rajattuja. Avointen kysymysten avulla voidaan saada laaja skaala vastauksia, joista osaa ei oltu ennakkoon edes osattu odottaa. Toisaalta niihin vastaaminen voi olla työlästä ja niihin vastaamatta jättäminen houkuttelevaa. Strukturoiduissa kysymyksissä on puolestaan jo annettu valmiiksi vastausvaihtoehdot, joista vastaajan pitää valita sopivin. Strukturoituihin kysymyksiin vastaaminen on nopeaa mutta vastaaja voi kokea, ettei hänelle sopivaa vaihtoehtoa ole tarjolla. Suositeltavaa onkin siis laatia sekamuotoisia kysymyksiä, joissa strukturoitujen kysymysten loppuun annetaan mahdollisuus valita ”Muu, mikä?” ja kirjoittaa vastaajalle sopivin vastaus. (Heikkilä 1998, 20, 49-52; Kananen 2008, 25-26.) Kyselylomakkeella voidaan lisäksi käyttää erilaisia asenneasteikoita, jossa valitsemalla asteikon ääripäiden väliltä vastaaja voi ottaa kantaa väittämiin. Tunnetuimpia asteikkoja ovat Likertin ja Osgoodin asteikot. Likertin asteikko on 4- tai 5-portainen asteikko, jossa toinen ääripää tarkoittaa ”täysin samaa mieltä” ja toinen ”täysin eri mieltä”. Osgoodin asteikolla ääripäitä edustavat adjektiivit, esimerkiksi numero 1 vastaa väittämää ”maito on hyvää” ja numero 5 väittämää ”maito on pahaa”. (Heikkilä 1998, 20, 52-55.)

Tätä tutkimusta varten tehdyllä kyselylomakkeella (liite 1) päätettiin pääasiassa käyttää strukturoituja ja sekamuotoisia kysymyksiä, sillä lomakkeella haluttiin saada selville tutkittavien kohteiden mielipiteitä ennakkoon määritellyistä asioista. Lisäksi päätettiin käyttää Likertin asteikolla vastattavia kysymyksiä. Kyselylomake sisältää neljä osiota: taustatiedot (kysymykset 1-10), sähköistä taloushallintoa käsittelevän osion (kysymykset 11-17), kirjanpitäjän toimenkuvaa ja ominaisuuksia käsittelevän osion (kysymykset 18-22) sekä tili-toimiston tarjoamia palveluja käsittelevän osion (kysymykset 23-28). Kysymyksille ei annettu otsikoita vaan jokaiselle kysymysryhmälle annettiin oma sivunsa selvyuden vuoksi. Lomake testattiin ja käytiin läpi toimeksiantajan kanssa ennen tutkittaville lähettämistä. Testauksessa erityistä huomiota kiinnitettiin kyselylomakkeen selkeyteen, helppokäyttöi-

syyteen sekä kysymysten loogisuuteen ja ymmärrettävyyteen. Testauksessa lomakkeen vastausajaksi laskettiin noin kymmenen minuuttia, joka katsottiin hyväksyttäväksi ajaksi.

## 4.2 Tutkimuksen toteutuksen kuvaus

Kvantitatiivista tutkimusta tehtäessä on valittava suoritetaanko kokonais- vai otantatutkimus. Kokonaistutkimuksessa tarkastellaan kaikkia tutkimuksen perusjoukkoon kuuluvia jäseniä ja se suoritetaan yleensä poikkeuksetta, jos tutkittavien yksiköiden lukumäärä maksimissaan kolmesataa. Otantatutkimuksessa puolestaan valitaan tutkittava otantajoukko, jonka tutkittavat ominaisuudet vastaavat perusjoukkoa. Tällöin voidaan yleistää otantajoukon tutkimustulosten vastaavan koko perusjoukkoa. (Heikkilä 1998, 33-34.) Koska tässä tutkimuksessa tutkittavien jäsenien määrä alitti kolmensadan, päätettiin suorittaa kokonaistutkimus. Tässä tapauksessa perusjoukon muodostivat Taloushallinta Uniikin kotimaiset asiakkaat, jotka ostivat kirjanpito palveluita. Tutkimuksesta rajattiin pois vain palkanlaskenta- tai arvonlisäveropalveluja ostavat asiakkaat sekä ulkomaiset asiakkaat. Koska muutamissa Taloushallinta Uniikilta kirjanpito palveluita ostavissa yrityksissä oli useampi kuin yksi yhteyshenkilö, lähetettiin kysely kaikille kontakteille. Tähän päätökseen päädyttiin sillä kyseessä ei ollut asiakastytyväisyyttä mittaava kysely vaan asiakkaiden mielipiteitä ja mielikuvia kartoittava kysely. Ei siis ollut väliä, tuliko samasta organisaatiosta yksi tai useampi vastaus.

Perusjoukkoon kuuluville 110 henkilölle lähetettiin 23.8.2016 sähköpostiviesti, jossa pyydettiin vastaamaan kyselyyn viestissä annetusta linkistä (liite 2). Kyselyyn vastaaminen päätettiin asettaa anonymiksi, jotta mahdollisimman moni uskaltautuisi vastaamaan rehellisesti kysymyksiin. Kyselyn lopussa oli linkki toiseen kyselyyn, johon yhteystietonsa jättämällä saattoi osallistua lahjakortin arvontaan. Jätetyillä yhteystiedoilla ei ollut yhteyttä toisessa kyselyssä annettuihin vastauksiin, joten vastaajat säilyivät anonymineina. Kyselyn saaneille annettiin vastausaikaa 4.9.2016 asti. Kyselyyn vastasi heti sähköpostin lähdettyä lähes kymmenen henkilöä mutta seuraavina päivinä vastausten määrä hiipui. Alhaisen vastausprosentin takia päätettiin, että kaikki Taloushallinta Uniikin työntekijät lähettäisivät muistutusviestin kyselystä omille asiakkailleen, joille alkuperäinen sähköpostiviesti oli jo lähetetty. Muistutusviestin lähettäminen katsottiin tarpeelliseksi sillä tutkimuksen toimeksiantaja eli Taloushallinta Uniikki halusi kyselyyn vastauksen mahdollisimman monelta asiakkaalta. Kyselyyn vastasi lopulta 38 henkilöä, joista 22 jätti yhteystietonsa arvontaa varten.

### 4.3 Aineiston analysointi

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaaran (1997, 209) mukaan tutkimuksen selkärangan muodostavat kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko. Ennen varsinaista analyysia, jossa haetaan vastauksia tutkimuskysymyksiin, täytyy suorittaa tiettyjä esitöitä. Ensin tarkistetaan puuttuuko aineistosta tietoja tai sisältyykö siihen virheellisyyksiä. Tällaisia ovat esimerkiksi virheellisesti täytetyt kyselylomakkeet. Seuraavaksi tarkastellaan, pitääkö tietoja täydentää. Tämä voi tarkoittaa kyselyn tietojen täydentämistä haastattelulla tai kyselylomakkeiden karhuamista. Kolmannessa eli viimeisessä vaiheessa järjestetään saatu aineisto tiedon tallennusta ja analyysijä varten. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineistosta järjestetään muuttujia, joita analysoidaan. (Hirsjärvi ym 1997, 209.) Aineiston analyysimenetelmä valitaan käytettävien mittarien ja mittaustasojen mukaan. Ilmiötä kuvailevan tutkimuksen analyysimenetelmiksi valitaan yleensä vain aineistoa kuvaavat tunnusluvut ja ristiintaulukointi. Näiden avulla saadut tulokset yleistetään koskemaan koko perusjoukkoa. (Kananen 2008, 51.)

Webropol-palvelun kautta on mahdollista saada kyselylomakkeen vastaukset suoraan excel-, word- tai pdf-muodossa. Kyselyn sulkeuduttua tutkimusaineistosta ajettiin siis excel-raportti, joka sisälsi tutkimusaineiston analysoitavassa muodossa. Koska kysely oli toteutettu Webropol-kyselynä eikä esimerkiksi paperisella lomakkeella, voitiin lähes kaikki vastaukset lukea mukaan analysoitavaan aineistoon. Ainoastaan kysymys numero 24:n kohdalla jouduttiin osa vastauksista hylkäämään sillä kaikki eivät olleet vastanneet kysymykseen annettujen ohjeiden mukaisesti. (Liite 1.) Kyselyn tuloksia ei tämä tutkimuksen puitteissa katsottu tarpeelliseksi täydentää haastatteluilla. Kyselylomakkeita ei varsinaisesti karhuttu sillä ensimmäisen ja muistutusviestin avulla katsottiin saatavan tarpeeksi vastauksia, jotta tutkimusta voitiin pitää luotettavana.

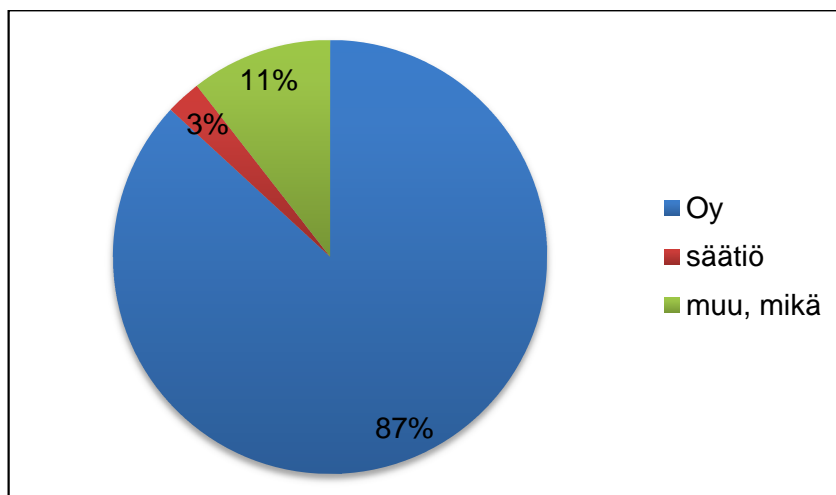
Aineisto järjestettiin analysoitavaan muotoon käytetyn asteikon mukaisesti. Nominaali- eli luokitteluasteikolle ja suhdeasteikolle laaditut kysymykset analysoitiin frekvenssijakauman avulla. Tällöin tarkasteltiin jokaisen muuttujan suhteellista osuutta kokonaismäärästä. Likertin asteikolle eli järjestysasteikolle laaditut kysymykset analysoitiin laskemalla vastausten keskiarvo asteikolla. (Kananen 2008, 21-22, 41.) Lisäksi ristiintaulukoinnin avulla tarkasteltiin tiettyjen kysymysten välisiä riippuvuuksia.

## 5 Tulokset

Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 38, jolloin vastausprosentti oli 35%. Vastausprosenttia voidaan pitää hyvänä ja tutkimusta luotettavana. On kuitenkin huomattava, että kuten seuraavassa kappaleessa todetaan, ei kyselyn tuloksia voida yleistää koskemaan kaikkia Taloushallinta Uniikin kotimaisia kirjanpidon asiakkaita sillä vain osakeyhtiöt ja yhdistykset vastasivat kyselyyn. Toiminimet, avoimet yhtiöt ja kommandiittiyhtiö ostavat yleensä perinteisiä tallennus-palveluita joten olisi ollut mielenkiintoista saada selville miten he kokevat tilitoimistoalaa ravistelevan muutoksen.

### 5.1 Vastanneiden taustatiedot

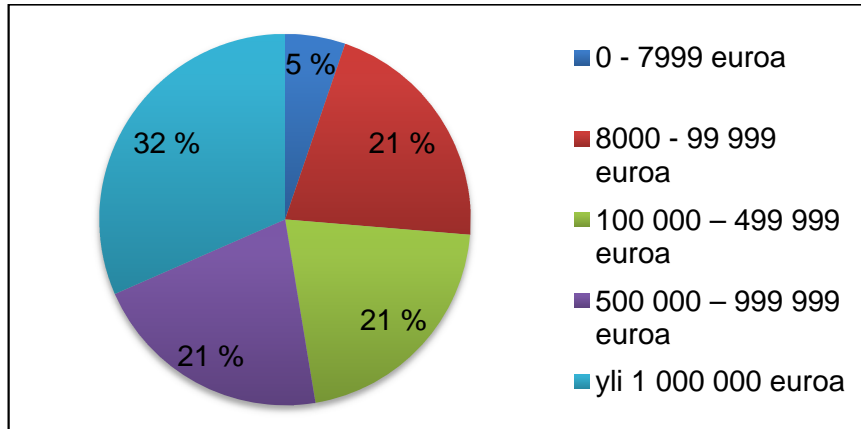
Kyselyn alussa selvitettiin ominaispiirteitä kuvaavia muuttujia kuten yhtiömuotoa, liikevaihtoa, työntekijöiden määrää, vastaajan asemaa yrityksessä sekä vastaajan käyttämää taloushallinnon ohjelmaa ja Taloushallinta Uniikilta ostamia palveluita. Näiden taustatietojen avulla haluttiin määrittää, minkä tyyppiset asiakkaat vastasivat kyselyyn. Tutkimukseen vastanneista 87% työskenteli osakeyhtiössä ja 3% säätiössä. 11% vastaajista ilmoitti sanallisesti työskentelevänsä yhdistyksessä tai rekisteröityneessä yhdistyksessä. (Kuvio 4.) Taloushallinta Uniikin asiakaskuntaan kuuluu myös toiminimiä sekä avoimia ja kommandiittiyhtiöitä mutta yksikään näitä yhtiömuotoja edustavista asiakkaista ei vastannut kyselyyn. Tämän kyselyn vastaukset ovat yleistettävissä siis vain osakeyhtiöihin, säätiöihin ja yhdistyksiin.



Kuvio 4. Vastanneiden yhtiömuoto

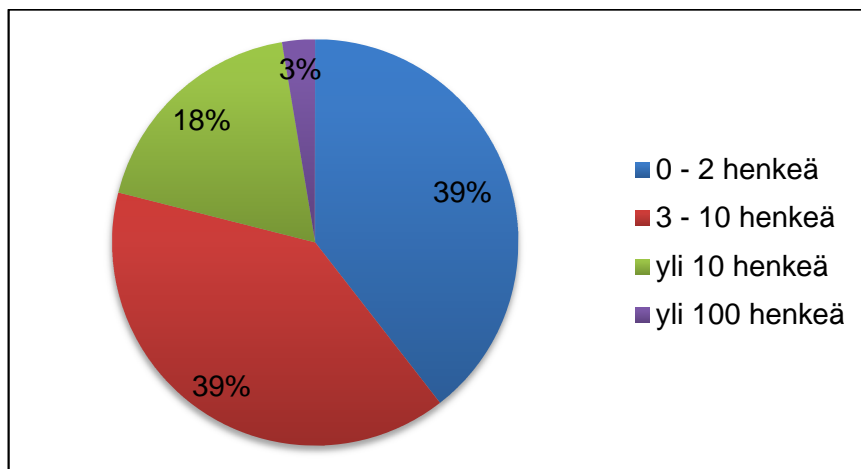
Taustakysymyksiin kuuluivat myös kysymykset liikevaihtoon ja työntekijöiden määrään. Näiden kysymysten avulla haluttiin tutkia minkä suuruusluokan organisaatiot vastasivat kyselyyn. Vastaajat jakautuivat liikevaihtonsa perusteella viiteen ryhmään. Suurimmalla

osalla eli 32 prosentilla vastaajista oli yli miljoonan euron liikevaihto. Vastaajista 8000 -99 999 euron, 100 000 – 499 999 euron ja 500 000 – 999 999 euron liikevaihdon omaavat organisaation muodostivat kukin 21% osion. Vähiten vastaajia oli alle 8 000 euron liikevaihdon ryhmässä eli 5%. (Kuvio 5.)



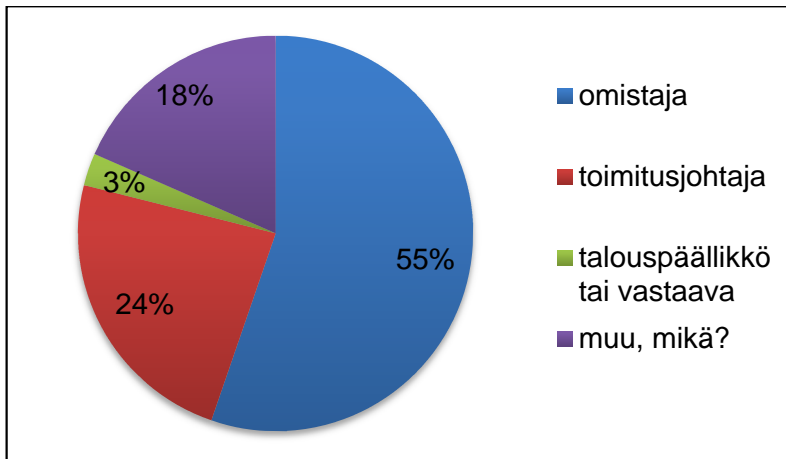
Kuvio 5. Vastanneiden liikevaihto vuodessa

Vain 3% vastaajista työskenteli yli 100 hengen ja 18% yli 10 hengen organisaatiossa. 0-2 ja 3-10 henkeä työllistävät organisaatiot muodostivat molemmat 39% osuuden. (Kuvio 6.)



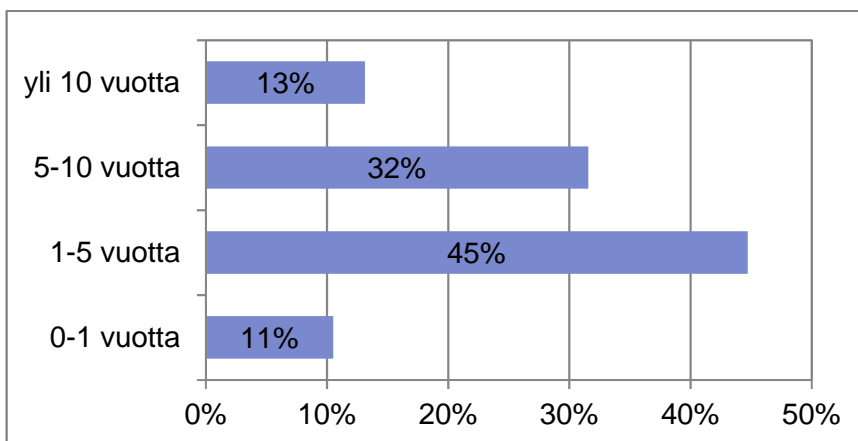
Kuvio 6. Työntekijöiden määrä vastanneiden yrityksissä

Vastaajista yli puolet eli 55% oli omistajia, 24% toimitusjohtajia ja 3% taluspäällikköjä tai vastaavassa asemassa toimivia. 18% vastaajista työskenteli toiminnanjohtajana, työntekijänä, toimistopäällikkönä, johtajana, järjestö- tai asianajosihteerinä tai markkinointipäällikkönä. (Kuvio 7.)



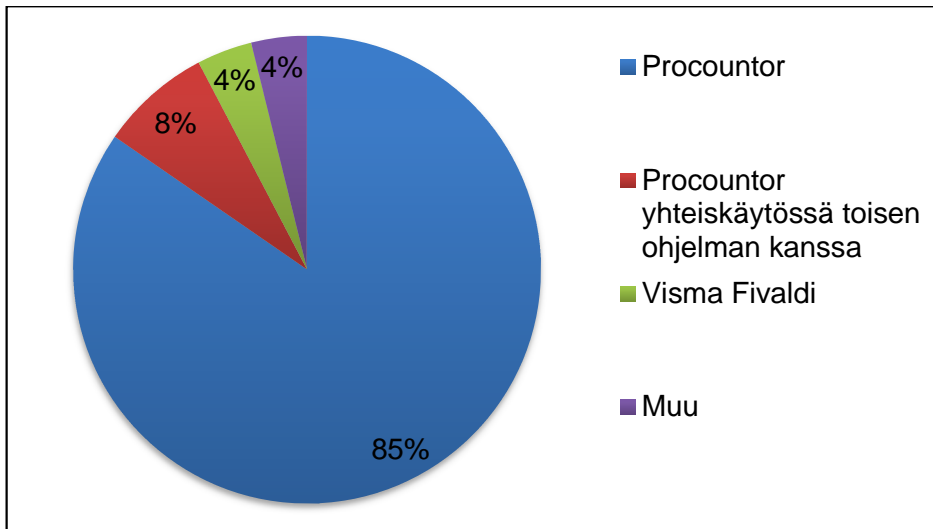
Kuvio 7. Vastanneiden asema yrityksessä

Suurin osa (45%) kyselyyn vastanneista oli ollut Taloushallinta Uniikin asiakkaita 1-5 vuotta. Toiseksi suurin ryhmä olivat 5-10 vuotta asiakkaina olleet (32%), kolmanneksi suurin yli 10 vuotta asiakkaana olleet (13%) ja pienin ryhmä alle vuoden asiakkaana olleet (11%). Kyselyssä annettiin myös mahdollisuus ilmoittaa, ettei ole Taloushallinta Uniikin asiakas mutta kukaan ei valinnut sitä vaihtoehtoa. (Kuvio 8.)



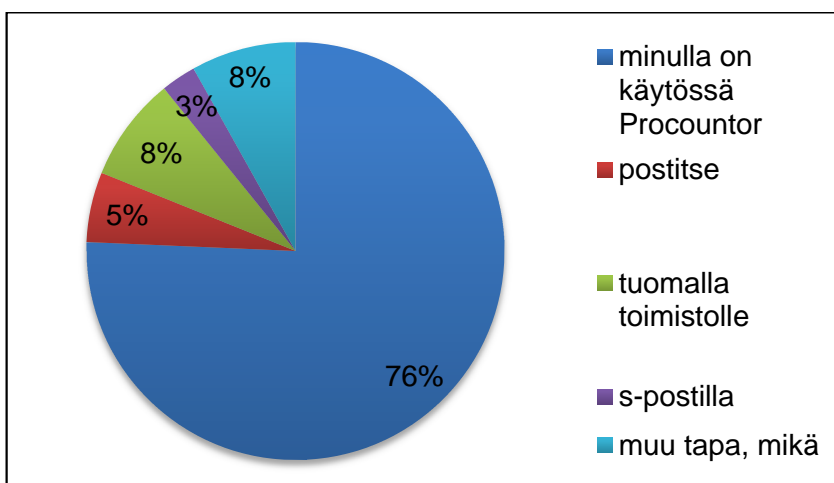
Kuvio 8. Kauanko vastanneet ovat olleet Taloushallinta Uniikki Oy:n asiakkaita

Kyselyn ensimmäisen osion avulla haluttiin myös selvittää, onko kyselyyn vastanneilla käytössä jokin taloushallinto-ohjelma sekä mikä on asiakkaan ja tilitoimiston välinen työnjako. 27 vastaajaa ilmoitti käyttävänsä taloushallinto-ohjelmaa ja 11 ei. Näistä 27:stä 85% ilmoitti käyttävänsä Procountoria ja 4% Visma Fivaldia. Kahdeksalla prosentilla oli Procountor yhteiskäytössä joko Navin tai Netsuiten kanssa, jonka lisäksi 4% nimesi käyttämäkseen ohjelmaksi Ms Excelin. (Kuvio 9.)



Kuvio 9. Vastanneiden käytössä oleva taloushallinto-ohjelma

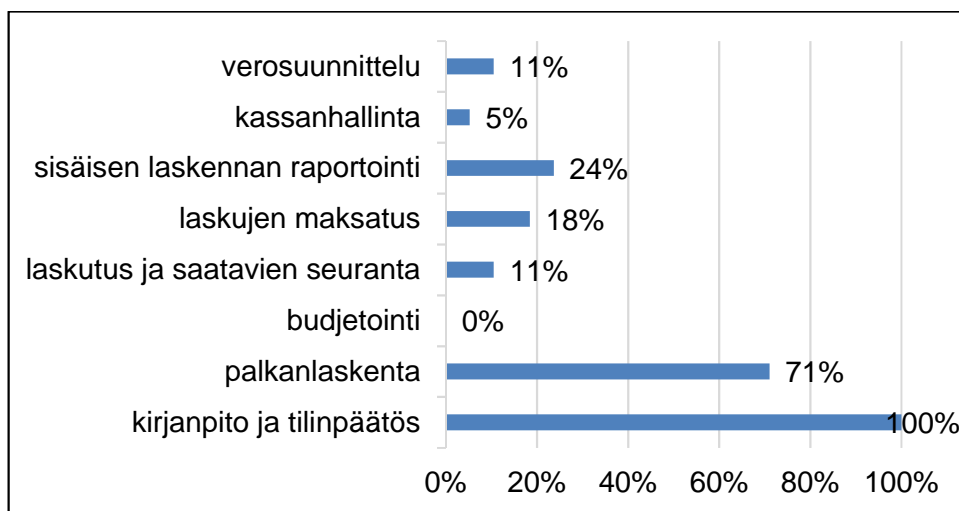
Kyselyssä ei haluttu käyttää maallikolle hankalaa taloushallinnon terminologiaa, joten saadakseen selville kuinka moni vastaajista oli ns. perinteisiä tallennus-asiakkaita ja moniko sähköiseen taloushallintoon siirtyneitä kysyttiin millä tavoin vastaaja toimittaa kirjanpitomateriaalin tilitoimistolle. 76% vastaajista ilmoitti käyttävänsä Procountoria minkä perusteella heidän voitiin olettaa siirtyneen sähköiseen taloushallintoon yhteiskäytössä tilitoimiston kanssa. Loput 24% vastaajista ilmoitti toimittavansa materiaalin muulla tavoin, joten heidän oletettiin olevan tallennus-asiakkaita. Kyselyn vastauksissa ilmeni hienoista ristiriitaa sillä kysyttäessä miten vastaaja toimittaa kirjanpitomateriaalin tilitoimistolle ilmoitti 38 vastaajasta 28 käyttävänsä Procountoria kun taas aiemmassa kysymyksessä vain 27 henkeä vahvisti käyttävänsä taloushallinto-ohjelmaa. Selitystä ristiriitaan on mahdotonta selvittää tämän tyypisessä tutkimuksessa mutta voidaan spekuloida sen johtuvan esimerkiksi siitä, että yksi vastaajista ei henkilökohtaisesti käytä Procountoria työssään mutta hänen organisaatiossaan se on käytössä. (Kuvio 10.)



Kuvio 10. Miten vastaajat toimittavat kirjanpitomateriaalin tilitoimistolle?

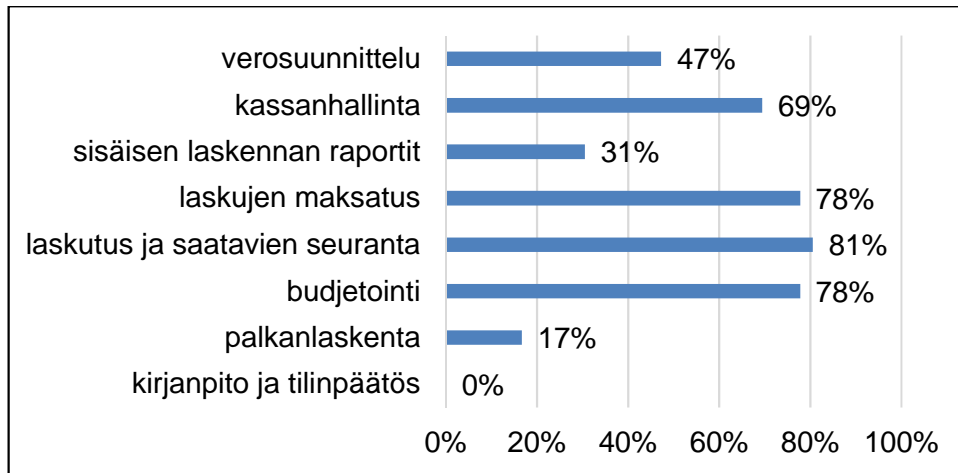


Kyselyssä haluttiin myös tutkia, mitä taloushallinnon palveluja asiakkaat ostavat tilitoimistolta ja mitä he tekevät itse. Kaikki vastaavat ilmoittivat ostavansa kirjanpito- ja tilinpäätös-palvelut tilitoimistolta. Tulos ei ollut yllättävä, sillä kysely oli suunnattu nimenomaan näitä palveluja ostaville asiakkaille. Ylivoimaisesti seuraavaksi suosituin palvelu oli palkanlaskenta, jonka 71% vastaajista hankki tilitoimistolta. Sisäisen laskennan raportteja osti 24%, laskujen maksatusta 18%, verosuunnittelua ja laskujen sekä saatavien seuranta kumpaakin 11%, ja kassanhallintaa 5%. Kukaan ei ilmoittanut ostavansa budjetointi-palveluja. Osalle Taloushallinta Uniikin asiakkaista kuitenkin laaditaan budjetteja heidän puolestaan, joten mahdollisesti vastaajat joko eivät hankkineet näitä palveluja tai katsoivat niiden kuuluvan osaksi muita palveluja. (Kuvio 11.)



Kuvio 11. Mitkä palvelut vastaajat ostavat tilitoimistolta

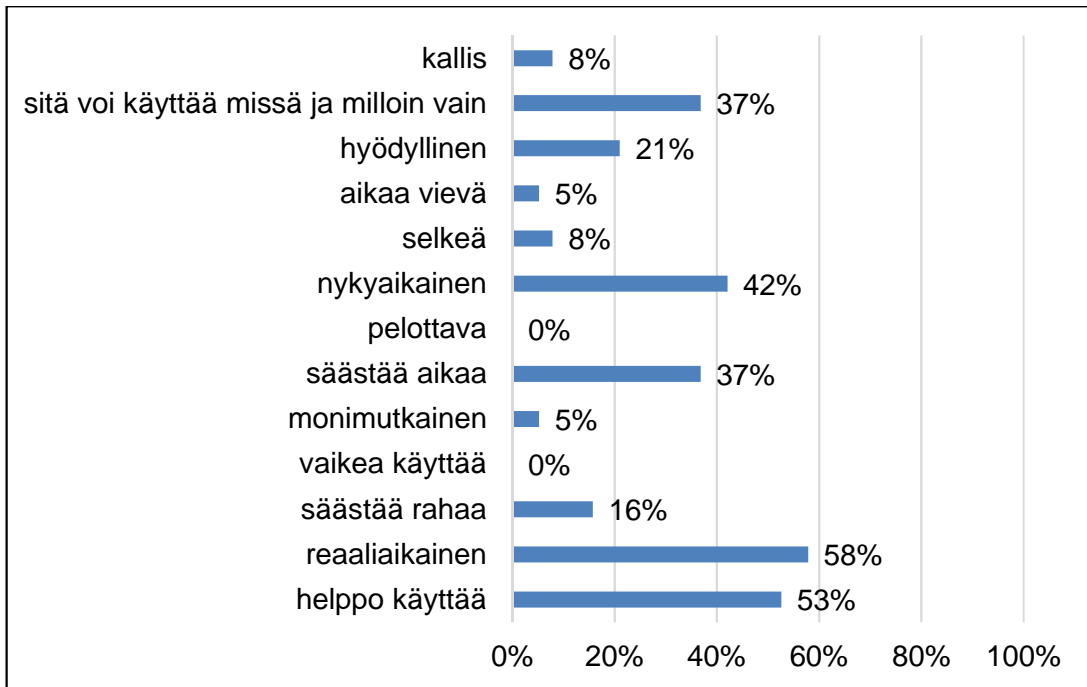
Vastaajat ilmoittivat useimmiten hoitavansa itse laskutukseen ja laskujen maksatukseen, kassanhallintaan, budjetointiin ja verosuunnitteluun liittyvät tehtävät. Noin kolmasosa laatii itse sisäisen laskennan raportit ja vajaa viidennen hoitaa itse palkanlaskennan. (Kuvio 12.)



Kuvio 12. Mitkä talouhallinnon tehtävät vastaajat hoitavat itse

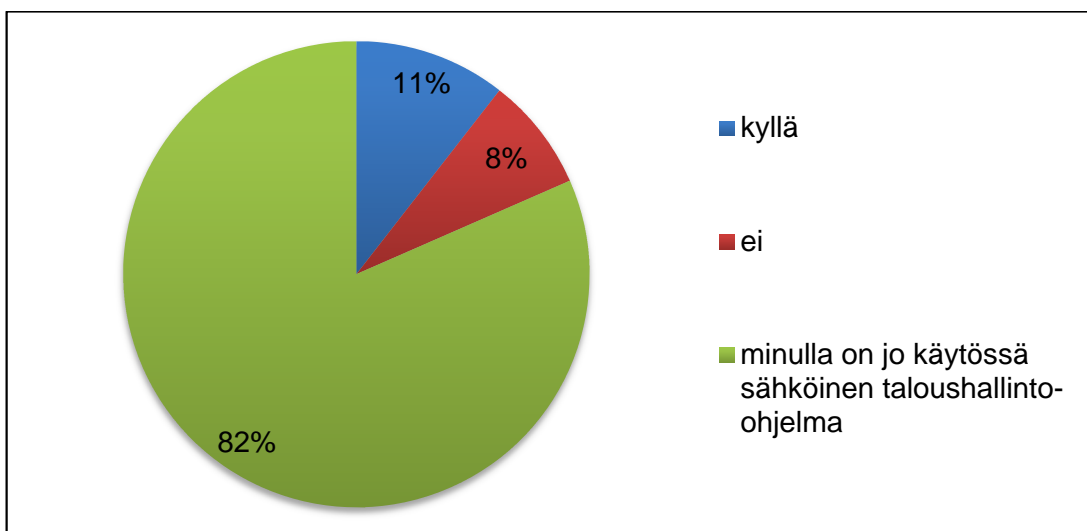
## 5.2 Sähköinen talouhallinto

Kyselyn toisen osion tarkoitus oli selvittää mitä mielikuvia Talouhallinta Uniikin asiakkailta oli sähköisestä talouhallinnosta. Vastaajia pyydettiin valitsemaan kuviossa 13. listatuista määritelmistä mielestään kolme sopivinta kuvaamaan sähköistä talouhallintoa. Vaihtoehtoisiksi valitut sanat ja määritelmät oli valittu paitsi alan kirjallisuuden ja median perusteella niin myös suoraan tilitoimiston asiakkaiden kertoman mukaan. Kyselyssä suosituimmiksi kuvauksiksi nousivat ”reaaliaikainen”, jonka valitsi 58% vastaajista, ja ”helppo käyttää”, jonka valitsi 53% vastaajista. Kolmanneksi yleisin vastaus oli ”nykyaikainen”, jonka osuus oli 42%, sekä ”säästää aikaa” ja ”sitä voi käyttää missä ja milloin vain”, molempien osuus 37%. Vastauksissa korostui vahvasti mielipide siitä, että asiakas arvostaa helppoa pääsyä aina reaaliajassa olevaan talouhallintoonsa ilman, että heidän täytyy aina erikseen pyytää tilitoimistoa toimittamaan viimeisin tilannekatsaus. Vastoin ennakkokäsitystä, sähköisen talouhallintopalvelun hinta ei noussut selvänä tekijänä esiin sillä vain 8% vastaajista piti sitä kalliina. Paremminkin sähköisen talouhallinnon nähtiin säästävän asiakkaan aikaa ja rahaa verrattuna perinteisiin talouhallinnon vaihtoehtoihin. Kukaan vastaajista ei myöskään pitänyt sähköistä talouhallintoa pelottavana tai vaikeana käyttää. (Kuvio 13.)



Kuvio 13. Vastaajien yleisimmin käyttämät sanat kuvaamaan sähköistä taloushallintoa

Vastaajilta kysyttiin myös, ovatko he harkinneet sähköisen taloushallinto-ohjelman käyttöönottoa tai onko heillä jo sellainen käytössä. 82% vastaajista ilmoitti jo käyttävänsä sähköistä taloushallinto-ohjelmaa ja 11% harkitsevansa sen käyttöönottoa. 8% ei ollut harkinnut tai ollut halukas ottamaan sitä käyttöön. (Kuvio 14.)

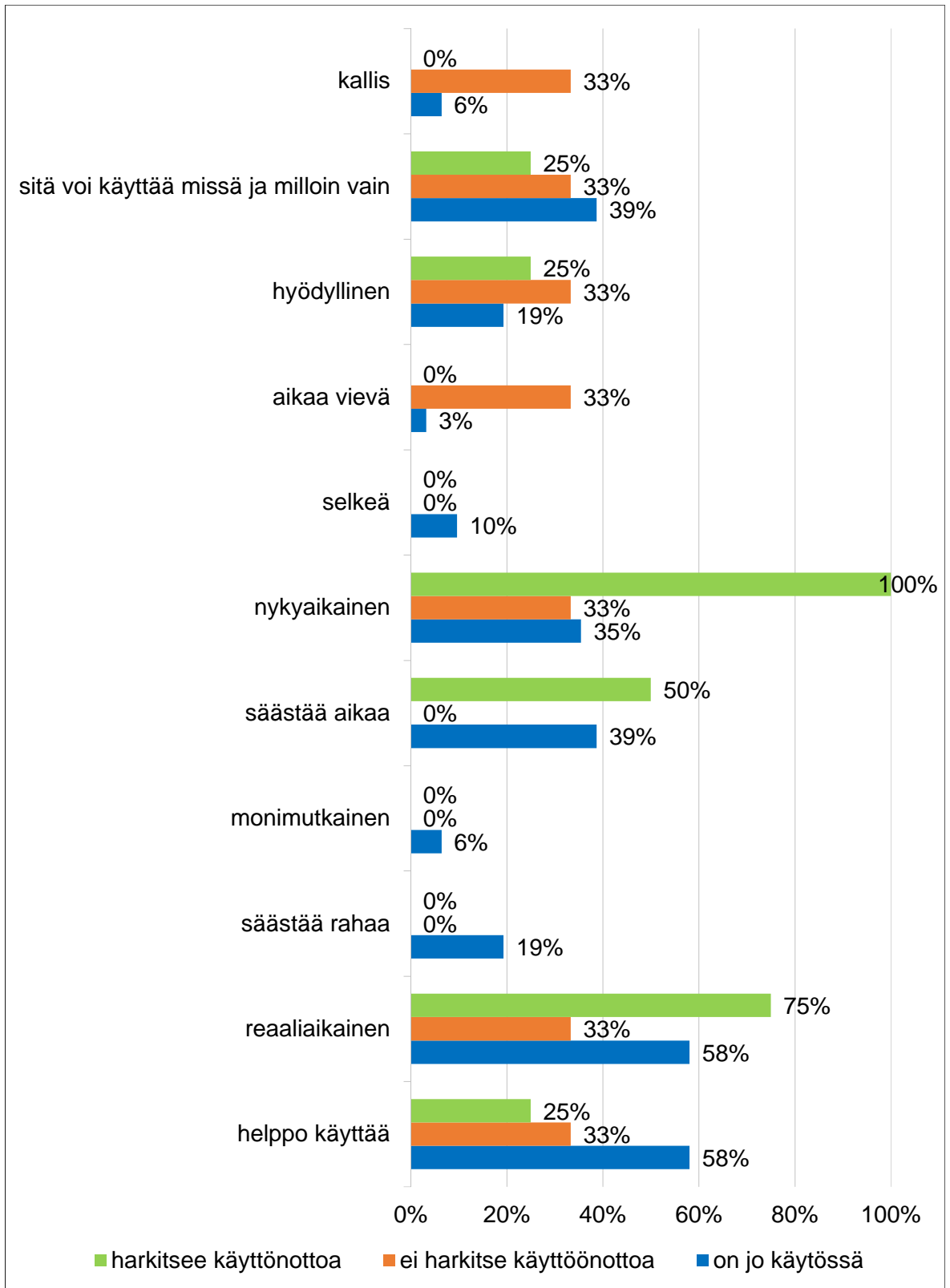


Kuvio 14. Vastaukset kysymykseen "oletko harkinnut sähköisen taloushallinto-ohjelman käyttöönottoa?"

Kyselyssä oli myös mahdollista kertoa, miksi ei ollut harkinnut sähköisen taloushallinto-ohjelman käyttöönottoa (kysymys 13.). Tähän avoimeen kysymykseen vastasi neljä henkilöä, joista kahden perusteena oli tilitapahtumien vähyyys ja yritystoiminnan pienuus sekä

yksinkertaisuus. Näiden ansiosta vastaajat kokivat pärjäävänsä perinteisellä menetelmällä. Yksi vastaajista myös koki, että sähköisen taloushallinnon myötä tilitoimiston työtehtävät siirtyisivät hänen itsensä tehtäviksi ilman näkyvää kustannussäästöä. Neljäs vastaajista koki ongelmaksi tilitoimiston käyttämän sähköisen taloushallinto-ohjelman eli Procountorin.

Ristiintaulukoimalla kuvioissa 13. ja 14. kuvatut kysymykset tutkittiin vaikuttiko vastaajien mielipiteeseen sähköisestä taloushallinnosta se, oliko heillä käytössä sähköinen taloushallinto-ohjelma vai ei. Vastaukset kysymykseen ”millä sanoilla kuvailisit sähköistä taloushallintoa” luokiteltiin kolmeen ryhmään: vastaajat, jotka olivat harkinneet sähköisen taloushallinto-ohjelman käyttöönottoa, vastaajat, jotka eivät olleet harkinneet ja vastaajat, joilla se oli jo käytössä. Ensimmäinen vastausryhmä eli käyttöönottoa harkitsevat suhtautui aiheeseen hyvin positiivisesti. 100% vastaajista piti sähköistä taloushallintoa nykyaikaisena ja 75% reaaliaikaisena. Puolet vastaajaryhmästä näki sen aikaa säästävänä. Lisäksi vaihtoehdot ”sitä voi käyttää missä ja milloin vain”, ”hyödyllinen” ja ”helppo käyttää” saivat kukin neljäsosan vastauksista. Voidaan esittää, että käyttöönottoa harkinneiden mielipiteissä edut olivat selvästi voittaneet mahdolliset haitat ja negatiiviset puolet. (Kuvio 15.)

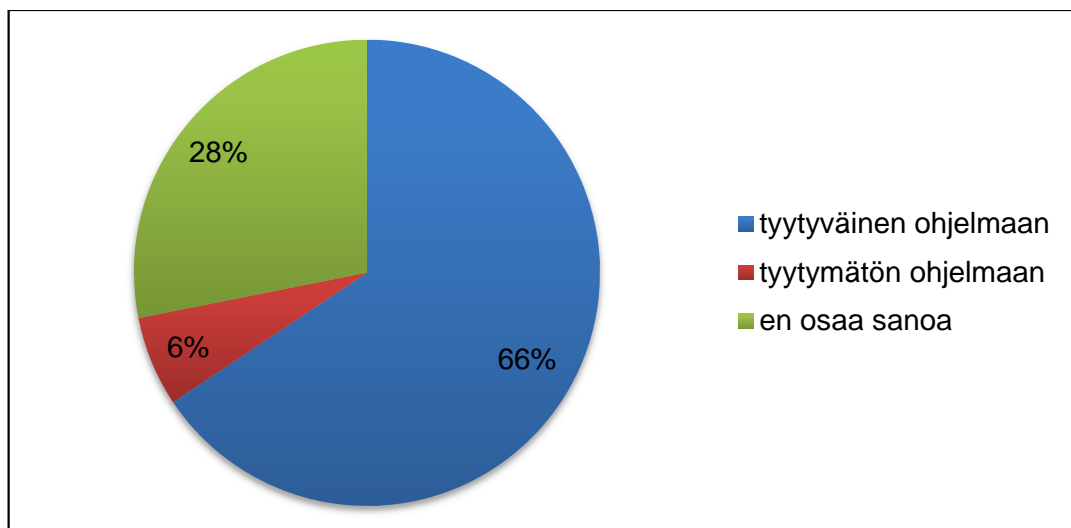


Kuvio 15. Vastanneiden mielipiteet sähköisestä taloushallinnosta ryhmiteltynä sen mukaan, ovatko harkinneet sähköisen taloushallinto-ohjelman käyttöönottoa

Jo sähköistä taloushallinto-ohjelmaa käyttävien vastauksissa oli enemmän hajontaa. Positiiviset kuvaukset saivat suurimmat prosenttiosuudet, ”reaaliaikainen” ja ”helppo käyttää” molemmat 58% sekä ”sitä voi käyttää missä ja milloin vain” ja ”säästää aikaa” molemmat

39%. ”Hyödyllinen” tai ”säästää rahaa” saivat kumpikin myöskin 19% ja ”selkeä” 10% vastauksista. Vastaajista 6% piti kuitenkin ohjelmaa monimutkaisena tai kalliina sekä 3% aikaa vievänä. Tämä viitanee siihen, että sähköinen taloushallinto-ohjelma ei ainakaan täysin vastannut odotuksia. Yllättäen käyttöönottoa harkitsemattomien valitsemista kuvauksista yli puolet oli positiivisia. Sähköinen taloushallinto koettiin paitsi helppona käyttää missä ja milloin vain niin myös nyky- ja reaaliaikaisena sekä hyödyllisenä. Negatiivisena pidettiin vain sen kalleutta ja ajanviemistä. Kaikkien piirteiden prosenttiosuus oli sama eli 33%. (Kuvio 15.)

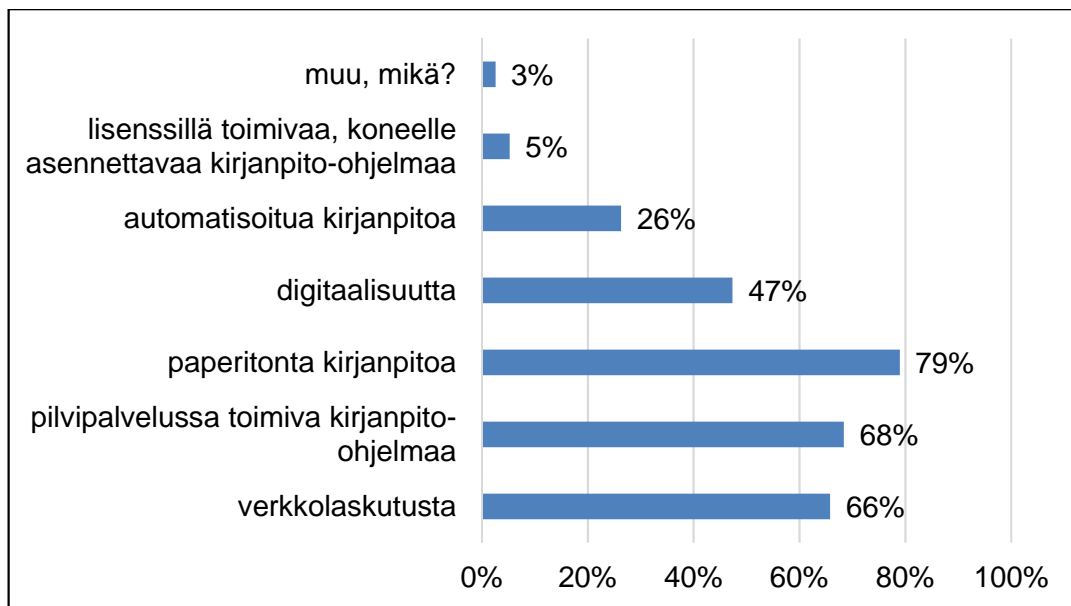
Sähköistä taloushallinto-ohjelmaa käyttävien tyytyväisyyttä mittaava kysymys tukee edellä esitettyjä tuloksia vaikka kysymykseen vastasikin vain 32 henkeä 38 vastaajasta. Vastaajista 66% oli tyytyväisiä ja 6% tyytymättömiä verratessaan nykyisin käyttämäänsä ohjelmaa aiempaan. 28% ei osannut sanoa oliko tyytyväinen vai tyytymätön. (Kuvio 16.) Kyselyssä annettiin myös mahdollisuus vapaamuotoisesti perustella valintaansa (kysymys 15.). Vastaajista yksi koko sähköisen taloushallinnon hitaaksi ja epäloogiseksi, ja toinen piti Procountoria ei-reaaliaikaisena. Valtaosa, eli 15 vastaajaa 17:sta, antoi kuitenkin ohjelmalle positiivista palautetta. Sähköistä taloushallintoa pidettiin helppokäyttöisenä ja monipuolisena sekä aikaa ja hermoja säästävänä. Vastaajat myös kiittivät mahdollisuutta seurata taloudellista tilannettaan reaaliajassa missä ja milloin vain ilman, että heidän erikseen täytyi pyytää kirjanpitäjältään raportteja.



Kuvio 16. Sähköistä taloushallinto-ohjelmaa käyttävien tyytyväisyys verrattuna aiempaan ohjelmaan

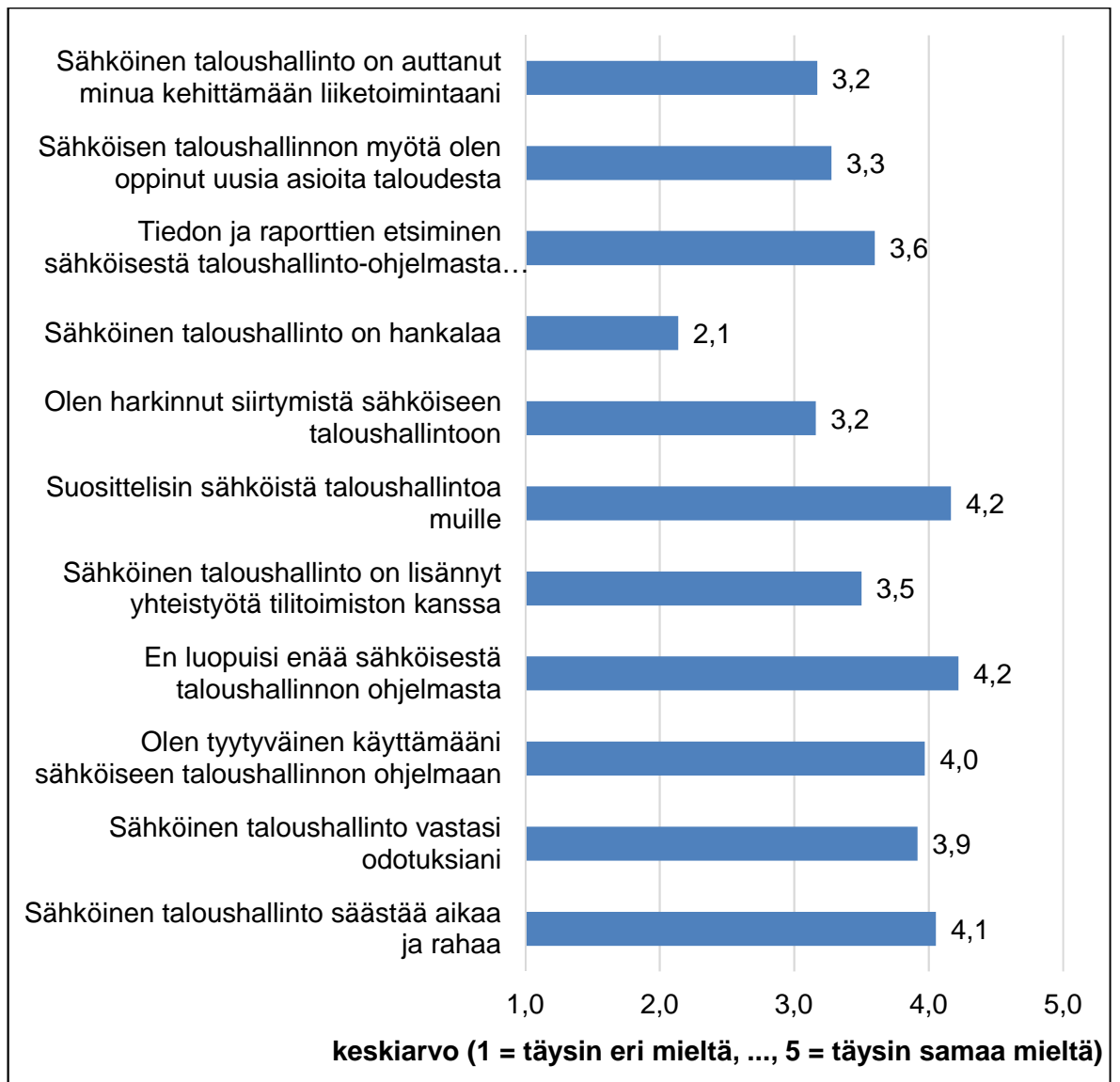
Sähköinen taloushallinto käsitteenä saattaa olla monelle epäselvä ja siksi tämän kyselyn yksi tavoitteista olikin kartoittaa, millaisena Taloushallinta Uniikin asiakkaat ymmärtävät sen. Vastaajia pyydettiin valitsemaan alla olevista vaihtoehdoista kaikki, jotka heidän mie-

lestään tarkoittivat sähköistä taloushallintoa. Lähes 80% vastaajista ymmärsi sen ensisijaisesti paperittomana kirjanpitoa ja vajaa 70% pilvipalvelussa toimivana kirjanpito-ohjelmana. Verkkolaskutuksen valitsi 66% vastaajista, digitaalisuuden 47% ja automatisoidun kirjanpidon 26%. Lisenssillä toimivaksi, koneelle asennettavaksi kirjanpito-ohjelmaksi sähköisen taloushallinnon mielsi 5% vastaajista. Lisäksi 3% valitsi muu, mikä? –vaihtoehdon ja määritteli sen sanallisesti käsittämään sähköisen laskutuksen ja palkanlaskennan. (Kuvio 17.)



Kuvio 17. Mitä sähköinen taloushallinto tarkoittaa vastaajien mielestä

Sähköistä taloushallintoa käsittelevän osion päätteeksi pyydettiin vastaajia valitsemaan itselleen sopivin vastaus Likertin asteikolla annettuihin väittämiin. Käytetty asteikko oli 1-5, jossa numero 1 vastasi mielipidettä ”täysin eri mieltä”, 2 tarkoitti ”eri mieltä”, 3 tarkoitti ”ei samaa eikä eri mieltä”, 4 tarkoitti ”jokseenkin samaa mieltä” ja 5 vastasi mielipidettä ”täysin samaa mieltä”. Tähän kysymykseen vastasi 37 henkeä joten yksi kyselyyn vastanneista jätti kysymyksen väliin. Kysymyksen tuloksia voidaan kuitenkin pitää luotettavina. Kyselyn antama vaikutelma oli, että Taloushallinto Uniikin asiakkaiden mielikuva sähköisestä taloushallinnossa on positiivinen. Vastaajat ovat tyytyväisiä sähköiseen taloushallintoon eivätkä enää luopuisi siitä. He myöskin suosittelisivat sähköistä taloushallintoa muille ja kokevat että se vastasi heidän odotuksiaan. Asiakkaat myös kokivat sähköisen taloushallinnon säästävän aikaa ja rahaa sekä mahdollisesti auttavan heitä kehittämään liiketoimintaansa. Sähköisen taloushallinto-ohjelman käyttö ja raporttien sekä tiedon sieltä etsiminen koettiin helpohkoksi. Myös yhteistyön tilitoimiston kanssa nähtiin jossain määrin lisääntyneen. (Kuvio 18.)

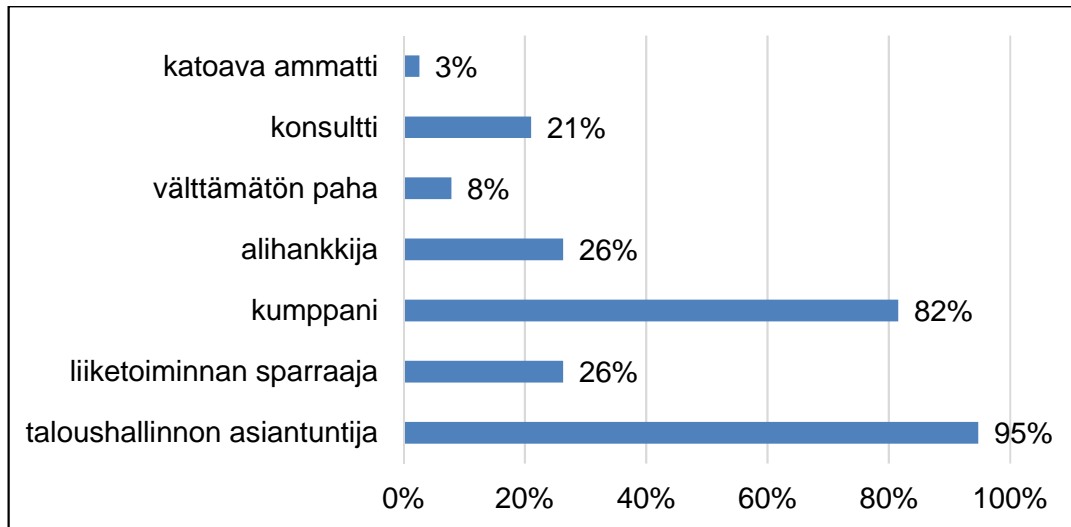


Kuvio 18. Vastanneiden mielipiteet sähköistä taloushallintoa koskevista väittämistä

### 5.3 Suhtautuminen kirjanpitäjiin ja tilitoimistoon

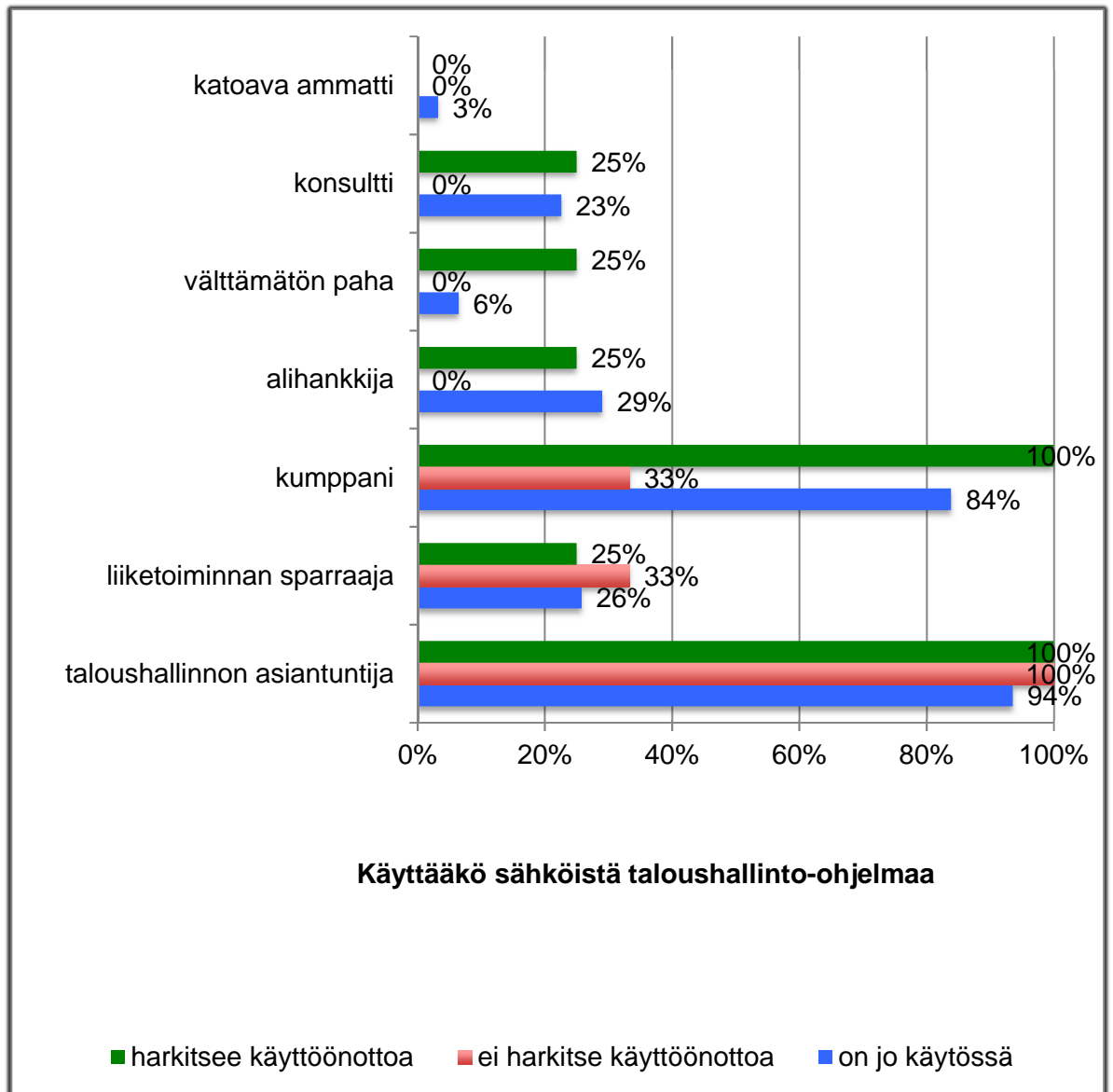
Kyselyn kolmas osio keskittyi tarkastelemaan Taloushallinta Uniikin asiakkaiden suhtautumista kirjanpitäjiin ja tilitoimistoon. Vastaajia pyydettiin valitsemaan annetuista kirjanpitäjää koskevista kuvauksista kolme sopivinta. Vaihtoehtoista erottui kaksi ylivoimaisesti suosituinta kuvausta. Vastaajista 95% eli lähes kaikki pitivät kirjanpitäjää taloushallinnon asiantuntijana ja 82% kumppanina. Alihankkijan, liiketoiminnan sparraajan tai konsultin valitsi runsas viidesosa vastaajista. Vain 8% piti kirjanpitäjää välttämättömänä pahana ja 3% katoavana ammattina. Kirjanpitäjän ja tilitoimiston merkitys ja heidän ammattitaitonsa arvostus korostui vastauksissa. Tosin on huomattava, että mahdollisesti kyselyyn eivät vastanneetkaan asiakkaat, joiden näkemys kirjanpitäjistä ja tilitoimistoista oli jo valmiiksi negatiivinen. (Kuvio 19.)





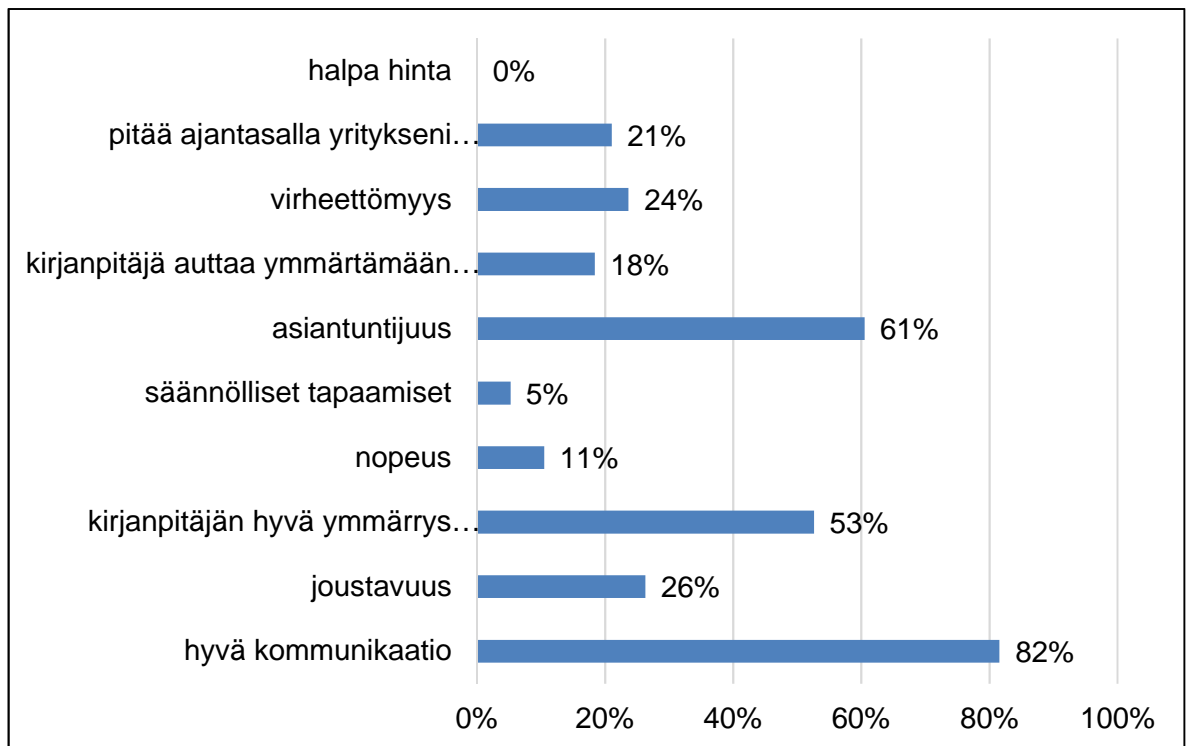
Kuvio 19. Vastanneiden mielikuvia kirjanpitäjistä

Tutkimuksessa haluttiin myös selvittää, näkyykö sähköistä taloushallinto-ohjelmaa jo käyttävien, sen käyttöönottoa harkitsevien ja ei-harkitsevien mielipiteissä eroavaisuuksia. Tämä tieto on tärkeä, sillä Taloushallinta Uniikin tavoitteena on saada suurin osa tallennusasiakkaista siirtymään sähköiseen taloushallintoon. Saamalla tietoa tallennusasiakkaiden mielipiteistä voidaan paremmin ymmärtää heidän motiivejaan siirtyä tai olla siirtymättä. Tuloksissa yllättävää oli se, että siirtymistä harkitsemattomien tallennusasiakkaiden mielikuva kirjanpitäjistä oli varsin positiivinen. Kirjanpitäjät nähtiin etenkin taloushallinnon asiantuntijoina mutta myös kumppaneina ja liiketoiminnan sparraajina. Tulos viittaa siihen, että nämä tallennusasiakkaat ovat varsin tyytyväisiä tällä hetkellä saamaansa palveluun eivätkä koe tarpeelliseksi siirtyä sähköiseen taloushallintoon sitä parantaakseen. Sen sijaan sähköisen taloushallinto-ohjelman käyttöönottoa harkitsevien vastauksista kävi ilmi, että vaikka suurin osa suhtautuikin myönteisesti kirjanpitäjiin, oli joukossa myös niitä joiden mielestä kirjanpitäjä oli välttämätön paha. Vain sähköistä taloushallintoa jo käyttävien keskuudessa pidettiin kirjanpitäjää katoavana ammattina. Mutta koska tämän vastauksen osuus oli vain 3% voidaan päätellä, että lähes kaikki vastaajat näkevät tarvitsevansa kirjanpitäjiä ja tilitoimistoja myös tulevaisuudessa huolimatta teknologian ja digitaalisuuden yleistymisestä. (Kuvio 20.)



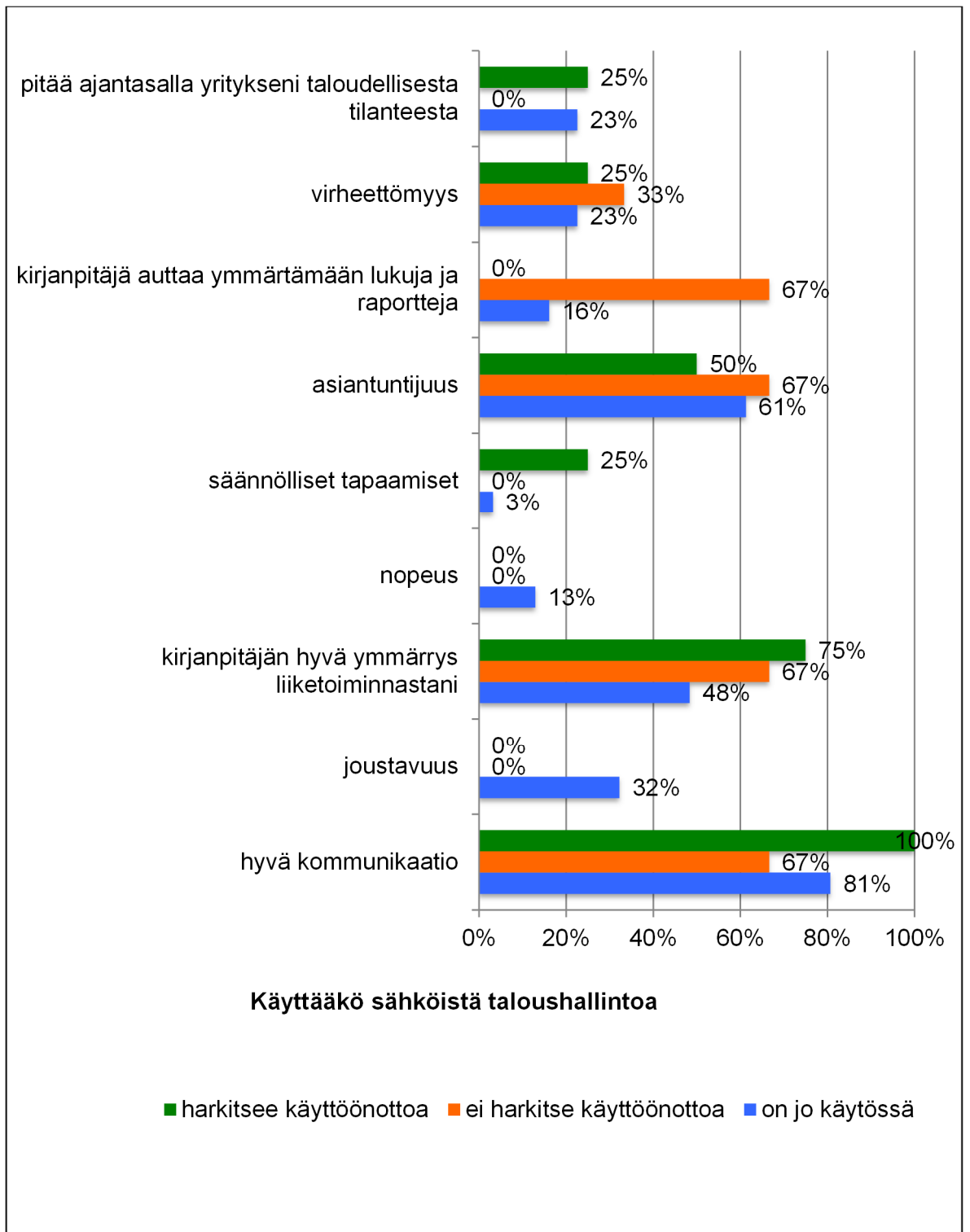
Kuvio 20. Vastanneiden mielikuvia kirjanpitäjästä ryhmiteltynä sen mukaan, onko harkinnut sähköisen taloushallinto-ohjelman käyttöönottoa

Vastaajia pyydettiin valitsemaan mielestään kolme tärkeintä ominaisuutta tilitoimistossa. Tärkeimmiksi ominaisuuksia nousivat hyvä kommunikaatio, asiantuntijuus ja kirjanpitäjän hyvä ymmärrys. Vastaavasti vähiten tärkeitä olivat säännölliset tapaamiset ja nopeus sekä halpa hinta, jota kukaan vastaajista ei valinnut. Hinnan merkityksettömyys on huomionarvioista sillä hinta-asiat nousevat usein esiin kanssakäymisissä asiakkaan ja tilitoimiston välillä. Myöskin virheettömyyden alhainen prosenttiluku oli yllättävä ja korostanee asiakkaiden ymmärrystä siitä, että myös tilitoimistossa voi tapahtua inhimillisiä virheitä. Selkeää ja jatkuvaa kommunikaatiota asiakkaan kanssa arvostetaan ja se on myös yksi tilitoimistoalaa kohtaavan muutoksen suurista teemoista. Manuaalisen tallennustyön vähetessä korostuu tilitoimiston asiantuntijuus ja ymmärrys asiakkaan liiketoiminnasta ja tarpeista. Tätä näkemystä tukevat asiakkaiden vastaukset. (Kuvio 21.)



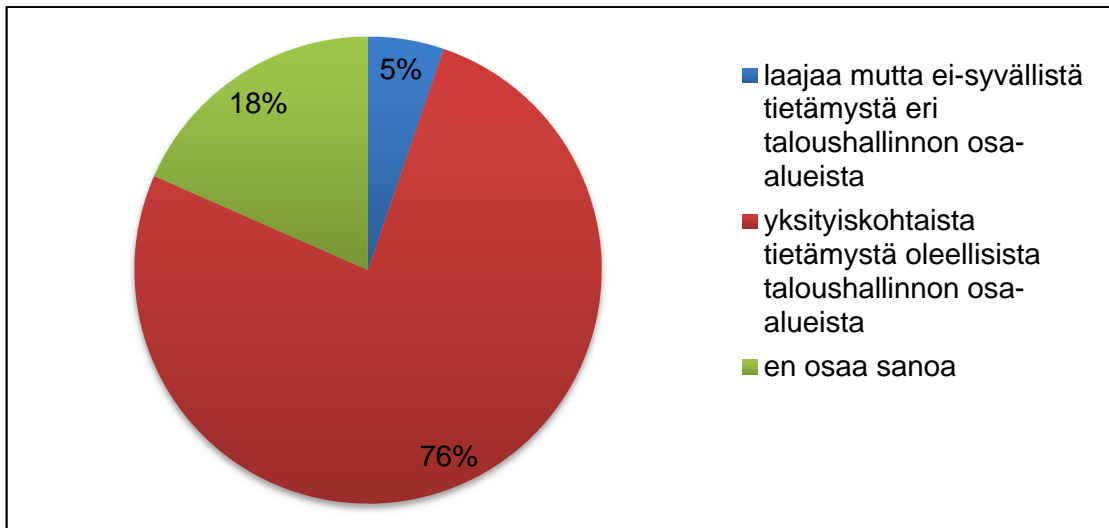
Kuvio 21. Vastanneiden mielestä tärkeimmät ominaisuudet tilitoimistossa

Kyselyn vastauksien perusteella haluttiin myös selvittää, vaikuttiko mielipiteisiin se oliko vastaajalla käytössä sähköinen taloushallinto-ohjelma vai ei. Kyselyssä kävi ilmi, että tallennusasiakkaiden mielestä tärkeitä ominaisuuksia olivat kirjanpitäjän kyky tulkita lukuja ja raportteja sekä ymmärtää asiakkaan liiketoimintaa kun taas sähköisen taloushallinnon käyttäjille nämä ominaisuudet eivät esiintyneet yhtä tärkeinä. Tallennusasiakkaat halusivat myös säännöllisiä tapaamisia kirjanpitäjän kanssa. Sähköisen puolen käyttäjille tapaamiset eivät olleet tärkeitä johtuen kenties siitä, että he eivät tarvitse kirjanpitäjän apua päästäkseen tarkastelemaan kirjanpitoaan. Muita eroavaisuuksia ilmeni tilitoimiston joustavuudessa ja nopeudessa, sillä nämä ominaisuudet olivat tärkeitä vain sähköisen taloushallinnon käyttäjille. On mahdollista, että koska he ovat tottuneet käyttämänsä taloushallinto-ohjelman joustavuuteen ja nopeuteen, vaaditaan näitä ominaisuuksia myös tilitoimistolta. (Kuvio 22.)



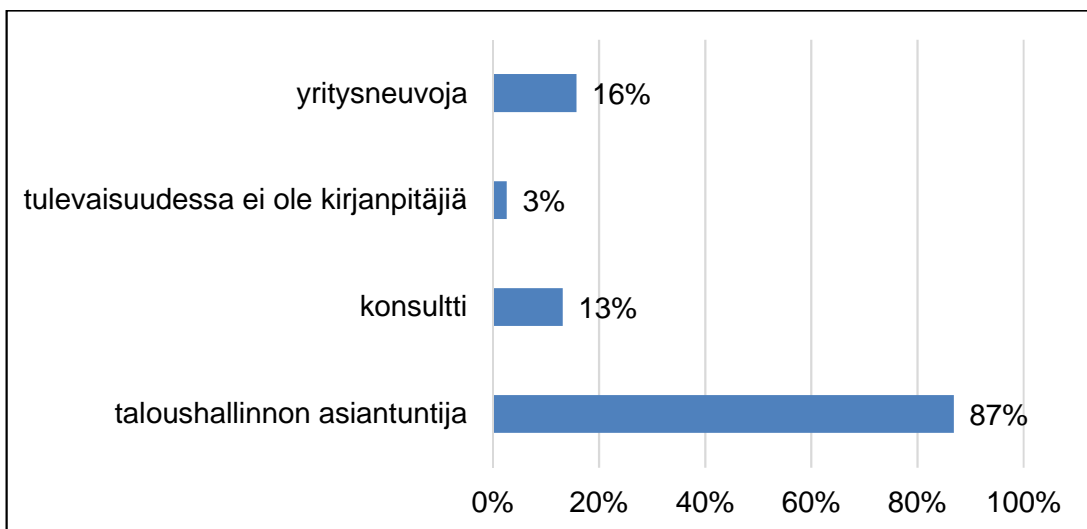
Kuvio 22. Vastanneiden mielestä tärkeimmät ominaisuudet tilitoimistossa ryhmiteltynä sen mukaan, onko harkinnut sähköisen taloushallinto-ohjelman käyttöönottoa

Vastaajilta kysyttiin pitävätkö he tilitoimistossa tärkeämpänä laajaa, mutta ei syvällistä tietämystä vai yksityiskohtaista tietämystä oleellisista taloushallinnon osa-alueista. Vastaajista 76% piti tärkeämpänä jälkimmäistä vaihtoehtoa ja vain 5% laaja mutta ei-syvällistä tietämystä. Myös nämä tulokset vahvistavat käsitystä kirjanpitäjästä taloushallinnon asiantuntijana. (Kuvio 23.)



Kuvio 23. Vastanneiden mielestä tilitoimiston tärkein ominaisuus

Vastaajilta kysyttiin vielä erikseen miten he näkevät tulevaisuuden kirjanpitäjän. Vastaajat saivat valita niin monta vaihtoehtoa kuin halusivat. Jälleen, kuten aiemmissakin vastauksissa, suurin osa eli lähes 90% vastaajista näki tulevaisuuden kirjanpitäjän taloushallinnon asiantuntijana. Yritysneuvojana kirjanpitäjän näki vain 16% ja konsulttina 13%. Koko kirjanpitäjän ammatin katoamista ennakoiti 3%. Yritysneuvojan ja konsultin nimikkeitä ei kenties vielä assosioida niin vahvasti kirjanpitäjään kuin taloushallinnon asiantuntijaa. (Kuvio 24.)



Kuvio 24. Vastanneiden käsitys tulevaisuuden kirjanpitäjästä

Kyselyn kolmannen osion loppuksi vastaajia pyydettiin valitsemaan Likertin asteikolta itselleen sopivin vastaus kirjanpitäjiä ja tilitoimistoja koskeviin väittämiin. Väittämien avulla tutkittiin paitsi vastaajien suhtautumista kirjanpitäjiin ja tilitoimistoihin niin myös sitä millai-

sena he näkevät asioinnin tilitoimiston kanssa sekä saavatko asiakkaat tarvitsemansa tiedot ja materiaalit heitä tyydyttävällä tavalla. (Kuvio 25.)



Kuvio 25. Vastanneiden mielipiteet kirjanpitäjiä ja tilitoimistoa koskevista väittämistä

Mielipiteitä mitattaessa suurin osa vastaajista oli joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että kirjanpitäjä on taloushallinnon ammattilainen ja tilitoimisto asiakkaan liiketoiminnan kumppani. Myöskään moni vastaajista ei nähnyt kirjanpitoa välttämättömänä pahana. Vastaajien mielikuvat kirjanpitäjistä ja tilitoimistoista olivat siis keskimääräisesti positiivisia. Myös asiointiin tilitoimiston kanssa oltiin tyytyväisiä. Lähes kaikki vastaajat olivat joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että asiointi liiketoimintaan liittyvissä asioissa oli helpompaa tilitoimiston kanssa kuin viranomaisten kuten verottajan kanssa. Kirjanpitäjän neuvoja pitivät hyödyllisinä lähes kaikki. Myös ylipuolet vastaajista koki tilitoimiston auttavan heitä analysoimaan liiketoimintansa nykytilannetta. Liiketoiminnan kehittämisneuvoja kaipasi hieman yli puolet vastaajista mutta monella ei myöskään ollut myönteistä eikä kielteistä mielipidettä asiasta. Raportointia koskevat väittämät jakoivat enemmän mielipiteitä.

Puolet vastaajista piti raportteja jokseenkin helppolukuisia mutta osa koki ne vaikeaselkoisiksi. Ei siis ollut yllättävää, että suurin osa vastaajista piti tärkeänä, että kirjanpitäjä auttaa avaamaan kirjanpidon raportteja ja lukuja. Hieman alle puolet vastaajista myös ilmoitti tarvitsevansa yksityiskohtaisia raportteja. (Kuvio 25.)

#### **5.4 Asiakkaiden taloushallinnon tarpeet**

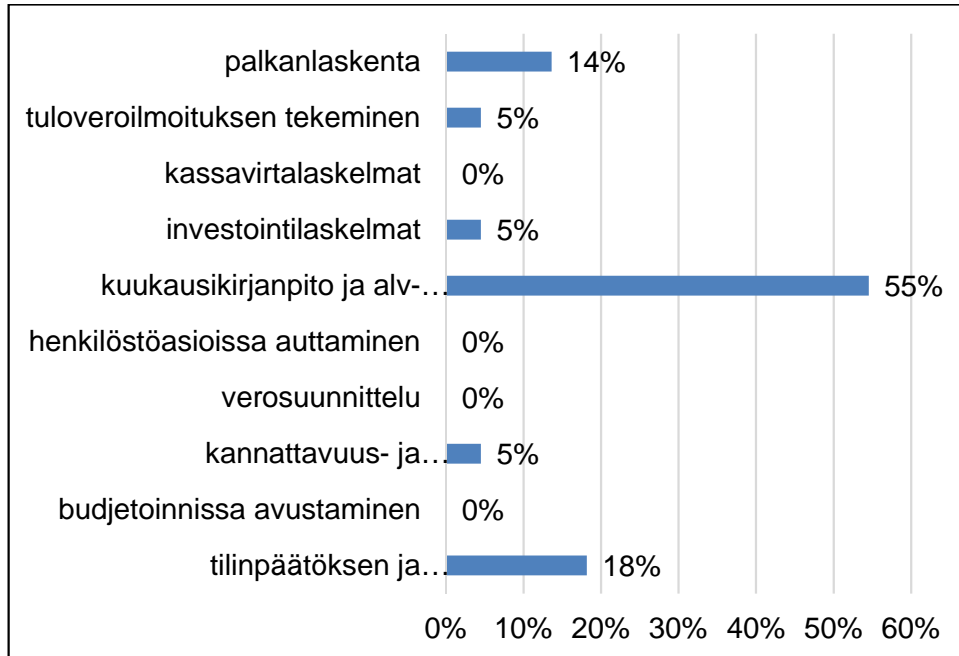
Kyselyn neljännessä ja viimeisessä osassa tutkittiin, millaisista palveluista Taloushallinta Uniikin asiakkaat ovat kiinnostuneet sekä mitä tarpeita heillä on liittyen taloushallintoon. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä palveluja ja palvelukonsepteja tarjoamalla tilitoimisto voi tulevaisuudessakin vahvistaa ja lisätä asiakaskuntaansa. Lisäksi haluttiin toimeksiantajan toiveesta selvittää, paljonko asiakkaat olisivat valmiita maksamaan peruskirjanpidosta sekä yritysneuvontapalveluista.

Neljännen osion aluksi pyydettiin vastaajia laittamaan tilitoimiston tarjoamat palvelut tärkeysjärjestykseen asteikolla 1-10, jossa numero yksi oli tärkein ja numero 10 vähiten tärkeä. Palveluvaihtoehdot käsittivät ulkoiseen ja sisäiseen laskentatoimeen kuuluvia tehtäviä sekä henkilöstöasioissa auttamisen. Vaihtoehtojen taustalla oli ajatus tulevaisuuden tilitoimistosta palvelukeskuksena. Valitettavasti kysymyksen asettelu lienee ollut epäselvä sillä kaikista 38 vastauksesta vain 22 kappaletta oli täytetty ohjeiden mukaisesti ja voitiin siis analysoida. 16 vastauksessa oli joko käytetty samaa arvosanaa moneen eri palveluun tai jätetty käyttämättä kaikki asteikon numeroita. Tulos ei siis edusta kaikkia vastaajia ja sitä pitääkin käsitellä vain suuntaa antavana. (Liite 3.)

Vastaukset kysymykseen hajaantuivat melko tasaisesti asteikolle 1-10. Vain muutaman palvelun yhteydessä oli selkeästi havaittavissa, että sitä pidettiin joko enemmän tai vähemmän tärkeänä. Esimerkiksi budjetoinnissa auttaminen, henkilöstöasioissa auttaminen sekä investointilaskelmat olivat useimmiten luokiteltu vähemmän tärkeäksi kuin muut palvelut. Vastaavasti arvoasteikon kärkipäässä näkyi palveluja kuten kuukausikirjanpito ja alv-laskelmat, palkanlaskenta, tuloveroilmoituksen tekeminen sekä tilinpäätöksen ja kuukausikirjanpidon lukujen analysoiminen. (Liite 3.)

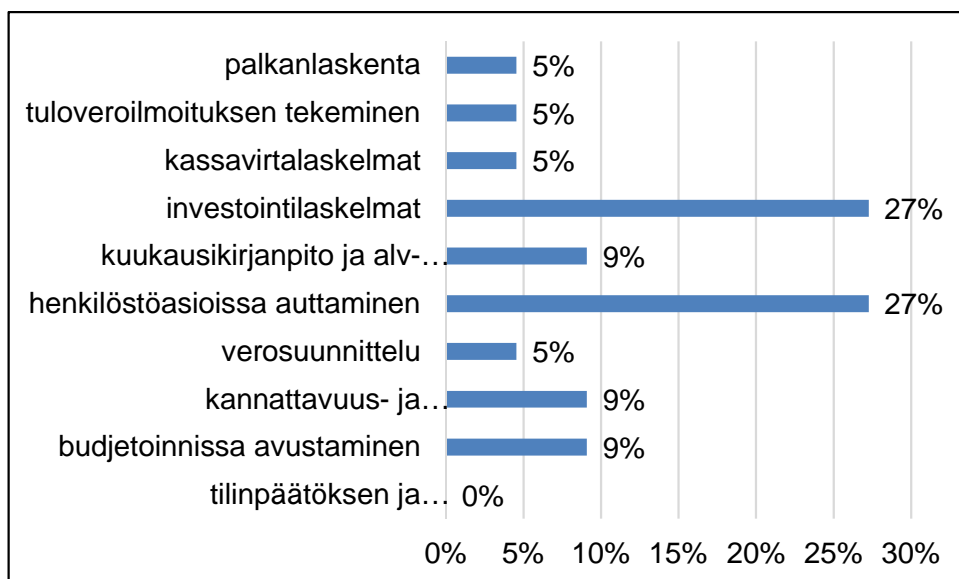
Tärkeimmiksi luokiteltuja tilitoimistopalveluja tarkasteltaessa huomattiin, että vastaajista hieman yli puolet piti tärkeimpänä kuukausikirjanpitoa ja alv-laskelmia. Tulos ei ole yllättävä sillä kaikki asiakkaat ostivat kyseiset palvelut tilitoimistolta. Vajaa viidennes vastaajista valitsi tärkeimmäksi tilinpäätöksen ja kuukausikirjanpidon lukujen analyysin. Tämä on mielenkiintoinen tulos sillä siinä ollaan siirrytty lakisääteisestä ja jossain määrin itseään toistavasta työstä tehtäviin, joiden avulla pyritään auttamaan asiakasta paremmin ymmärtä-

mään ja kehittämään liiketoimintaansa. Myös sisäisen laskennan tehtävät nousivat esiin sillä 5% vastaajista piti tärkeimpänä investointilaskelmia ja toiset 5% kannattavuus- ja hinnoittelulaskelmien laadintaa. Lisäksi tärkeimmäksi mainittiin palkanlaskenta ja tuloveroilmoituksen tekeminen. (Kuvio 26.)



Kuvio 26. Tärkeimmäksi luokitellut tilioimiston palvelut

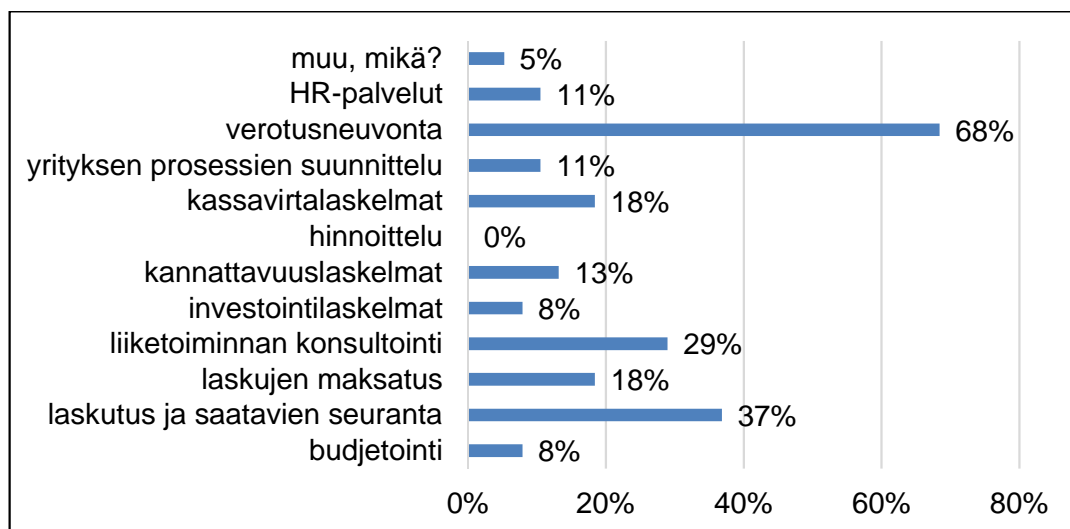
Vertailun vuoksi tarkastellaan myös vähiten tärkeäksi luokiteltuja tilioimiston palveluja. Investointilaskelmat ja henkilöstö asioissa auttaminen olivat ylivoimaisesti eniten numero 10 eli vähiten tärkeä –arvosanan saaneita. Yllättäen myös muutama vastaajista oli valinnut kuukausikirjanpidon ja alv-laskelmat vähiten tärkeiksi. (Kuvio 27.)



Kuvio 27. Vähiten tärkeäksi luokitellut tilioimiston palvelut

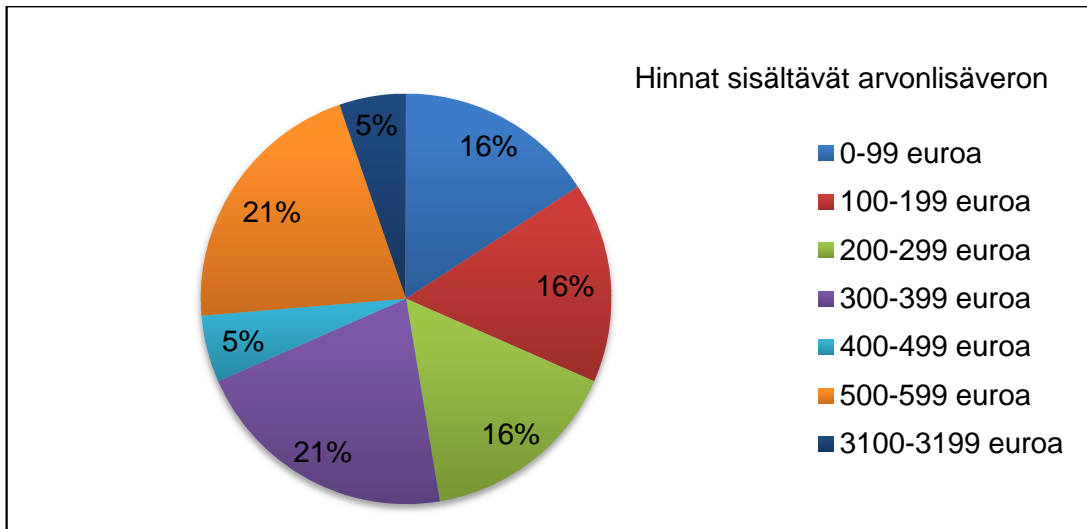


Vastaajilta kysyttiin myös mitä yritysneuvontapalveluita he olisivat kiinnostuneet ostamaan tilitoimistolta. Ylivoimaisesti suosituin oli verotusneuvonta, jota vastaajista 68% olisi valmis ostamaan. Myös muuten konsultointi- ja neuvontapalvelut kiinnostivat osaa vastaajista, ja esimerkiksi 29% vastaajista harkitsisi liiketoiminnan konsultointipalvelujen ostoa. Osto- ja myyntireskontraan liittyvät palvelut kuten laskujen maksatus sekä laskutus ja saatavien seuranta herättivät mielenkiintoa. Sisäiseen laskentatoimeen liittyvistä palveluista erityisesti kannattavuuslaskelmat mutta jossain määrin myös budjetointi ja investointilaskelmat. Hinnoittelupalveluista ei kuitenkaan ollut kiinnostunut yksikään vastaajista. (Kuvio 28.)



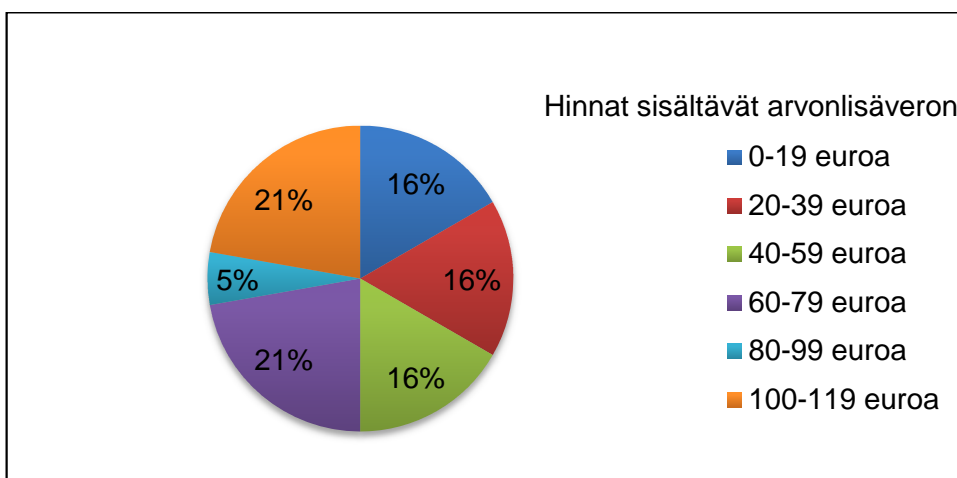
Kuvio 28. Yritysneuvontapalvelut, jotka vastaajat olisivat kiinnostuneet ostamaan tilitoimistolta

Vastaajia pyydettiin vapaamuotoisesti ilmoittamaan paljonko he olisivat valmiit maksamaan peruskirjanpito palveluista per kuukausi. 29 henkilöä 38:sta vastasi tähän kysymykseen mutta varsinaisen hinta-arvion antoi vain 19 vastaajaa. Koska kaikki vastaajat eivät olleet määritelleet tarkoittivatko arvonlisäverollista vai arvonlisäverotonta hintaa, päätettiin olettaa että kaikki annetut arvot, joissa ei erikseen mainittu arvonlisävero sisälsivät sen. Vastaukset jakautuivat suurin piirtein tasaisesti hintahaarukoille 0-99 euroa, 100-199 euroa, 200-299 euroa, 300-399 euroa sekä 500-599 euroa. 400-499 euron hintahaarukkaan osui 5% vastauksista mikä tarkoittaa yhtä vastaajaa. Lisäksi yksi vastaajista valitsi kuukausihinnan 3100-3199 euron haarukasta. (Kuvio 29.) Muutama sanallisen vastauksen jättäneistä painotti, että sopiva hinta peruskirjanpidolle määräytyy tapahtumien määrän ja kirjanpidon laajuuden mukaisesti. Ostamalla palvelun tilitoimistolta voi luottaa siihen, että lain säättämät tehtävät ja ilmoitukset hoidetaan ajoissa ja kunnolla, jolloin ne ovat hintansa arvoisia.



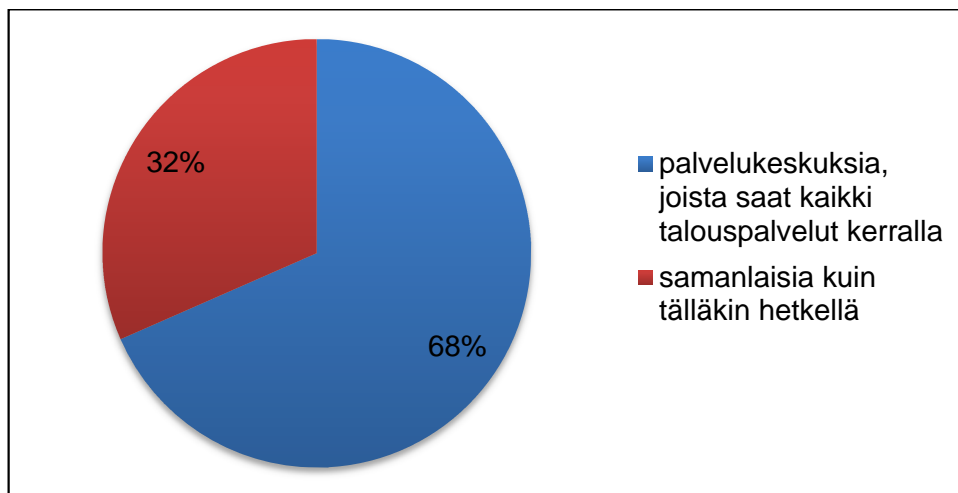
Kuvio 29. Mitä vastaajat olisivat valmiit maksamaan peruskirjanpidosta per kuukausi

Vastaajat saivat myös vapaamuotoisesti ilmoittaa, paljonko maksaisivat yritysneuvontapalveluista per tunti. Kuten yllä, oletettiin tuloksia analysoidessa, että jos arvonlisäveroa ei oltu erikseen mainittu, sisältyi se jo annettuun hintaan. Kysymykseen vastasi 29 henkeä, joista 19 antoi vastauksensa numeroina ja 10 sanallisena. Annettu tuntihinta vaihteli nol-  
lasta 112 euroon. 80-99 euron tuntihinnan valitsi 5% vastaajista, 21% vastaajista valitsi joko 60-79 euroa tai 100-119 euroa, ja 16% hintahaarukat 0-19 euroa, 20-39 euroa tai 40-59 euroa. On mielenkiintoista, että maksimissaan 19 euroa ja 112 euroa maksavien ryhmät ovat suunnilleen samansuuruiset. Tämä kuvastanee sitä, että asiakkaat tiedostavat tilitoimistolta tarjoaman asiantuntijapalvelun arvon hyvin eri tavoin. (Kuvio 30.) Varsinaisten lukujen lisäksi saatiin kymmenen sanallista vastausta, joista kahdeksassa ilmoitettiin ”en osaa sanoa”. Kahdessa muussa kirjoitettiin, että maksettava summa riippuu täysin palvelun luonteesta ja sisällöstä, ja voi olla jopa 200 euroa per tunti, jos kyseessä on asiantuntijan perusteellinen perehtyminen asiaan.



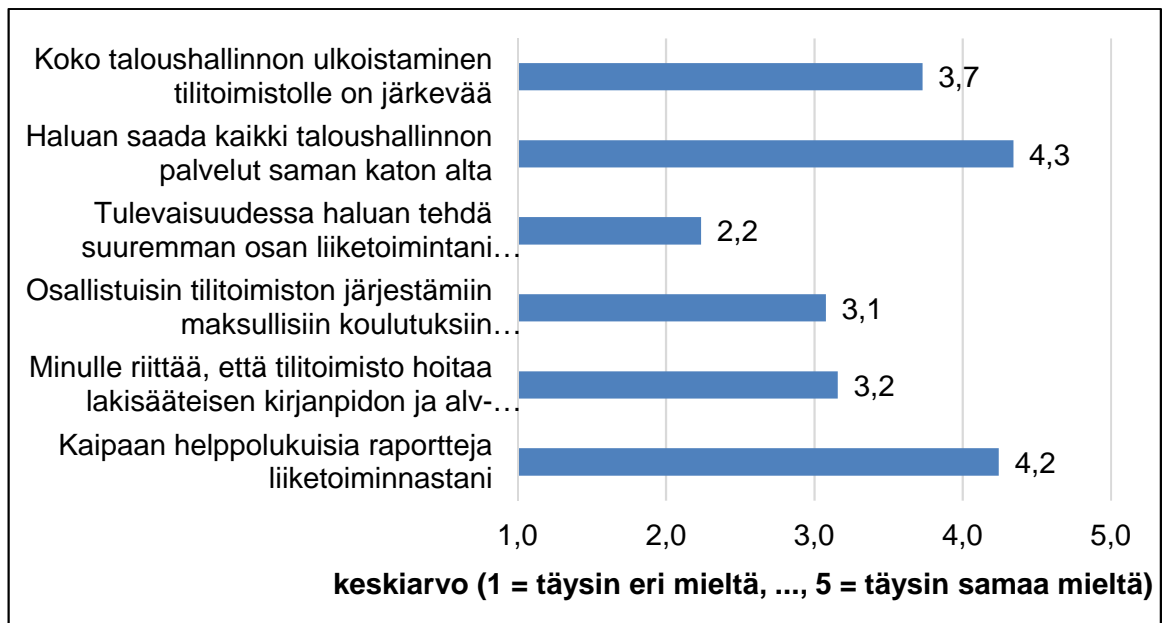
Kuvio 30. Mitä vastaajat olisivat valmiit maksamaan yritysneuvontapalveluista per tunti

Vastaajia kannustettiin miettimään tilitoimistoalan tulevaisuutta kysymällä millaisina he näkevät tilitoimistot viiden vuoden päästä. Kaksi kolmasosaa vastaajista ennusti tilitoimistojen muuttuneen palvelukeskuksiksi, joista voi hankkia kaikki talouspalvelut yhdeltä kerralla. Kolmannes vastaajista uskoi tilitoimistojen pysyvän samanlaisina kuin tälläkin hetkellä. Kyselyssä annettiin myös kolmas vaihtoehto, jossa väitettiin että viiden vuoden päästä tilitoimistot ovat siirtyneet historiaan ja ne on korvattu automaattisilla tietokoneohjelmilla. Kukaan vastaajista ei valinnut tätä vaihtoehtoa, joten voidaan olettaa asiakkaiden haluan olla tekemisissä kirjanpitäjien kanssa myös tulevaisuudessa. (Kuvio 31.)



Kuvio 31. Miten vastaajat näkevät tilitoimistot viiden vuoden päästä

Neljännän osion ja samalla koko kyselyn viimeisessä kysymyksessä vastaajien piti valita itselleen sopivin vastaus Likertin asteikolta annettuihin väittämiin. Väittämien avulla haluttiin saada selville, millaisena asiakkaat näkevät suhteensa tilitoimistoon ja millaisena he näkevät alan tulevaisuuden. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että kaikki taloushallinnon palvelut pitäisi olla saatavilla saman katon alta. Tämä ei kuitenkaan suoraan tarkoita sitä, että asiakkaat ostaisivat kaikki taloushallinnon palvelut tilitoimistolta sillä koko taloushallinnon ulkoistamista tilitoimistolle piti järkevänä vain hieman yli puolet vastaajista. Samalla kuitenkin vain kaksi vastaajaa suunnitteli tulevaisuudessa tekevänsä suuremman osan liiketoimintansa taloushallinnosta itse. Lisäksi kysyttäessä riittääkö, että tilitoimisto hoitaa vain lakisääteisen kirjanpidon ja alv-ilmoitukset saatiin vastauksia asteikon laidalta toiselle. Näyttäisikin siis siltä, että asiakkaat haluavat pitää kiinni ainakin osasta liiketoimintansa taloushallintoa mutta samalla haluavat, että kaikki palvelut ovat saatavilla samasta paikasta tarvittaessa. Helppolukuisia raportteja kaipaisivat lähes kaikki, joten raportoinnin ja raporttien kehittäminen lienee yksi tilitoimiston lähitulevaisuuden tehtävistä. Myös tilitoimiston järjestämiin maksullisiin koulutuksiin taloushallinnon eri osa-alueista oli varovaista kiinnostusta. (Kuvio 32.)



Kuvio 32. Vastanneiden mielipiteet tilitoimistopalveluista

## 6 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä näkemyksiä Taloushallinta Uniikin asiakkailta on kirjanpitäjistä ja tilitoimistosta. Käytännössä tämä tarkoitti, että asiakkaille lähetettiin kyselylomake, jonka avulla kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia sähköisestä taloushallinnosta, selvitettiin mitä ominaisuuksia he arvostavat kirjanpitäjissä ja tilitoimistossa sekä tutkittiin mistä tilitoimiston palveluista he ovat kiinnostuneita. Nämä kolme aihepiiriä valikoituivat kyselyn teemoiksi sillä ne nousivat yhä uudestaan esiin niin lähdekirjallisuudessa kuin taloushallinnon alan ammattilaisten kirjoituksissa puhuttaessa tilitoimistoalaa kohtaavista muutoksista.

Teoreettisessa viitekehyksessä todettiin, että sähköisen taloushallinnon määritelmä on varsin liukuva. Sähköisellä tai digitaalisella taloushallinnolla voidaankin tarkoittaa kaikkea mahdollista verkkolaskutuksesta yli organisaatorajojen toimiviin automatisoituihin tietovirtoihin. Asiakkaiden kyselyssä antamat vastaukset tukevat tätä näkemystä sillä niin pilvipalvelu, automatisoitu kirjanpito kuin verkkolaskutuskin saivat kannatusta. Vastaajien joukossa oli sekä perinteisen tallennukseen perustuvan kirjanpidon asiakkaita että sähköistä taloushallintoa käyttäviä asiakkaita. Sähköistä taloushallinto-ohjelmaa käyttävistä suurimmalla osalla oli Procountor yhteiskäytössä tilitoimiston kanssa.

Digitaalisuus ja sähköinen taloushallinto ovat olleet runsaasti esillä viime vuosina. Sähköisyyden on sanottu mullistavan tiedonkulun sekä yritysten toiminnan tulevaisuudessa. Myös kyselyyn vastaajat olivat suurimmaksi osin vakuuttuneita sähköisen taloushallinnon eduista joko oman kokemuksensa tai muualta saadun tiedon perusteella. Sähköistä taloushallintoa pidettiin reaaliaikaisena, helppokäyttöisenä ja nykyaikaisena työkaluna oman liiketoiminnan kokonaisvaltaiseen hallinnoimiseen. Vastaajat tuntuivat hyvin pitkälti hyväksyvän tilitoimiston siirtymisen sähköiseen taloushallintoon luonnollisena kehityksenä ja näkivät sen myös oleellisena osana oman liiketoimintansa tukitoimintoja. On valitettavaa, että kyselyyn ei vastannut yhtään toiminimeä sillä olisi ollut mielenkiintoista saada selville, suhtautuvatko he yhtä positiivisesti sähköiseen taloushallintoon kuin osakeyhtiöt ja yhdistykset.

Tutkimuksen toinen teema keskittyi tarkastelemaan ominaisuuksia asiakkaat arvostavat kirjanpitäjissä ja tilitoimistossa. Suurin osa kyselyyn vastaajista suhtautui kirjanpitäjään ensisijaisesti taloushallinnon ammattilaisena, jonka antamiin neuvoihin saattoi luottaa. Kirjanpitäjä nähtiin myös kumppanina ja asiakkaan liiketoiminnan kehittäjänä perinteisen tallentajan sijasta. Tämä vastaa pitkälti viitekehyksessä esiin tulleita ajatuksia kirjanpitäjän muuttumisesta manuaalisesta tallentajasta taloushallinnon asiantuntijaksi. Kyselyssä ei

tarkemmin avattu, mitä taloushallinnon asiantuntijalla tarkoitetaan mutta lähdekirjallisuuden mukaan sen voidaan hyvin nähdä tarkoittavan paitsi ulkoisen ja sisäisen laskentatoimen tuntemusta niin myös neuvonta- ja konsultointitaitoja sekä kielitaitoa ja asiakashenki-syyttä.

Kyselyn perusteella asiakkaat pitivät kirjanpitäjän tärkeimpinä ominaisuuksina paitsi asiantuntijuutta niin myös kommunikaatiota sekä hyvää ymmärrystä asiakkaan liiketoiminnasta. On kenties yllättävää, kuinka ymmärtäväisiä vastaajat olivat kirjanpitäjiä ja tilitoimistoja kohtaan: virheettömyys ja palvelun hinta olivat huomattavasti vähemmän tärkeitä asioita kuin esimerkiksi kirjanpitäjän kyky avata asiakkaalle tämän taloudellista tilannetta. Kyselyn tuloksilla on yhteys, asiakkaat selvästi arvostavat asiantuntijuutta ja ovat valmiit maksamaan asiallisen hinnan tarpeelliseksi katsomastaan palvelusta. Kirjanpitäjien ammattikunta ja tilitoimistoja ei siis suinkaan pidetty auringonlaskun alana vaan niille nähtiin tarvetta myös tulevaisuudessa.

Lopuksi selvitettiin millaisista palveluista asiakkaat ovat kiinnostuneet ja millaisena he näkivät tilitoimiston roolin palvelutuottajana tulevaisuudessa. Tällä hetkellä vastaajista kaikki ostivat tilitoimistolta kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelut, jonka lisäksi yli kaksi kolmasosaa osti myös palkanlaskennan palveluita ja osa sisäisen laskennan palveluita. Vastauksista kävi selvästi ilmi, että asiakkaat kokevat tarvitsevansa peruskirjanpito-, arvonlisälas-kelma- ja palkanlaskentapalveluita myös tulevaisuudessa. Näiden lisäksi oltiin kiinnostu-neita kirjanpidon ja tilinpäätöksen lukujen analysoinnista sekä sisäisen laskennan palve-luista. Myös erikoistuneemmat ja kehittyneemmät yritysneuvontapalvelut herättivät kiin-nostusta. Etenkin verotusneuvonta, liiketoiminnan konsultointi sekä laskujen ja saatavien seuranta nousivat esiin. Tulevaisuuden tilitoimistot nähtiin palvelukeskuksina, joista saat-toi tarvittaessa saada kaikki taloushallinnon palvelut saman katon alta.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että pääsääntöisesti Taloushallinta Uniikin asi-akkaat suhtautuvat kirjanpitäjiin ja tilitoimistoon myönteisesti. Asiakkaiden näkemys tilitoi-mistojen tulevaisuudesta on luottavainen ja usko kirjanpitäjien ammattitaitoon luja. Ta-loushallinta Uniikin kuin muidenkin tilitoimistojen kannattaa hyödyntää näitä positiivisia näkemyksiä ja pyrkiä kehittämään niiden perusteella paitsi palveluita ja liiketoimintaa niin myös pyrkiä keskittämään henkilöstön resursseja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

## **6.1 Luotettavuuden pohdinta**

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä näkemyksiä Taloushallinta Uniikin asiakkailta on kirjanpitäjistä ja tilitoimistosta. Tavoitteena oli myös kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä

ja kokemuksia sähköisestä taloushallinnosta, selvitettiin mitä ominaisuuksia he arvostavat kirjanpitäjissä ja tilitoimistossa sekä tutkittiin mistä tilitoimiston palveluista he ovat kiinnostuneita. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella menetelmällä mikä sopi parhaiten työn luonteeseen. Tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavina ja yleistettävänä. Tutkimuksessa noudatettiin johdannossa esiteltyä peittomatriisia, jossa määritellään missä tutkimuksen eri vaiheissa käsitellään kutakin alakysymystä.

Tutkimuksen teoriaosuutta varten tutustuttiin taloushallintoa sekä ulkoista ja sisäistä laskentatoimea käsittelevään lähdemateriaaliin. Lisäksi tarkasteltiin tilitoimistoalaa ja sen muutosta käsitteleviä lähteitä sekä ministeriöiden tuottamia julkisia raportteja ja lakeja. Lähdemateriaaliksi kelpuutettiin vain akateemisesti hyväksytyjä lähteitä ja alan ammatti-piireissä yleisesti käytettyjä, objektiiviseksi luokiteltavia lähteitä. Eri ohjelmistotoimittajien tuottamaa materiaalia ei yksittäistä poikkeusta lukuun ottamatta kelpuutettu lähdemateriaaliksi sillä ne katsottiin subjektiiviseksi markkinointimateriaaliksi. Poikkeustapauksessakin muistettiin painottaa, että kyseessä on ei-akateeminen lähde, johon tulee suhtautua varauksella.

Empiirisen osion laadintaa varten perehdyttiin määrällistä tutkimusta esitteleviin teoksiin. Aineiston keruumenetelmäksi valittiin Webropol-palvelun avulla toteutettava kyselylomake. Menetelmävalintaan oltiin tyytyväisiä sillä sen avulla saatiin kartoitettua mahdollisimman monen asiakkaan mielipide. Myös haastatteluja harkittiin mutta niistä luovuttiin sillä todettiin, että tutkimuksessa oli oleellisempaa tutkia laajasti kuin syvällisesti. Kyselylomake toimi hyvin muutamaa kohtaa lukuun ottamatta ja vastausprosenttiin voitiin olla tyytyväisiä. Kyselylomakkeen haasteena voidaan kuitenkin pitää sen ajoittaista epätarkkuutta sillä tarkentavien jatkokysymysten esittäminen ei ollut mahdollista web-pohjaisen kyselylomakkeen yhteydessä. Samaten muutaman kysymyksen asettelu ei ollut täysin onnistunut mikä kävi ilmi vastauksissa.

Analysointimenetelmäksi valittiin aineiston tulkinta tunnuslukuihin ja ristiintaulukointiin perustuen. Johtuen kyselyn rakenteesta ja kysymysten määrästä, päätettiin näiden analysointimenetelmien olevan riittävät opinnäytetyön puitteisiin. Yleisesti voidaan tunnuslukujen ja ristiintaulukoinnin avulla saadut tulokset yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. Mutta koska kyselyyn vastasi vain osakeyhtiöiden ja yhdistysten edustajia, voidaan kyselyn tuloksia pitää edustavana vain näille ryhmille eikä siis koko Taloushallinta Uniikin kirjanpitopalveluita ostavalle asiakaskunnalle. Tutkimuksen tuloksia käsiteltiin pohdintaosiossa annettujen tutkimuskysymysten valossa. Koska tutkimuksessa vastattiin kaikkiin tutkimuskysymyksiin, voidaan sen katsoa täyttäneen asetetut tutkimustavoitteet. Tutkimus toteutettiin anonymisti, joten ei ole mahdollista selvittää kuka asiakkaista vastasi kyse-

lyyn ja mitkä ovat heidän vastauksensa. Tutkimuksessa noudatettiin Haaga-Helian raportointiohjeistusta ja se valmistui suunnilleen arvioidun aikataulun mukaisesti.

## **6.2 Jatkotutkimusaiheita**

Jatkotutkimusaiheena voitaisiin tutkia miten tässä tutkimuksessa saatuja tuloksia voitaisiin kehittää erilaisiksi tilitoimistopalveluiksi. Tutkimuksessa voitaisiin tutkia palveluiden tuottamisen prosesseja sekä kehitellä erilaisia palvelupaketteja asiakkaiden tarpeiden ja kiinnostuksen pohjalta. Palvelujen tuotteistaminen ja erikoistuminen ovat tässäkin tutkimuksessa esiin nousseita teemoja ja niiden avulla voidaan saavuttaa tarvittavaa kilpailuetua verrattuna muihin markkinoilla oleviin kilpaileviin tilitoimistoihin. Samalla voitaisiin tutkia miten tutkimuksessa esiin nousseet seikat voitaisiin valjastaa henkilöstön kehittämiseen ja asiantuntijuuden vahvistamiseen.

Toisena jatkotutkimusaiheena voisi olla tästä tutkimuksesta pois rajatut ulkomaiset asiakkaat. Elämme globaalissa maailmassa, jossa rahan ja työntekijöiden liikkuvuus on entistä yleisempää. Ulkomaiset yritykset harjoittavat liiketoimintaa Suomessa, perustuvat suomalaisia tytäryhtiöitä Suomeen tai palkkaavat työntekijöitä toimimaan Suomessa. Suomalaisen tilitoimiston palvelujen käyttö niin arvonlisäverotuksen kuin palkanlaskennan sekä kirjanpidon tehtävissä on monelle yritykselle selkeä valinta. Olisikin mielenkiintoista selvittää, millaisena nämä ulkomaiset asiakkaat näkevät suomalaiset kirjanpitäjät sekä tilitoimistot. Tulosten avulla voitaisiin kehittää ulkomaalaisille suunnattuja palveluita ja pyrkiä paremmin vastaamaan heidän tarpeitaan.



## Lähteet

Alander, I. 2006. Kirjanpidosta taloushallintoon. Tilitoimistoalan kehityksen kuvaus ja analyysi. Pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto. Tampere. Luettavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/93582/gradu01179.pdf?sequence=1>. Luettu: 28.8.2016.

Apunen, A. 2010. Tuotteistajan opas: taloushallinnon asiantuntijalle. Taloushallintoliiton julkaisut. Helsinki.

Asatiani, A. & Penttinen, E. 2015. Implications of cloud technology on management of information intensive business-to-business services – case accounting. Luettavissa: <http://www.taloushallinnonrunkoverkko.fi/files/2015/09/IMPACT-OF-CLOUD-ON-SERVICE-MANAGEMENT-FINAL.pdf>. Luettu: 13.8.2016.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. Uudistettu painos. Edita. Helsinki.

Hirsimäki, R.. 2014. Tulevaisuuden taloushallinnon ammattilainen. Saldo, 5, 20164 21-23.

Ikäheimo, S., Lounasmeri, S. & Walden, R. 2009. Yrityksen laskentatoimi. 3. uudistettu painos. WSOYpro Oy. Helsinki.

Jokinen, J. 2014. Taloushallintoliiton puheenjohtaja Vuokko Mäkinen: historian kirjaamisesta asiakastyöhön. Luettavissa: <http://tilisanomat.fi/artikkeli/taloushallintoliiton-puheenjohtaja-vuokko-m%C3%A4kinen-historian-kirjaamisesta-asiakasty%C3%B6h%C3%B6n>. Luettu: 4.10.2016.

Jokinen, J. 2015. Vuorineuvos Kari Neilimo: menestystekijät eivät näy taseessa. Tilisanomat, 5, 2015, 14-19.

Jormakka, R., Koivusalo, K., Lappalainen, J. & Niskanen, M. 2009. Laskentatoimi. Edita. Helsinki.

Kananen, J. 2008. Kvantti: kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Kinnunen, J., Laitinen, E., Laitinen T., Leppiniemi, J. & Puttonen, V. 2006. Mitä on yrityksen taloushallinto? 3. painos. Ky-palvelu. Helsinki.

KPA. Kirjanpitoasetus 1997.

KPL. Kirjanpitolaki.

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

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. WSOYpro Oy. Helsinki.

Leppiniemi, J. & Kykkänen, T. 2013. Kirjanpito, tilinpäätös ja tilinpäätöksen tulkinta. 8. uudistettu painos Sanoma Pro. Helsinki.

Metsä-Tokila, T. 2008. Taloushallinnon palvelut. Toimialaraportti 12/2008. 16.12.2008. Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettavissa:  
[http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/2110/Taloushallinnon\\_palvelut\\_joulukuu\\_2008.pdf](http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/2110/Taloushallinnon_palvelut_joulukuu_2008.pdf).  
Luettu: 28.8.2016.

Metsä-Tokila, T. 2011. Taloushallinnon palvelut. Toimialaraportti 1/2011. 19.10.2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettavissa:  
[http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/2112/Taloushallinnon\\_palvelut\\_lokakuu\\_2011.pdf](http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/2112/Taloushallinnon_palvelut_lokakuu_2011.pdf).  
Luettu: 27.8.2016.

Mäkinen, V. 9.6.2015. Tulevaisuuden näkymät. Taloushallintoliiton Kesäpäivät 2015. Tampere. Seminaariesitys.

Mäkinen, V. 2016. Hyvä taloushallinto yrittäjän turvana. Saldo, 1, 2016, 6-8.

Mäkinen, O. 2016. Taloushallinnon digiloikalla lisää kilpailukykyä. Saldo, 1, 2016, 20-25.

Neilimo, K. & Uusi-Rauva, E. 2005. Johdon laskentatoimi. 6. uudistettu painos. Edita. Helsinki.

Näsi, S. 2006. Laskentatoimi muutoksessa ja liiketoimintaosaamishaasteissa. Teoksessa Lehtinen, U. & Mittilä, T. (toim.). Liiketoimintaosaaminen kilpailukykyämme keskiössä, 57-67. Kauppatieteellinen yhdistys ry. Jyväskylä. Luettavissa:  
[http://www.edu.fi/download/116235\\_liiketoimintaosaaminen\\_nasi.pdf](http://www.edu.fi/download/116235_liiketoimintaosaaminen_nasi.pdf). Luettu: 26.9.2016.

Ojala, M. 2016a. Taloushallinnon data yhtenäiseksi. Tilisanomat. 21.1.2016. Luettavissa:  
<http://tilisanomat.fi/artikkeli/taloushallinnon-data-yhtenaiseksi>. Luettu: 28.8.2016.

Ojala, M. 2016b. Tukena kirjanpidon sähköistymisessä. Saldo, 1, 2016, 10.

Procountor 2015. Ystävällinen taloushallinto. Ammattilaisen käsikirja sähköistymisestä. Procountor Oy. Helsinki.

Suomala, P., Manninen, O. & Lyly-Yrjänäinen, J. 2011. Laskentatoimi johtamisen tukena. Edita. Helsinki.

Taloushallintoliitto 2015. Liiton historia. Luettavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/liiton-historia>. Luettu: 28.8.2016.

Taloushallintoliitto 2016. Tunnusluvut. Saldo, 1, 2016, 26-29.

Tilastokeskus 2016. Käsitteet: pienet ja keskisuuret yritykset. Luettavissa: [http://www.stat.fi/meta/kas/pienet\\_ja\\_keski.html](http://www.stat.fi/meta/kas/pienet_ja_keski.html). Luettu: 27.8.2016.

Tomperi, S. 2013. Kehittyvä kirjanpito. 14. uudistettu painos. Edita. Helsinki.

Tuomi-Sorjonen, P. & Kosonen, P. 2015. Tilikausi. SanomaPro Oy. Helsinki.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Taloushallinto. Luettavissa: <http://www.mol.fi/avo/alat/23.htm>. Luettu: 30.4.2016.

Yle 2014. Nämä ammatit katoavat todennäköisimmin: katso lista. Luettavissa: <http://yle.fi/uutiset/3-7027625>. Luettu: 04.10.2016.

## Liitteet

### Liite 1. Webropol –kyselylomake Taloushallinta Uniikki Oy:n asiakkaille

#### 1. Yritysmuoto:

- Oy
- toiminimi
- avoin yhtiö
- kommandiitti
- säätiö
- muu, mikä
- \_\_\_\_\_

#### 2. Liikevaihto vuodessa

- 0 - 7999 euroa
- 8000 - 99 999 euroa
- 100 000 – 499 999 euroa
- 500 000 – 999 999 euroa
- yli 1 000 000 euroa

#### 3. Työntekijöitä

- 0 - 2 henkeä
- 3 - 10 henkeä
- yli 10 henkeä
- yli 100 henkeä

#### 4. Vastaajan asema yrityksessä

- omistaja
- toimitusjohtaja
- talouspäällikkö tai vastaava
- muu, mikä?
- \_\_\_\_\_

#### 5. Kauanko olet ollut Taloushallinta Uniikki Oy:n asiakas

- 0-1 vuotta

- 1-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- yli 10 vuotta
- en ole Taloushallinta Uniikki Oy:n asiakas

**6. Käytätkö jotain ohjelmaa yrityksesi taloudenhallinnossa?**

- kyllä
- ei

**7. Jos vastasit kyllä, mitä ohjelmaa käytät?**

**8. Miten toimitat kirjanpitomateriaalin tilitoimistolle?**

- minulla on käytössä Procountor
- postitse
- tuomalla toimistolle
- s-postilla
- muu tapa, mikä
- \_\_\_\_\_

**9. Ostan seuraavat palvelut tilitoimistolta**

- kirjanpito ja tilinpäätös
- palkanlaskenta
- budjetointi
- laskutus ja saatavien seuranta
- laskujen maksatus
- sisäisen laskennan raportointi
- kassanhallinta
- verosuunnittelu

**10. Hoidan itse seuraavat tehtävät**

- kirjanpito ja tilinpäätös
- palkanlaskenta
- budjetointi
- laskutus ja saatavien seuranta

- laskujen maksatus
- sisäisen laskennan raportteja
- kassanhallinta
- verosuunnittelu

**11.** Millä sanoilla kuvailisit sähköistä taloushallintoa? Valitse kolme sopivinta.

- helppo käyttää
- reaaliaikainen
- säästää rahaa
- vaikea käyttää
- monimutkainen
- säästää aikaa
- pelottava
- nykyaikainen
- selkeä
- aikaa vievä
- hyödyllinen
- sitä voi käyttää missä ja milloin vain
- kallis

**12.** Oletko harkinnut sähköisen taloushallinto-ohjelman käyttöönottoa?

- kyllä
- ei
- minulla on jo käytössä sähköinen taloushallinto-ohjelma

**13.** Jos vastasit ei, kerro miksi et ole harkinnut käyttöönottoa.

**14.** Jos sinulla on käytössä sähköinen taloushallinto-ohjelma, oletko verrattuna aiemmin käyttämäsi ohjelmaan:

- tyytyväinen ohjelmaan
- tyytymätön ohjelmaan
- en osaa sanoa

15. Kerro tarkemmin, miksi olet tyytyväinen/tyytymätön?

16. Mitä seuraavista asioista sähköinen taloushallinto tarkoittaa mielestäsi? Valitse sopivimmat.

- verkkolaskutusta
- pilvipalvelussa toimiva kirjanpito-ohjelmaa
- paperitonta kirjanpitoa
- digitaalisuutta
- automatisoitua kirjanpitoa
- lisenssillä toimivaa, koneelle asennettavaa kirjanpito-ohjelmaa
- muu, mikä?  
\_\_\_\_\_

17. Valitse asteikolta mielestäsi sopivin vastaus seuraaviin väittämiin

	1 täysin eri miel- tä	2 eri mieltä	3 ei samaa eikä eri mieltä	4 jokseenkin samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä
Sähköinen taloushallinto sääs- tää aikaa ja rahaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköinen taloushallinto vasta- si odotuksiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen käyttämäni sähköiseen taloushallinnon ohjelmaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En luopuisi enää sähköisestä taloushallinnon ohjelmasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköinen taloushallinto on lisännyt yhteistyötä tilitoimiston kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suosittelisin sähköistä talous- hallintoa muille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen harkinnut siirtymistä säh- köiseen taloushallintoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sähköinen taloushallinto on hankalaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon ja raporttien etsiminen sähköisestä taloushallinto-ohjelmasta on helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköisen taloushallinnon myötä olen oppinut uusia asioita taloudesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköinen taloushallinto on auttanut minua kehittämään liiketoimintaani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**18.** Mitkä seuraavista vastaavat mielikuvaasi kirjanpitäjästä? Valitse kolme sopivinta.

- taloushallinnon asiantuntija
- liiketoiminnan sparraaja
- kumppani
- alihankkija
- välttämätön paha
- konsultti
- katoava ammatti

**19.** Mitkä seuraavista koet tärkeänä ominaisuutena tilitoimistossa? Valitse kolme tärkeintä.

- hyvä kommunikaatio
- joustavuus
- kirjanpitäjän hyvä ymmärrys liiketoiminnastani
- nopeus
- säännölliset tapaamiset
- asiantuntijuus
- kirjanpitäjä auttaa ymmärtämään lukuja ja raportteja
- virheettömyys
- pitää ajantasalla yritykseni taloudellisesta tilanteesta



halpa hinta

**20.** Kumpaa pidät mielestäsi tärkeämpänä ominaisuutena tilitoimistossa

- laajaa mutta ei-syvällistä tietämystä eri taloushallinnon osa-alueista
- yksityiskohtaista tietämystä oleellisista taloushallinnon osa-alueista
- en osaa sanoa

**21.** Tulevaisuuden kirjanpitäjä on

- taloushallinnon asiantuntija
- konsultti
- tulevaisuudessa ei ole kirjanpitäjiä
- yritysneuvoja

**22.** Valitse asteikolta mielestäsi sopivin vastaus seuraaviin väittämiin

	1 täysin eri miel- tä	2 eri mieltä	3 ei sa- maa eikä eri mieltä	4 jokseenkin samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä
Kirjanpito on välttämätön paha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsen yksityiskohtaisia raportteja ja laskelmia (esim kustannuslaskelmia, budjetteja tai investointilaskelmia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjanpitäjä on taloushallinnon ammattilainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On helpompaa olla yhteydessä tilitoimistoon kuin viranomaisiin kuten verottajaan liiketoimintaan liittyvissä asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taloushallinnon raportit ovat helppolukuisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilitoimisto on liiketoiminnan kumppani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Haluaisin tilitoimistolta ehdotuksia liiketoiminnan kehittämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On tärkeää, että kirjanpitäjä auttaa avaamaan lukuja ja raportteja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilitoimisto auttaa analysoimaan liiketoimintani nykytilannetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen kirjanpitäjän neuvot hyödyllisinä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**23.** Aseta seuraavat tilitoimiston palvelut tärkeysjärjestykseen oman liiketoimintasi kannalta asteikolla 1 = tärkein, 10 = vähiten tärkeä

tilinpäätöksen ja kuukausikirjanpidon lukujen analysointi

---

- budjetoinnissa avustaminen

---

- kannattavuus- ja hinnoittelulaskelmien laadinta

---

- verosuunnittelu

---

- henkilöstöasioissa auttaminen

---

- kuukausikirjanpito ja alv-laskelmat

---

- investointilaskelmat

---

- kassavirtalaskelmat

---

- tuloveroilmoituksen tekeminen

---

- palkanlaskenta

---

**24.** Mitä seuraavista yritysneuvontapalveluista olisit kiinnostunut ostamaan tiloimistolta?

Valitse kolme sopivinta.

- budjetointi
  - laskutus ja saatavien seuranta
  - laskujen maksatus
  - liiketoiminnan konsultointi
  - investointilaskelmat
  - kannattavuuslaskelmat
  - hinnoittelu
  - kassavirtalaskelmat
  - yrityksen prosessien suunnittelu
  - verotusneuvonta
  - HR-palvelut
  - muu, mikä?
  -
- 

**25.** Mitä olet valmis maksamaan peruskirjanpidosta per kuukausi?

**26.** Mitä olet valmis maksamaan yritysneuvontapalveluista per tunti?

**27.** Valitse sopivin: viiden vuoden päästä tiloimistot ovat

- palvelukeskuksia, joista saat kaikki talouspalvelut kerralla
- siirtyneet historian ja korvattu automaattisilla tietokoneohjelmilla
- samanlaisia kuin tälläkin hetkellä

**28.** Valitse asteikolta mielestäsi sopivin vastaus seuraaviin väittämiin

	1 täysin eri miel- tä	2 eri mieltä	3 ei sa- maa eikä eri mieltä	4 jokseenkin samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä
Kaipaen helppolukuisia raportteja liiketoiminnastani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle riittää, että tiloimisto hoi- taa lakisääteisen kirjanpidon ja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

alv-ilmoitukset

Osallistuisin tilitoimiston järjestämiin maksullisiin koulutuksiin taloushallinnon eri osa-alueista

Tulevaisuudessa haluan tehdä suuremman osan liiketoimintani taloushallinnosta itse

Haluan saada kaikki taloushallinnon palvelut saman katon alta

Koko taloushallinnon ulkoistaminen tilitoimistolle on järkevää

## Liite 2. Webropol-kyselyn saatekirje

Hei!

Teen osana opinnäytetyötäni kyselyä Taloushallinta Uniikki Oyn asiakkaiden näkemyksistä tilitoimistoalan roolista nyt ja tulevaisuudesta. Kyselyn tavoitteena on tutkia millaisena asiakkaat näkevät tilitoimiston roolin liiketoimintansa kehittämässä ja tukemisessa sekä kartoittaa miten tilitoimisto voi parhaiten vastata asiakkaidensa tarpeisiin.

Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja vastaaminen tapahtuu nimettömänä. Halutessasi voit jättää kyselyn päätteeksi yhteystietosi ja osallistua arvontaan, yhteystietosi eivät näy vastauksiesi yhteydessä. Kaikkien yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan 50 euron lahjakortti.

Pyydän sinua ystävällisesti vastaamaan kyselyyn 4.9.2016 mennessä. Kyselyyn vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia ja siihen pääsee oheisesta linkistä:  
<https://www.webropolsurveys.com/S/9FD81034BD56C791.par>

Kyselyn tuloksia käytetään osana opinnäytetyötäni, jota teen yhteistyössä Haaga-Helian ammattikorkeakoulun ja Taloushallinta Uniikki Oy:n kanssa. Tarvittaessa kyselystä saa lisätietoa allekirjoittaneelta, p. XXX tai s-posti XXX.

Jokainen vastaus on tärkeä opinnäytetyöni onnistumisen kannalta – lämmin kiitos vastauksestasi jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Anu Ojala  
Taloushallinta Uniikki Oy  
Uniikki Financial Management Ltd  
Karjalankatu 2, 4 krs  
00520 Helsinki

### Liite 3. Tilitoimiston palvelut asetettuna tärkeysjärjestykseen

Vastaukset Webropol-kyselyn kysymykseen numero 23. Asteikko 1 = tärkein,... 10 = vähiten tärkeä

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tilinpäätöksen ja kuukausikirjanpidon lukujen analysointi	18%	9%	14%	18%	14%	9%	5%	14%	0%	0%
budjetoinnissa avustaminen	0%	5%	0%	0%	14%	9%	27%	27%	9%	9%
kannattavuus- ja hinnoittelulaskelmien laadinta	5%	0%	14%	5%	0%	18%	18%	18%	14%	9%
verosuunnittelu	0%	5%	14%	18%	18%	18%	5%	5%	14%	5%
henkilöstöasioissa auttaminen	0%	0%	0%	18%	14%	14%	14%	5%	9%	27%
kuukausikirjanpito ja alv-laskelmat	55%	5%	5%	14%	9%	0%	5%	0%	0%	9%
investointilaskelmat	5%	5%	0%	5%	5%	0%	14%	18%	23%	27%
kassavirtalaskelmat	0%	5%	9%	9%	18%	23%	9%	14%	9%	5%
tuloveroilmoituksen tekeminen	5%	32%	32%	9%	5%	5%	0%	0%	9%	5%
palkanlaskenta	14%	36%	14%	5%	5%	5%	5%	0%	14%	5%
yhteensä	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%