

Kirjanpitäjän näkökulma tilitoimiston digimurrokseen

Kira Söderling



Tekijä(t) Kira Söderling	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Kirjanpitäjän näkökulma tilitoimiston digimurrokseen	Sivu- ja liitesivumäärä 44 + 1
<p>Digimurros on vaikuttamassa moniin aloihin voimakkaasti, ja taloushallinto on yksi niistä. Digitalisaatio ja teknologian kehitys ovat aikamme trendit ja ne toimivat suurimpina muutosajureina taloushallinnon arjessa. Digitalisaation myötä kirjanpitäjän rutiinityöt automatisoituvat ja aikaa vapautuu muuhun. Kirjanpitotehtaiden aika alkaa olemaan ohi, ja tulevaisuudessa tilitoimistojen tehtävä on olla asiantuntijayritys kuten verojuristit, tilintarkastajat ja konsultit ovat olleet. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miltä tilitoimistojen ja kirjanpitäjän työn jatko näyttää tulevaisuudessa. Päättökysymysongelma on, miten kirjanpitäjät näkevät tilitoimistojen tulevaisuuden ja alakysymyksenä ovatko he huolestuneita työn jatkuvuudesta.</p> <p>Työn teoriaosuus käsittelee digitalisaatiota, sen vaikutusta liiketoimintaan, tilitoimistojen nykytilaa sekä kirjanpitäjän työtapojen muutosta. Laadullinen tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna kirjanpitäjille keväällä 2017. Haastateltavien valinta tehtiin pohjautuen kirjanpitäjien ikään, kokemusvuosiin ja osaamisalueisiin liittyen.</p> <p>Saatujen tulosten ja alan ammattikirjoitusten pohjalta voidaan hyvin hahmottaa tilitoimistojen arkea muokkaavia trendejä ja luoda kehitysideoita tulevaisuutta varten. Tilitoimistojen menestystekijöiksi esiin tuli halu muuttua, ohjelmistojen kunnossa pitäminen ja uusien palveluiden kehittäminen. Haasteita jatkossa tuovat palveluiden hinnoittelu, asiakkaiden uudet vaatimukset ja kirjanpitäjän työn ajanhallinta. Tutkimuksessa tuli esille, että haastateltavilla oli selkeästi yhteneväinen mielipide kirjanpitäjän työn jatkosta. Yksikään haastateltavista ei ollut huolissaan kirjanpitäjän töiden puolesta. Kukaan ei usko, että työt olisi loppumassa tai ettei kirjanpitäjille olisi tarvetta tulevaisuudessa.</p>	
Asiasanat digitalisaatio, tulevaisuuden tilitoimisto, kirjanpitäjän rooli	

Sisällys

Johdanto.....	1
1 Toimeksianto ja opinnäytetyön tavoitteet.....	2
1.1 Tutkimusongelma ja tavoitteet.....	2
1.2 Tutkimusmenetelmä.....	3
2 Digitalisaatio.....	4
2.1 Digitalisaation lähtökohdat	4
3 Digitalisaation murrokset liiketoiminnassa	7
3.1 Asiakaskäyttäytymisen murros.....	7
3.1.1 Mobiilin käyttö	8
3.1.2 Diginatiivit, -immigrantit ja -resistentit	9
3.1.3 Sosiaalinen media.....	10
3.2 Markkinoiden murros.....	10
3.2.1 Uudet haastajat.....	10
3.2.2 Toimialarajat hälvenevät	11
3.2.3 Laki ja sääntely	11
3.3 Teknologian murros	12
3.3.1 Saatavuus ja hinta.....	12
3.3.2 Älykkäät laitteet ja robotiikka	13
3.4 Digitalisaation riskit	13
4 Tilitoimistojen nykytila.....	15
4.1 Tilitoimistopalvelut.....	15
4.2 Digitaalinen taloushallinto	17
4.3 Meneillään olevat valtakunnalliset kehityshankkeet.....	18
4.3.1 TALTIO	19
4.3.2 Tulorekisteri KATRE.....	19
4.3.3 Verkkolaskutus.....	20
5 Kirjanpitäjän työtapojen muutos	21
5.1 Kirjanpitäjän rooli	21
5.2 Digitalisaation vaikutus johtamiseen.....	22
5.3 Digitalisaation vaikutus työhyvinvointiin.....	22
5.4 Kirjanpitäjän työtilanne tulevaisuudessa.....	23
5.5 Osaamisvaatimukset.....	24
6 Tutkimus ja tutkimustulokset	26
6.1 Tutkimuksen toteutus.....	26
6.2 Toimeksiantajan lähtökohdat.....	26
6.3 Tutkimustulokset	27
6.4 Digitalisaatio tilitoimistoympäristössä	27

6.5	Digitalisaation vaikutus kirjanpitäjän työhön ja tilitoimiston arkeen	28
6.6	Kirjanpitäjän työn jatko	31
6.7	Tulosten yhteenveto.....	33
7	Yhteenveto ja johtopäätökset	35
7.1	Tutkimuksen luotettavuus	36
7.2	Oma kehittyminen	38
	Lähteet	39
	Liitteet.....	45

Johdanto

Digitalisaation kehityskaari on lähtenyt liikkeelle 1990-luvulta internetin ja kotisivujen muodostumisesta. Tästä kehitys jatkui verkkokauppojen ja mobiili-internetin myötä kohti nykyistä. Nyt elämme keskellä digitalisaation 3. sukupolven alkua, jonka muodostumista seurataan mielenkiinnolla, sillä sen ulottuvuudesta ja mahdollisuuksista voidaan vain arvailla. Digitalisaatio on kehittymässä suuntaan, jossa laitteiden älykkyyden lisääntyminen ja kyky kommunikoida keskenään ja automatisaatio, tulevat muokkaamaan kokonaisvaltaisesti liiketoimintaa. (Tuominen 2014)

Digiaikaan siirtymisessä ei keskitytä teknologian lisäämiseen yrityksessä vaan lähinnä sen vähentämiseen ja sen virtaviivaistamiseen eri ohjelmistojen ja ratkaisuiden välillä. Digitalisaatio on vaikuttanut kolmeen tekijään: asiakaskäyttäytymiseen, teknologiaan ja markkinointiin. Yleisesti voisi sanoa, että liiketoiminnan ydin on muuttumassa (Ilmarinen & Koskela 2015, luku 4).

Mitä tämä tarkoittaa kirjanpitäjän tulevaisuudelle? Kirjanpidon sähköistäminen ja pilvipalveluiden käyttö on mahdollistanut nopeamman ja reaaliaikaisen kirjanpidon, sekä helpottanut viranomaisraportointia huomattavasti. Kirjanpitäjän ammatti tulee kohtamaan suuria muutoksia seuraavan kolmen vuosikymmenen aikana, kuten jatkuvasti kehittyvä ja älykäs digiteknologia, sekä kasvava globalisaation tuoma vaikutus raportointi ja tilinpäätös standardeihin. (Azizul 2017)

Kiinnostus aiheeseen lähti opinnäytetyön kirjoittajan ja toimeksiantajan mielenkiinnosta aiheita kohtaan. Tämä opinnäytetyö on tehty tilitoimisto TalousAdvisor Oy:n toimeksiantonosta. TalousAdvisor Oy on muuttunut ja pysynyt ajan tasalla koko elinkaarensa ajan vuodesta 1989 asti ja ollut ensimmäisten joukossa 2000-luvun alkupuolella siirtämässä toimintaansa verkkopalvelumuotoon. Ajankohtaiskirjoitusten ja teemahaastatteluiden avulla pyritään saamaan mielikuvaa siitä, mitä haasteita on luvassa ja mitä mieltä alalla työskentelevät ammattilaiset ovat tilitoimistojen tulevaisuudesta.

Lähdeaineistona on käytetty ajankohtaiskirjoituksia, ammattilehtiä sekä alan kirjallisuutta. Opinnäytetyön painotus on tilitoimiston tulevaisuuteen vaikuttavien tekijöiden ymmärtämisessä. Teoriaosuudessa käsitellään yritysmaailmaa muokkaavasta ilmiöstä, digitalisaatiosta, jonka jälkeen syvennyttään sen vaikutuksiin tilitoimistojen arkeen ja kirjanpitäjän toimenkuvaan.

1 Toimeksianto ja opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön toimeksiantaja on TalousAdvisor Oy tilitoimisto. TalousAdvisor Oy on Helsingin Kalasatamassa toimiva taloushallintopalveluita tarjoava tilitoimisto. Se on perustettu 1989. Yritys käyttää Netvisor-nimistä sähköistä taloushallintopalvelua. Yrityksen toiminta perustuu taloushallintopalveluiden tarjoamiseen pienille ja keskisuurille yrityksille ja yhdistyksille. TalousAdvisor Oy antaa asiakasyritykselle mahdollisuuden valita tiettyjä osa-alueita palveluistaan tai sitten ulkoistaa koko taloushallinnon tilitoimiston hoidettavaksi. TalousAdvisor Oy on Taloushallintoliiton auktorisoima tilitoimisto, mikä kertoo paljon asi- antuntemuksesta ja luotettavuudesta niin asiakasyrityksille kuin antaa tutkimuksen tekijäl- le loistavan pohjan saada kokemusta alan ammattilaisilta.

Yritys koostuu toimitusjohtajasta ja 8 ammattitaitoisesta kirjanpitäjästä. Asiakaskunta on laaja ja asiakasyrityksiä voi olla ympäri Suomea. Yrityksen omistus on toimitusjohtajalla ja yhdellä ulkopuolisella hallituksen jäsenellä. Jokaiselle kirjanpitäjälle on muotoutunut oma osaamisalue. Yksi on perehtynyt enemmän verotukseen, toinen hallitsee palkanlasken- nan, joku ymmärtää kirjanpidonjärjestelmää ja joku huolehtii myymisestä. Kokemustason ja työajan puitteissa jokaisella kirjanpitäjällä on 5-20 omaa asiakasyritystä.

Asiakasyritykset ovat suurimmalta osin pääkaupunkiseudulta, mutta myös Keski- Suomesta ja jopa Ruotsista löytyy asiakkaita. Viimeisen vuoden aikana myös Keski- Euroopasta on tullut asiakkaita. Yhteistyökumppaneina toimii yrityksen oma ja muut tilin- tarkastajat.

1.1 Tutkimusongelma ja tavoitteet

Tilitoimistoala on tällä hetkellä muutoksen alla liiketoiminnan digitalisoituessa. Työtehtävät automatisoituvat ja toimenkuva laajenee tulevan kymmenen vuoden aikana. Digitalisaatio muokkaa tilitoimistoalaa tällä hetkellä ja on epävarmaa miltä tilitoimistopalvelut näyttävät jatkossa. Digitaalinen taloushallinto, on tullut jo 10 vuotta sitten, ja TalousAdvisor Oy on ollut tässä ensimmäisten joukossa sähköistämässä omaa toimintaansa alusta lähtien, ja vuoden 2015 aikana viimeisimmätkin asiakasyritykset siirrettiin taloushallinto-ohjelmaan palvelimelle. TalousAdvisor Oy:llä on tarkoitus kehittää ja löytää päämäärä, mitä kohti kulkea alan muutoksen myötä.

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma on kirjanpitäjien näkökulma tilitoimistojen digimur- rokseen. Tavoitteena on selvittää, miten tilitoimiston tulevaisuus nähdään ajankohtaiskir- joituksissa ja miten kirjanpitäjät näkevät työnsä tulevaisuuden. Tutkimuksen tavoitteena

on antaa toimeksiantajayritykselle ajatuksia oman liiketoimintansa digitalisaation suunnittelemisessa.

1.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöntekijä on työskennellyt TalousAdvisor Oy:ssä ensin työharjoittelijana vuonna 2014, jonka jälkeen vakituisena kirjanpitäjänä vuodesta 2015 eteenpäin. Tiedot yrityksestä ja mielenkiinto aihetta kohtaan perustuu opinnäytetyöntekijän havaintoihin ja kokemuksiin, jotka hän on kerännyt työskennellessään toimeksiantoyrityksessä. Tilitoimiston tulevaisuudesta ja digitalisaatiosta on vuoden 2016 aikana tehty monia opinnäytetöitä, mikä viittaa siihen, että aihe on ajankohtainen. Aiheeseen on otettu monta näkökulmaa ja montaa eri tutkimusmenetelmää on käytetty. Näkökulmista esimerkkeinä on osaaminen, palvelustrukturi, kirjanpitäjän toimenkuva jne.

Digitalisaation ja tilitoimiston tulevaisuuteen liittyy monta muuttujaa ja aihetta on vaikeata lähteä rajaamaan. Koska tavoitteena on kartoittaa taloushallinnon tulevaisuutta ja tämän hetken keskustelunaiheita ja trendejä, on opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksiksi valittu ennustava tutkimus. Tietoperusta on koottu aikaisemmista tutkimuksista, kirjallisuudesta, ajankohtaiskirjoituksista sekä opinnäytetyöntekijän työelämäkokemuksesta ja intuitiosta. Viimeiseksi mainitut kuitenkin aina teoriaan ja lähdetekstiin perustaen. Ennustavan tutkimuksen pyrkimyksenä on arvioida tietyn ilmiön, tässä opinnäytetyössä digitalisaation, ilmenemismuotoja ja seurauksia tulevaisuudessa. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara. 2014, 138)

Tutkimuksen tarkoituksena ei ole etsiä ”keskimääräisiä yhtenäisyyksiä eikä tilastollisia säännönmukaisuuksia”. Siksi tämä tutkimus on laadullinen, eli kvalitatiivinen. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voi kerätä eri tavoin. Yleisin tapa on tutkimushaastattelu, joka voidaan suorittaa teemahaastatteluna, lomakehaastatteluna tai avoimena haastatteluna. (Hirsijärvi ym. 2014, 181) Tutkimusosuus on toteutettu haastattelemalla alan ammattilaisia, selvittääkseen mitä he ajattelevat, kokevat ja uskovat tapahtuvan taloushallinnon alalla seuraavan 10 vuoden aikana. Toiveena on saavuttaa yksilöllisten haastatteluiden ja sisällön kautta havaintoja tilitoimistojen menestymisen kannalta välttämättömistä muutoksista tulevaisuutta varten.

2 Digitalisaatio

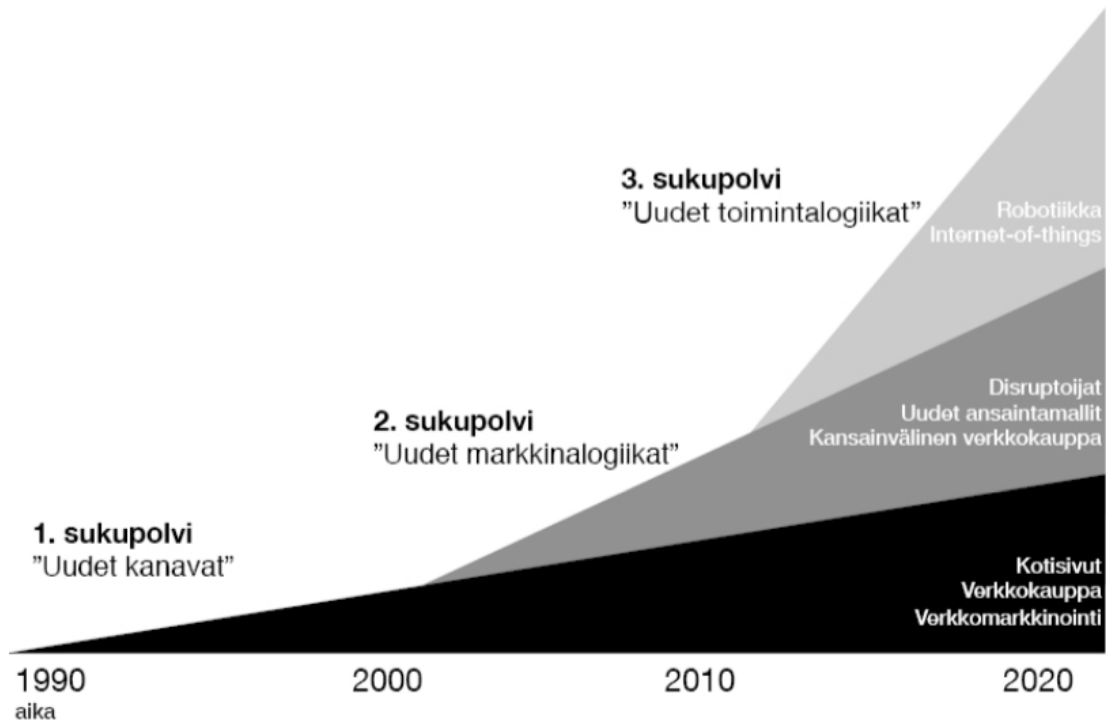
Hirt ja Willmott (2014) kertovat artikkelissaan, liiketoiminnan ja teollisuuden seisovan keskellä niin suurta muutosta, jonka voidaan todeta esiintyvän korkeintaan 100 vuoden välein. Digitalisaatio on 2010-luvulla esille noussut koko yhteiskuntaan vaikuttava ilmiö ja kehityssuuntaus. Kehityksen takana on edistysellinen tietotekniikka ja teknologia, sekä näiden käyttömahdollisuudet täysin uusilla elämänalueilla (Hämäläinen ym. 2016, 21). Meidän sukupolvella tulee todennäköisesti olemaan onni kokea kaksi mieletöntä tapahtumaa ihmisen historiassa: koneälyn luonti ja kaikkien ihmisten yhdistäminen saman digitaalisen verkon kautta, muuttaen maapallon taloutta. (Brynjolfsson ym. 2014, 251)

Asioiden digitalisoiminen on ollut pohjana digitalisaatiolle. Digitalisointi on analogisen muuttamista digitaaliseksi. Hyvä esimerkki digitalisoinnista on valokuvat, jotka ensin ovat olleet teetettäviä kuvia, jonka jälkeen on mahdollistuneet digikuvat, josta taas valokuvien pilvipalvelut kehittyivät. Sama on koskenut musiikkia, kun musiikki siirtyi äänilevyiltä CD-levyille ja siitä eteenpäin suoratoistomusiikiksi pilvipalveluihin (Ilmarinen ym. 2015, luku 2.1). Käsitteenä digitalisaatio on vaikeata määrittellä, koska se on jatkuvassa muutoksessa ja sen alle mahtuu monta ilmiötä (Engblom 2016). Tämän tyyppiselle kehitykselle ja sen eri vaiheille on ollut monta eri nimeä. Alkuun puhuttiin e bisneksestä, palveluiden sähköistämisestä, kunnes nyt parin viime vuoden aikana digitalisaatiosta, jonka jälkeen nimi saattaa taas muokkautua tulevan ajan mullistukseen mukaan. Vaikka käsite on yleistynyt viime vuosina, ei sillä silti ole virallista tai kunnollista määrittä vieläkään. Digitalisaatio käsittää laajaa kokonaisvaltaista teknologian, internetin, yhteiskunnan ja teollisuuden rakenteiden muutosta, joten se selitetäänkin yleensä helpoiten esimerkein. Sillä ”viitataan yleensä koko toimintaympäristön murrokseen, joka ei rajaudu vain omaan organisaatioon ja jossa on kysymys innovaatiosta, asiakaslähtöisyydestä ja digitaalitekniikan uudelta käytöstä.” (Hämäläinen ym. 2016, 21)

2.1 Digitalisaation lähtökohdat

Digitalisaation mahdollistama automatisaatio on lähtenyt liikkeelle jo 200 vuotta sitten teollistamisen yhteydessä. Ensimmäisellä koneiden aikakaudella lihasvoima korvattiin ensin höyrykoneilla ja myöhemmin bensa ja sähkökoneilla. Nyt koneiden toisella aikakaudella, koneet ja tekoäly alkavat pienin askelin myös korvaamaan ihmisen älyä vaativia tehtäviä (Brynjolfsson & McAfee 2014, 173). Gordon e. Moore havainnoi jo 1965, että transistorien lukumäärä kaksinkertaistuu kahden vuoden välein, josta johdettiin lisäteoria tietokoneiden laskentatehon vastaavasti kaksinkertaistuvan 18 kuukauden välein (Ilmarinen ym. 2015, luku 2.2). Olemme jo digitalisoineet eksatavun verran informaatiota, mutta digitalisoitavan

datan määrä kasvaa tällä hetkellä nopeampaa kuin Mooren Laki. (Brynjolfsson ym. 2014, 251)



Kuva 1. Digitalisaation kehityskulku. (Ilmarinen ym. luku 2)

Digitalisaation sukupolvet:

- 1. sukupolvi; kotisivut, portaalit, hakukoneet
- 2. sukupolvi; verkkokaupat, mobiili-internet, globalisaatio
- 3. sukupolvi; uudet liiketoimintamallit, uusia läpimurtoja, hypetettyjen asioiden vaikiintuminen, uudenlainen kokeilukulttuuri

Kuvassa 1 nähdään digitalisaation kehityskaari, joka koostuu kolmesta IT-kehityksen aikakaudesta tai sukupolvesta. Sanaan "digitalisaatio" törmää nykyisin medioissa joka puolella ja sen takia saattaakin erehtyä kuvittelemaan, että digitalisaatio olisi tullut Suomeen vasta viime vuosina. Tosiasiassa käsitteestä on puhuttu jo 1990-luvulta alkaen, jolloin kotisivut keksittiin. Kotisivuja varten tarvittiin portaaleja ja hakukoneita, joiden avulla kotisivut löytyivät ja mainostamisen alustat muotoutuivat. Toisen sukupolven aikana verkkokaupat ja mobiili-internet alkoivat hitaasti muuttamaan markkinoiden toimintalogiikkaa. Kotimaiset yritykset saivat markkinoiden globalisoituessa kilpailijoikseen ulkomaiset verkkokaupat, jotka loivat asiakkaiden silmissä uusia odotuksia palveluihin liittyen. (Ilmarinen ym. 2015, luku 2)

Nyt vuonna 2016 elämme yritysmaailman kolmannen IT-kehityksen aikakautta, digitalisaatiota (Tuominen, 2014). Toinen aikakausi on päättynyt, ja voidaan vain arvioida miten kolmas kehityskausi lähtee muokkaamaan yhteiskunnan rakenteita alkutekijöistään täysin uudella tavalla. Tulevaan tulee vaikuttamaan älyn lisääntyminen laitteissa ja niiden kyky kommunikoida keskenään. Yritysten liiketoimintaympäristö muuttuu kovemmallalla tempolla, joten 2020-luvun lähestyessä on yhä vaikeampi ennustaa mitä tulema pitää sisällään. Kaikki muuttuu jatkuvasti, ja jo seuraavana päivänä jokin asia on jo mennyttä ja uutta on tullut tilalle. Yritysten liiketoimintaympäristö ja mallit muuttuvat sekä monimuotoistuvat jatkuvasti. Uusia palveluntarjoajia syntyy hetkessä ja mielettömät kasvutarinat yleistyvät, mikä toisaalta on olennaisesti lyhentänyt yritysten elinkaaria (Hämäläinen ym. 2016, 13). Kyseiseen aikauteen liittyy myös aikoinaan hypetettyjen asioiden seuraaminen ja niiden kypsyminen yleiseen käyttöön. Tästä esimerkkinä pilvipalvelut, jotka alkavat olemaan todella yleisiä kaikissa palvelumuodoissa (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.2).

3 Digitalisaation murrokset liiketoiminnassa

Digitalisaatio vaikuttaa liiketoiminnan perustekijöihin, ja se on liiketoiminnan uudistamisen väline. Digitalisaatio antaa yrityksille uudenlaiset keinot kasvuun, parantaa kannattavuutta ja kilpailukykyä (Ilmarinen ym. 2015, luku 2). ”Digitaalisessa ajassa menestyminen edellyttää aivan uudenlaista ajattelua, uudenlaisia palvelu- ja liiketoimintamalleja, nopeutta ja ketteryyttä uudistaa liiketoimintaa sekä herkkyyttä vastata asiakkaiden muuttuneisiin odotuksiin.” (Ilmarinen ym. 2015, luku 2.3) Toisen koneiden ajan, eli digitalisaation, ilmiö on sen voima päästää ihmisen nerokkuus vapaaksi (Brynjolfsson ym. 2014, 256). Innovaatiot ovat osa työtä ja rohkea kokeilukulttuuri on avainosassa uusien prosessien kehittämisessä (Ilmarinen ym. 2015, luku 9.2). Digitalisaation kehitysvauhti, -laajuus ja -voima ovat yhteissummaa monesta rinnakkain vaikuttavasta murroksesta. Nämä murrokset voidaan jakaa kolmeen tekijään: asiakaskäyttäytyminen, teknologia ja markkinat (Ilmarinen ym. 2015, luku 4).

3.1 Asiakaskäyttäytymisen murros

Teknisten ratkaisujen ja innovaatioiden ohella yritysten ja ihmisten arvot tulevat painamaan enemmän kuin koskaan (Brynjolfsson ym. 2014, 257). Toivanen Ville (2015), ilmaisee artikkelissaan, että data on liiketoiminnan uuden ajan öljy, jonka avulla yritykset löytävät uusia asiakkaita, kehittävät vanhoja ja parantavat omaa toimintaansa asiakkaiden kanssa. Digitalisaatio muuttaa ihmisten käyttäytymistä, markkinoiden dynamiikkaa ja yritysten ydintoimintaa. Digitalisaatio siirtää valtaa asiakkaalle (Ilmarinen ym. 2015, luku 2.1). Liiketoiminnan uuteen aikakauteen kuuluu vahvasti kasvava sosiaalisen median, älypuhelimien sekä verkkokauppojen käytön yleistyminen (Ilmarinen ym. 2015, luku 3.4).

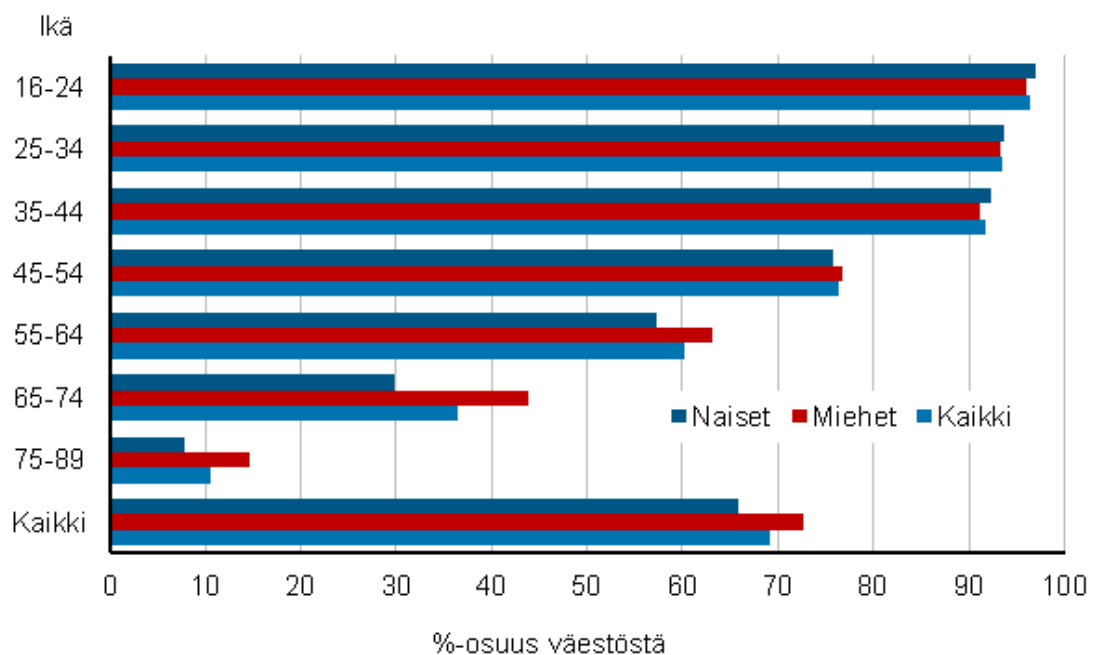
Asiakkaat vaativat palveluiden olevan helpon, nopean ja laadukkaan yhdistelmä. Kaupankäynnissä helppous, nopeus, edullisuus ja laatu ovat olleet kilpailutekijöitä jo pidemmän aikaan, mutta digitalisaatio on tuonut toiselta puolelta maapalloa huippu luokan yrityksiä ja palveluita kaikille saatavaksi, ja näin kilpailu ei ole enää kovinkaan paikallista. Yritykset joutuvat toden teolla miettimään mikä on se lisäarvo, mistä asiakas on valmis maksamaan ja valitsemaan heidän palvelunsa. (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.1)

Digitalisaatio tuo asiakkaalle suuren määrän informaatiota niin ostopäätösten kuin mielipiteidensäkin tueksi (Hämäläinen ym. 2016, 15). Uusien sukupolvien ostokäyttäytymistä on tutkittu paljon. Päällimmäisenä ja tärkeänä tekijänä on, että uusimmat sukupolvet menevät ensin verkkoon etsimään tietoa tulevasta hankinnasta. Yhtä tärkeänä heille verkosta löytymisen ohella on muiden kuluttajien kokemukset ja tuttavien suositukset (Talouselämä

2015a). Joka tapauksessa nämä mainitut käyttäytymismallit ja ajattelutavat on osattava ottaa huomioon yrityksissä, Digitalisaatio on näin ollen demokratisoinut viestinnän. Nykyään henkilöstöllä, asiakkailla ja muilla kuluttajilla on entistä suurempi painoarvo vaikuttaa yrityksen toimintaan kuin ennen (Hämäläinen ym. 2016, 15).

Digitalisaatio ja teknologia ei ole kuitenkaan kaiken asiakaskäyttämiseen assosioidun muutoksen takana. On myös asioita, joihin nämä eivät ole suoranaisesti vaikuttaneet. Esimerkkinä kuluttajien ympäristötietoisuus sekä yhteiskuntakehitykseen liittyvät kaupungistuminen, elintason nousu, väestön vanheneminen ja globalisaatio (Hämäläinen ym. 2016, 14). Kun digitalisaatio vähentää rajoitteita liiketoiminnassa, on näin ollen väistämätöntä, että yrityksen arvot tulevat painamaan enemmän (Brynjolfsson ym. 2014, 257). Brynjolfsson ym. (2014, 256) kertoo huolimatta yleisestä huolestuneisuudesta tulevaisuutta kohtaan, kuinka digitaalinen data tukee oikeudenmukaisuutta ympärillämme. Se on kokonaisuudessaan parantanut hyvinvointiamme, antanut enemmän vapautta, sosiaalista oikeudenmukaisuutta, vähentänyt väkivaltaisuuksia ja antanut enemmän mahdollisuuksia heikommissa olosuhteissa oleville ihmisille.

3.1.1 Mobiilin käyttö



Kuvio 1. Internetin käyttö älypuhelimella vuonna 2015, %-osuus Suomen väestöstä. (Tilastokeskus 2015)

Asiakkaiden tärkeimmäksi digitaalisten palveluiden käyttövälineeksi on noussut älypuhelin ja tabletti. ”Mobiili on aina matkassa” ja Kuviosta 1 näkee, että 16-44-vuotiailla yli 90 %:lla

on puhelin ja he käyttävät internetiä mobiilisti. Tämän ikäluokan vanhetessa ja tulee koko Suomen väestön internetin käyttäminen mobiilisti jatkamaan kasvuaan. Matkapuhelimen kehittyessä, siitä on kasvanut ihmisille kamera, musiikki- ja videosoitin, navigaattori ja sitä käytetään ensisijaisesti digitaalisissa palveluissa. Älypuhelimella voi hoitaa pankkiasioita, vertaa hintoja, hakea suosituksia ennen ostopäätöksen tekoa suoraan myymälässä, pelata pelejä, katsoa televisiota ja videoita. Se on myös sosiaalisen median käyttöväline. Käyttötapoja keksitään nopealla tahdilla koko ajan lisää niin arjessa kuin työtilanteissa. Työkäytössä älypuhelin on tuonut lisää kannattavuutta varsinkin liikkuvassa työssä. (Ilmarinen ym. 2014, luku 4.1)

Verkkopalveluiden mobiilikäyttö on yleistynyt älypuhelimien tulon myötä (Ilmarinen ym. 2015, luku 5.4). Vuonna 2007 julkistettiin ensimmäinen Applen iPhone, jota voidaan pitää matkapuhelinmarkkinoiden ja mobiiliverkkoopalveluiden käänteen tekemänä laitteena. Vuotta myöhemmin Apple esitteli App Store-ohjelmistokaupan. Se näytti tietä ja nykyään jokaisella suurella mobiilialustalla on oma ohjelmistokaupansa, josta löytää sovelluksia mobiiliin (Hynninen 2015). Google on arvioinut, että kaikilla maailman 8 miljardilla ihmisellä olisi pääsy internetiin vuoteen 2020 mennessä (Hämäläinen ym. 2016, 15). Toistaiseksi monien digipalveluiden käyttö on iästä riippuvaista, mutta koska esimerkiksi sovelluksista on tulossa älypuhelimien valtavirtaa, on todennäköistä, että niin vahva ikäsidonaisuus tulee tasoittumaan lähitulevaisuudessa (Ilmarinen ym. 2015).

3.1.2 Diginatiivit, -immigrantit ja -resistentit

Yrityksille on hyötyä tunnistaa ja huomioida asiakkaiden erilaiset osaamiset, käyttäytymismallit ja ajattelutavat digitaalisessa ajassa. Ihmiset voidaan jakaa karkeasti kolmeen digitalisaatio osaamisen, tottumusten ja suhtautumisen perusteella. Jako näihin ryhmiin voidaan osittain korreloida ikään perustuen. Diginatiivit ovat syntyneet lähes kokonaan digitaliseen elämään ja raja ei digitaalisen elämän välillä on häilyvä. Heille digitaalisten asioiden uuden oppiminen on helppoa ja tietoa uusista asioista haetaan digitaalisista uutispalveluista, blogeista tai musta digiyhteisöistä. Ennen 1980-lukua syntyneet ovat enemmän tai vähemmän digi-immigrantteja, jotka ovat opetelleet tietokoneen ja älypuhelimien käytön vasta aikuisiällä ja uusien käyttötapojen omaksuminen käy hitaammin. Kuten aiemmin kerrottu eivät nämä rajaukset ole ehdottomia ja esimerkiksi digi-immigranteista löytyy ”paljon digitaalisten palvelujen suurkäyttäjiä.” Kolmas ryhmä on digiresistentit, jotka ovat omasta tahdosta tai osaamisen puutteesta jääneet digitalisaation ulkopuolelle. Tällainen asiakaskunnan ja työntekijöiden polarisoituminen tuo haasteita yrityksille, joilla on asiakaskuntanaan kaikkia digitaalisen ajan ihmisiä (Ilmarinen ym. 2015, luku 4).

3.1.3 Sosiaalinen media

1990-luvulla yritysten omia internetsivuja kehiteltiin ja luotiin. Kymmenen vuotta myöhemmin yritystä ei ollut, jos sillä ei ollut omia internetsivuja. Tällä hetkellä yritystä ei laskeeta olemassa olevaksi, mikäli se ei ole läsnä ja aktiivinen sosiaalisessa mediassa. Puolet suomalaisista ovat sosiaalisessa mediassa (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.1). Tässä kohtaan on hyvä huomioida, että asiakas ei vaadi yrityksen olevan jokaisessa mediassa, mutta niissä medioissa joista yritys löytyy tulisi sen myös olla aktiivinen. Jos viimeinen päivitys on vuoden takaa, ei se tuo kovinkaan vakuuttavaa kuvaa yrityksestä (Netvisor asiakaspäivät 19.5.2016). Uusi miettimistä vaativa hättävähaittavaikutus yrityksen kannalta on digimainonnan ja sosiaalisen median myötä hallitsemattoman keskusteluaallon mahdollisuus. Hallitsematon keskusteluaalto saattaa syntyä pienestä lipsahduksesta tai virheestä, ja niitä ei pysty estämään. Tällaiset eivät välttämättä kasva niin suureen mittakaavaan pk-yrityksillä, mutta pienetkin esille tulevat kommentoinnit saattavat vaikuttaa asiakkaisiin. (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.1)

3.2 Markkinoiden murros

Markkinat ovat toinen digitalisaation liiketoimintaa muokkaava osa-alue. Markkinoiden murros pitää sisällään, uudet alan haastajat, toimialarajojen liukuminen, globaalien markkinoiden laajeneminen sekä valitettavana ilmiönä sääntelyn perässä laahaaminen. Digitalisaatio on uudelleenmuokannut markkinoiden rakennetta. Kilpailu on tiukentunut ja muuttunut täysin siitä mihin aiemmin on totuttu (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.3)

3.2.1 Uudet haastajat

Teknologia ja digitalisaatio ovat luoneet täysin uuden pohjan rakentaa liiketoimintaa, mikä mahdollistaa uusien kekseliäiden ratkaisujen kehittämisen ja innovoinnin. Tällainen uudentyylinen ajattelumaailma saattaa koitua hyvin haasteelliseksi alalla pitkään toimineille, jotka helposti takertuvat hyvään vanhaan tapaan ajatuksenaan, että näin asiat on ennenkin tehty. Rohkeita start-up yrityksiä ja toimijoita nousee esille erittäin tiuhaan tahtiin. Heillä ole mitään menetettävää eikä taakkanaan painolastia vanhoista tavoista tai normeista, mikä antaa heille mainion etulyöntiaseman. Uusilla ajatuksilla saatetaan mahduttaa itsensä vakiintuneen yrityksen ja tämän asiakkaiden väliin, ja jopa todella simppelet innovaatiot saattavat menestyä ja yhtäkkiä huomataan vanhojen toimintojen jäävän jälkeen. Digitalisuus vaatii ottamaan oppia startup yrityksistä, niiden uteliaisuudesta, rohkeudesta, riskien otosta ja virheistä oppimisesta (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.3). Toimialojen uudistajat tulevat suurimmalta osin aina ulkopuolelta ja täysin uusina toimijoina alalle, koska heillä ei ole vanhoja toimintamalleja taakkanaan (Tolvanen 2016a). Yksittäisen yrityksen kohdalla digi-

talisaatio voidaan jakaa aktiiviseksi ja passiiviseksi. Aktiivinen yritys pyrkii itse muuttamaan toimintaansa ja keksimään omia ja uudenlaisia ratkaisuja digitaalisuutta hyödyntäen. Kun yritys sopeutuu muutoksiin ympärillä ja jää lähinnä seuraamaan muiden jalanjäljissä, kutsutaan sitä taas passiivinen digitalisaatioksi. (Ilmarinen ym. 2015, luku 2.1)

3.2.2 Toimialarajat hälvenevät

Accenturen (2017b) tekemän tutkimuksen mukaan yritykset ovat hakemassa kasvua ensinnäkin toimialarajojen yli digitalisaatiota hyödyntäen, mutta tutkimus paljastaa myös trendin tehdä mieluummin yhteistyötä kuin laajentaa toimintaansa yritysoston kautta. Rajat eri toimialojen välillä ovat pienentyneet, mikä on lisännyt monen yrityksen laajentamisen uusille aloille. Suomalaisena ajankohtaisena esimerkkinä toimialarajojen yli kasvamisesta on teleoperaattoripalveluja tarjoava Elisa, joka on lähtenyt hakemaan kasvua tv-viihdepalveluilla, e-kirjoilla ja kodin turvallisuuspalveluilla (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.3) Suurin osa kasvua hakevista yrityksistä aikovat suunnata oman toimialansa ulkopuolelle digitaalisaation avatessa uusia kasvumarkkinoita. (Accenture 2017a)

Digiaika mahdollistaa globaalin yrityskasvun. Ohjelmistot tuovat globaalin pelikentän kaikille heti saataville, eikä fyysinen läsnäolo ole enää pakollista (Hämäläinen ym. 2016, 31). Paikalliset yritykset ovat joutuneet huomioida uuden kilpailun, kun globaalit markkinat tuovat ulkomailta palveluita Suomeen saataville. Toisaalta kotimaisilla yrityksillä on ihan sama mahdollisuus laajentua kansainvälisille markkinoille helpommin kuin aiemmin (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.3)

3.2.3 Laki ja sääntely

Digitalisaation on kehittynyt vauhdikkaasti eikä laki ja sääntely tahdo pysyä perässä. Näin ollen yritysten toiminta ja uudet riskialttiit liiketoimintaideat vaikeutuvat. Jugner Mikael (2015) heittää ilmoille puheenvuorossaan ”Otetaan digiloikka!” ajatuksen kokeilulainsäädännöstä. Tämän pohjalta tarvitsisimme viranomaisen, jolla olisi oikeus myöntää kokeilupia toiminnoille, jotka mahdollisesti olisivat ristiriidassa voimassa olevan lainsäädännön kanssa. Digitaalinen evoluutio etenee vain ja ainoastaan tekemällä ja kokeilemalla, toteaa Jugner kirjoituksessaan.

Tästä hyvänä esimerkkinä on ollut taksialaa mullistanut Uber. Uber on kehittänyt liiketoimintamallinsa digitalisaatiota hyödyntäen, ja se on vaikuttanut suuresti koko alan markkinoihin globaalisti. Se on käyttäjäystävällinen ja innovatiivisuudellaan jakanut mielipiteitä haastaessaan taksikuskien ammattitaiton ja taksirytysten omistuksen. Sen toiminnasta käytiin keskustelua, että onko se lainmukaista vai ei. Se oli täysin uusi palvelumuoto, josta

ei ollut minkäänlaista lakipykälää (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.3). Tästä keskusteltiin vuonna 2015, kunnes vuoden 2016 toisella puoliskolla hyväksyttiin hiljaisesti toiminnan jatkuvuus (Tamminen 2016). Tänä vuonna taksiliikenne vapautettiin hinnoittelun ja toimijoiden osalta (Eklund 2017).

3.3 Teknologian murros

Voimansa digitalisaatio saa teknologiasta, joka mahdollistaa vaadittavan käsittelyprosessipohjan. Teknologian murros on muuttanut meidän ajattelu- ja toimintatapoja esimerkiksi tiedon tallentamisen, järjestämisen, hakemisen ja hyödyntämisen suhteen. Joissakin yrityksissä toimipisteet on vaihdettu sähköisiin portaaleihin, tietosanakirjat korvattu hakukoneilla ja uutiset luetaan verkosta (Hämäläinen ym. 2016, 23-24). Digi-aikaan siirtymisessä ei keskitytä teknologian lisäämiseen yrityksessä vaan lähinnä sen vähentämiseen ja sen virtaviivaistamiseen eri ohjelmistojen ja ratkaisuiden välillä (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.2, sivu 15).

Tietoliikenne ja tiedonsiirto yhdistettynä nopeutuneisiin yhteyksiin myös langattomasti on digitalisaation selkäranka. Teknologisten ratkaisujen välillä tieto lisääntyy nopeasti ja jatkuvasti. Prosessiteknologian ja sen tiheyden kehittymisellä on ollut suurin vaikutus laitteiden älykkyyden kehittämiseen. (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.2)

Data tulee olemaan uuden ajan öljy, ja Googlen pääekonomistin sanoin, tulevaisuudessa tilastotieteilijät tulevat olemaan arvostettuja ja haluttuja työntekijöitä (Brynjolfsson ym. 2014, 69). Nykyisessä maailmassa informaatiota on saatavilla lähes rajattomasti, ja se on laadukasta ja reaaliaikaista (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.2, sivu 19). Big Data on kuuma puheenaihe teknologisiin järjestelmiin liittyen. Se kuvastaa liiketoiminnan raakatietoa ja dataa numeerisessa muodossa, mitä saadaan eri tietolähteistä, kuten yrityksen omista operatiivisista järjestelmistä tai jopa koko internetistä ja erilaiset sosiaalisen median lähteet. Tätä valtavaa tietomäärää pyritään isoissa yrityksissä hyödyntämään ja analysoimaan omien tarpeiden mukaan. (Lahti ym. 2014, 183)

3.3.1 Saatavuus ja hinta

Teknologia on arkipäivää, eikä se ole enää vain alan ammattilaisten omaisuutta vaan enenevässä määrin yritysten johtajienkin saatavilla. Älypuhelimien, älykkäiden kodinkoneiden ja laskentatehoa vaativan analytiikan, algoritmien ja tekoälyn kehittyminen on nykyisissä volyymeissään alentanut hintoja ja mahdollistanut elektroniikan ”pakkaamisen pienempään tilaan”. Tämän takia teknologiaa on helposti ja edullisesti saatavilla, eikä esteeksi enää jää kuin se ettei sitä osata hyödyntää oikein.

Erilaisia työkaluja ja sovelluksia on tarjolla pilvipalveluna, eikä laitteita tai ohjelmistoja tarvitse ostaa itselleen. Pilvipalvelut ovat helpottaneet ohjelmistojen käyttöönottoa, mahdollistaneet tiedon kopioimisen sekä vähentäneet sitovuutta. Yksilöllisempi ja räätälöidympi tarjonta mahdollistavat paremman palvelun asiakkaille. (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.2)

3.3.2 Älykkäät laitteet ja robotiikka

Digitalisuus on levinnyt jo internetistä, esineisiin ja oikeastaan kaikkeen. Sensoriteknologia on lisännyt laitteiden ja niihin liittyvien palveluiden älykkyyttä. ”Kuluttajat ovat jo nähneet anturien kehittymisen esimerkiksi älykelloissa, älykkäissä sykemittareissa ja hyvinvointirannekkeissa sekä niihin liittyvissä palveluissa.” Puhutaan, että tulevaisuudessa anturi- ja sensoriteknologia mahdollistaa vielä uusia maksamisen ja henkilöllisyyden todentamisen välineitä sekä leviää terveyden ja hyvinvoinnin alalle kovalla vauhdilla. (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.2)

Robotiikka tekee tuloaan myös tehtaiden ulkopuolelle (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.2). Suuria kehitysharppauksia on tehty teknologiassa, kuten tietokoneiden suorituskyvyn kasvu, isokokoisten tietomassojen käsittely ja tämän tiedon yhdistely nopeasti eri tarpeisiin. Nämä kolme kehitysaskelta ovat tuoneet tieteiskirjallisuuden joka päiväiseen elämäämme. Koneet, jotka pystyvät suorittamaan kognitiivisia tehtäviä, tulevat olemaan paljon tärkeämpiä kuin fyysisiä asioita suorittavat koneet. Digitaaliset koneet ovat jo ylittäneet aiemmat rajoitteet ja alkaneet näyttää laajaa kykyä kuvion tunnistuksessa, monimutkaisessa kommunikoinnissa ja muissa piirteissä, jotka aiemmin olivat yksinomaan ihmisen. Tulemme näkemään tekoälyn pystyvän yhä enempään, ja kun tämä tapahtuu laskevat kustannukset ja tulokset paranevat ja monet osa-alueet elämässämme helpottuvat. Jo kehitteillä olevia ja spekuloituja keinoälyn mahdollistavia keksintöjä ovat itseohjautuvat autot, 3D-tulostus. välittömästi kieltä kääntävät ohjelmistot ja kaikki mahdolliset terveysalaan liittyvät potilasdiagnoosit tekoälyn avulla (Brynjolfsson ym. 2014, 90-92). Tekoäly vapauttaa ihmisiä rutiinistöistä, mikä tulee muuttamaan radikaalisti työmarkkinoita ja työn tekemisen tapoja (Hämäläinen ym. 2016, 54).

3.4 Digitalisaation riskit

Turvallisuus digiajassa nousee tärkeäksi asiaksi, ja sitä pidetäänkin digimaailman suurimpana yksittäisenä uhkana. Tietoturvallisuus kysymys koskettaa kaikkia, yrityksiä ja asiakkaita. (Ilmarinen ym. 2015, luku 9.7)

Jo pelkkä digitaalisen maailman tiedon tiheys ja monimutkaisuus tuovat itsessään riskejä mukanaan. Teknologiamme infrastruktuuri kytkeytyy ja linkittyy uusiin asioihin jatkuvasti. Internetti ja intranetit yhdistävät tällä hetkellä ihmisten ja tietokoneiden lisäksi esimerkiksi television, termostaatit, varashälyttimet, teolliset anturit, veturit, autot, sekä lukematon määrä muita laitteita. Monet näistä lähettävät palautetta toinen toiselleen, hyödyntäen yleisesti käytettyjä järjestelmiä, kuten reitittimiä, jotka ohjaavat digiliikennettä. Silloin kun tieto oli analogista ja paikallista, fysiikan laki toimi automaattisesti yksityisyyden suojana. (Brynjolfsson ym. 2014, 252-252) Tiukasti yhteen punotut järjestelmät houkuttavat vakoojia, rikollisia ja niitä, jotka haluavat aiheuttaa kaaosta. (Suomen Poliisi 2016)

Suurin suomalaisia yrityksiä koskeva digitalisaation myötä tuleva riski on verkkorikolliset. Lähiaikoina on useaan otteeseen tullut varoituksia huijaussähköposteista, jotka usein tulevat pankkien, sähköpostin tarjoajan tai jopa oman yrityksen tai asiakkaan toimitusjohtajan nimissä. (Ilta-Sanomat 2014) Tällaiset rikolliset kehittävät jatkuvasti uusia huijauskeinoja, joilla huijataan niin yksityisiä henkilöitä kuin yrityksiä. Tärkeimpänä muistisääntönä on tilanteen tullen muistaa, että viranomaiset ja muut asialliset tahot eivät koskaan pyydä salassa pidettäviä asioita kuten tilitietoja tai tunnuksia sähköpostilla. (Suomen Poliisi 2016)

Yleisimmät huijauskeinot Suomen Poliisin (2016) mukaan ovat:

- myyjän huijaaminen liian suurisummaisen sekin avulla, josta pyydetään hyvitystä
- sijoituspetokset puhelimitse
- laskun muotoon laaditut tarjouskirjeet

4 Tilitoimistojen nykytila

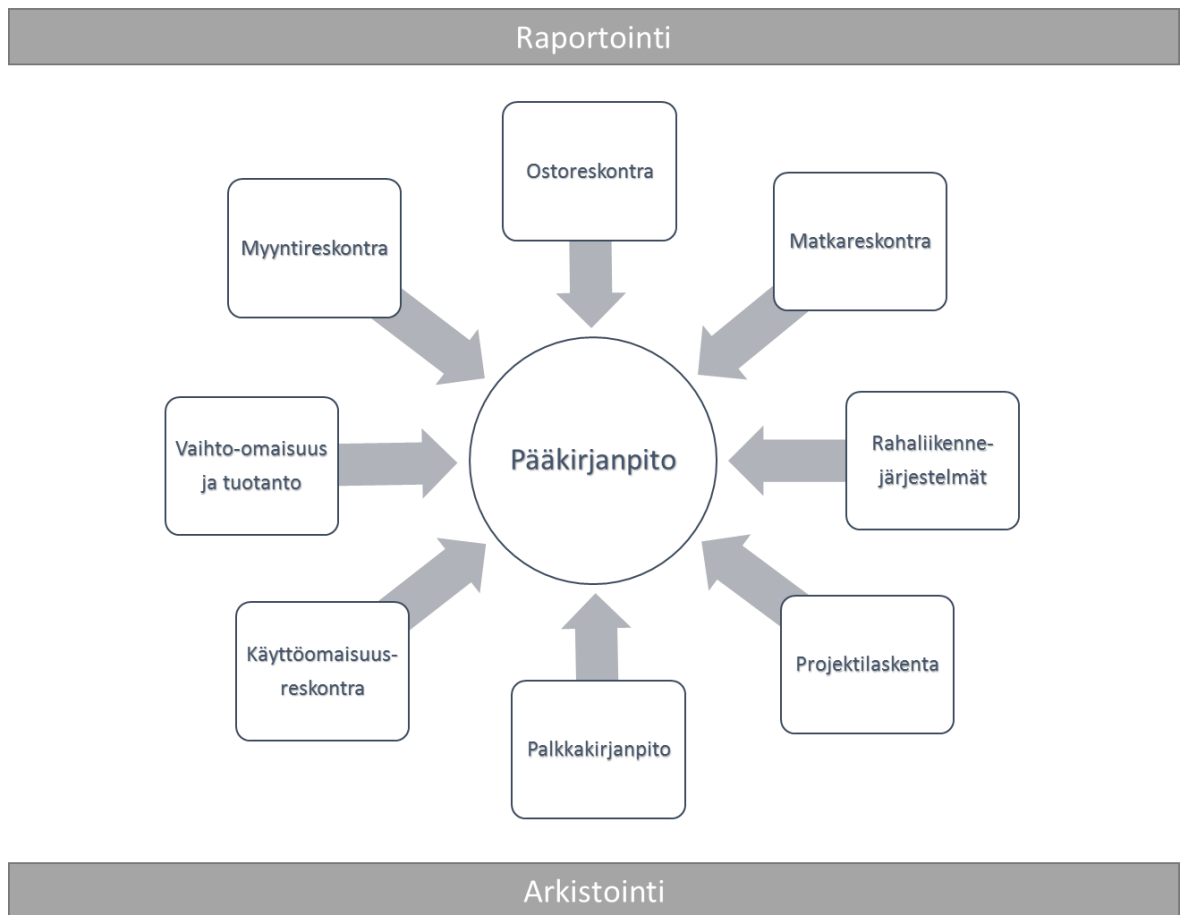
Suomessa tilitoimistoja on 4 295, joista 800 on Taloushallintoliiton auktorisoimaa tilitoimistoa. Ala työllistää 12 283 henkilöä ja yhdellä tilinpäätöstaitoisella kirjanpitäjällä on keskimäärin 27 asiakasta. (Taloushallintoliitto 2015a)

Yrityksen taloushallinto muodostuu yrityksen tuotoista, kuluista, omaisuudesta, omista varoista ja veloista (Taloushallintoliitto 2015b). Taloushallinnolla käsitetään järjestelmää, jolla yritykset seuraavat omaa taloudellista tilaa ja josta voidaan informoida eteenpäin sidosryhmille. Yrityksen taloushallinto nähdään joko liiketoimintaprosessina tai yhtenä yrityksen tukitoimintona (Lahti ym. 2014, 16).

Taloushallinto voidaan jakaa kahteen suurempaan kokonaisuuteen sen tuottaman informaation perusteella. Ulkoinen laskentatoimi antaa informaatioita ulkopuolisille sidosryhmille, kuten verottajalle, viranomaisille, omistajille, työntekijöille, yhteistyökumppaneille ja asiakkaille. Sisäinen laskentatoimi puolestaan keskittyy antamaan informaatioita yrityksen organisaatiolle. Tästä esimerkkinä erilaiset budjetointi, kannattavuuslaskenta ja liiketoimintasuunnittelu (Taloushallintoliitto 2015c). Modernissa taloushallinnossa sisäinen ja ulkoinen laskentatoimi ovat sulautuneet paljon toisiinsa (Lahti ym. 2014, 16).

4.1 Tilitoimistopalvelut

Ulkoistamalla kirjanpitonsa tilitoimistolle yrittäjä ostaa itselleen kumppanin, joka tuntee lait, viranomaisasetukset sekä alan parhaat käytännöt (Taloushallintoliitto 2015d). Perinteisimmät tilitoimistojen palvelut ovat olleet kirjanpito ja palkanlaskenta. Kirjanpidon hoitoon kuuluu yleensä aina myös tilinpäätöksen teko ja veroilmoituksen lähetys (Taloushallintoliitto, 2015c). Ennen nämä riittivät tilitoimiston tulon varmistamiseksi. Nyt kuitenkin viime vuosien aikana digimurros on vauhdittanut tilitoimistoalan kehitystä ja paine kehitykseen tulee jatkossa asiakkailta. Näin ollen tilitoimistojen tarjoamat palvelut ovat laajentuneet ja asiakkaille tarjotaan kokonaisvaltaisempaa enemmän konsultoivaa ja liiketoimintaa tukevaa palvelua. (Marttunen 2016)



Kuva 2. Taloushallinnon osa-alueet. (Muokattu kuvasta Lahti ym. 2014, 19)

Taloushallinnon kokonaisuutta voi ja kannattaa käsitellä pienempinä osina, jotta sitä olisi helpompaa konkretisoida. Jakotapoja on monenlaisia, ja kuvassa 2. nähdään yksi tapa jaotella taloushallintopalvelut kahdeksaan eri palaseen. Pääkirjanpidon tehtävä on koota informaatioita muista osista, joita täsmäytetään ja joista voidaan muodostaa raportteja. Pääkirjanpito sisältää yrityksen juoksevan kirjanpidon, johon kuuluu liiketapahtumien ja tositteiden käsittely, laakisäätöiset sekä vuosittaiset viranomaisraportoinnit kuten alvraportit, tilinpäätökset ja veroilmoitukset (Lahti ym. 2014, 17-19). Tilitoimistot voivat myös laskea asiakkaan puolesta palkat ja työnantajasuoritukset. Palkanhallintaan voidaan liittää muitakin lisäpalveluita kuten työntekijöiden matka- ja kulukorvausten käsittely, Kela-hakemukset, jäsenmaksu- ja ulosottoasiat (Taloushallintoliitto 2015c).

Yleisimmät tilitoimistojen hoitamat osa-alueet, pääkirjanpidon ohella, ovat osto- ja myyntireskontra, joissa ostolasku vastaanotetaan ja huolehditaan maksuun asti tai myyntilasku lähetetään asiakkaalle ja seurataan saatavien tilannetta ja perintää. Sähköisiin taloushallinnon ohjelmistoihin yhdistetään lähes aina tilite, jonka avulla kirjanpitäjä voi seurata maksuliikennettä, viitesuorituksia ja eri maksuvälineiden tapahtumia. Tämä toiminto liittyy

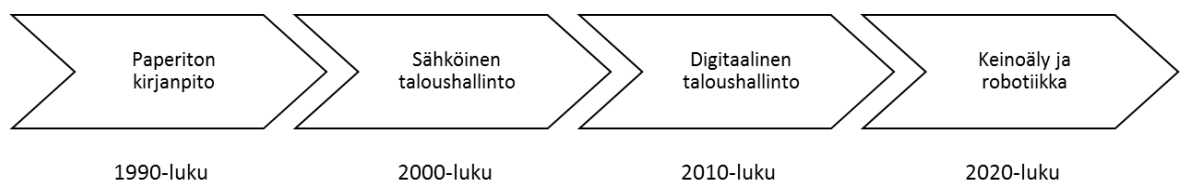
vahvasti kaikkiin prosesseihin. Käyttöomaisuuskirjanpidolla viitataan yrityksen käyttöomaisuushankintojen arvostukseen ja poistoihin. Näistä esimerkkinä koneet ja kalusto. (Lahti ym. 2014, 18)

Kuvan 2. ylä- ja alapuolella ovat raportointi ja arkistointi. Raportointi tarvitsee kaikkien eri osa-alueiden tietoja muodostaakseen raportteja eri tahoille ja arkistointi liittyy kaikkiin prosesseihin, sen luodessa luotettavuutta ja toimiessa digitaalisen taloushallinnon selkärangan. Digitaalisessa muodossa olevan tiedon arkistointi tai käsittely raportiksi on huomattavasti tehokkaampaa ja nopeampaa kuin perinteisessä fyysisessä muodossa olevaa tietoa. (Lahti ym. 2014, 18-19)

Tilitoimistojen hinnoittelutavoissa saattaa olla suuriakin eroja. Yleensä hinnat perustuvat käytettyyn aikaan, tapahtumien määrään, kiinteään kuukausiveloitukseen tai edellä mainittujen yhdistelmään. Hinnoitteluun vaikuttavat henkilöstön osaaminen ja jatkuvan koulutautumisen vaatimus, tilitoimiston palvelukyky, työvälineet ja asiantuntija neuvonnan osuus palvelussa. (Taloushallintoliitto 2015d)

4.2 Digitaalinen taloushallinto

Digimurros on vaikuttamassa moniin aloihin voimakkaasti, ja taloushallinto on yksi niistä. Digitalisaatio ja teknologian kehitys ovat aikamme trendit ja ne toimivat suurimpina muutosajureina taloushallinnon arjessa (Hämäläinen ym. 2016, 14). Kirjanpitotehtaiden aika alkaa olemaan ohi, ja tulevaisuudessa tilitoimistojen tehtävä on olla asiantuntijayritys kuten verojuristit, tilintarkastajat ja konsultit ovat olleet (Collegium Oy 2016).



Kuva 3. Taloushallinnon kehitys Suomessa. (muokattu kuvaa, Hämäläinen ym. 2016, 27)

Ennen nykyistä määritelmäänsä on puhuttu digitaalisen taloushallinnon esiasteesta, eli sähköisestä taloushallinnosta. Sähköinen taloushallinto on lähinnä käsittänyt sähköisiä osto- ja myyntilaskuja sekä konekielisenä tulevia tiliotapahtumia. Digitaalisuudella käsitetään tiedon käsittelyä, siirtämistä ja varastointia sähköisessä muodossa. Tämä tieto sijaitsee jossakin tietokannassa ja sen rakenne perustuu tietokantaohjelmiston määritelmiin.

Digitaalisessa taloushallinnossa tietoa siirretään ja käsitellään erilaisilla ohjelmistoilla tai sovelluksilla. Työ tilitoimistoissa on muuttunut ja monessa paikassa ”kaikki kirjanpidon ja sen osaprosessien tapahtumat käsitellään ja ne syntyvät mahdollisimman automaattisesti ilman paperia” (Lahti ym. 2014, 19-24). Tarkoituksena on syöttää prosessiin niin vähän tietoa kuin mahdollista, ja automatisointi vie tiedon eteenpäin ja prosessoi sen halutuksi (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.2).

Taloushallinto on täysin digitaalinen vasta silloin kun kaikki tapahtumat tulevat digitaalisessa muodossa. Tämä edellyttää sitä, että kaikilta toimittajilta saadaan ostolaskut sähköisessä muodossa ja kaikille asiakkaille voidaan lähettää myyntilasku tulostamatta sitä missään vaiheessa paperille. (Lahti ym. 2014, 19-24)

Kun tiliöinnin, kirjanpidon ja raporttien tuottamisen osuus kirjanpitäjän toimenkuvasta pienenee automatisaation myötä, pitäisi vapautuva aika tilitoimistoissa kohdistaa uusiin asioihin. Kirjanpitäjien täytyy ottaa enemmän roolia asiantuntijana. Taloushallintoliiton toimitusjohtaja Soro Antti (2017) katsoo, että kirjanpitäjien kannattaisi kehittää suhdettaan asiakkaaseen aktiivisemmaksi, Suomessa kun pienyrityksillä ei oikeastaan ole ketään johon voi tukeutua. Suuria muutoksia tulee tapahtumaan jo tulevan 5-10 vuoden sisällä. (Soro 2017)

Sen lisäksi, että taloushallinto on siirtynyt paperisesta versiosta sähköiseksi tietokoneelle, on myös mobiiliin käyttö kasvanut sitä mukaan, kun laitteet ovat yhä kevyempiä ja suorituskykyisempiä (Meri, J. 2015). Älypuhelin on todettu tuovan lisää tuottavuutta varsinkin liikkuvassa työssä, ja käyttötilanteita keksitään koko ajan lisää (Ilmarinen ym. 2015, luku 4.1). Mobiililaitteisiin ladattavien sovellusten määrä kasvaa myös digitaloudessa, ja myös taloushallinnon ammattilaiset haluavat päästä toimimaan ajasta ja paikasta riippumatta. Taloushallinnon mobiilisovellukset kattavat esimerkiksi kuittien skannaus kirjanpitäjälle, kilometrikorvausten ja päivärahojen laskenta sekä matkalaskujen luonti (Meri, J. 2015).

4.3 Meneillään olevat valtakunnalliset kehityshankkeet

Taloushallintoalalle on tulossa paljon uudistuksia, niin säännösten ja lakien kuin teknisten edistysten myötä. Hankkeiden tavoitteena on sujuvoittaa asiointia ja tiedonantoa eri tahojen välillä sekä vähentää yritysten hallinnollista taakkaa (Verohallinto 2016). Esimerkiksi Taloushallintoliitto sekä ministeriöt vetävät erilaisia hankkeita taloushallinnon ja tietoliikenteen sujuvoittamiseksi.

4.3.1 TALTIO

Taloushallintoliitto ja TIEKE ovat lähteneet yhteistyössä yhtenäistämään taloushallinnon rakeisen tiedon eri ohjelmien välillä. TALTIO-hankkeen tarkoituksena on tukea tilitoimistojen digimurrosta ja rakentaa pohjaa kattavan ja automatisoidun talouden seurantaan ja raportointiin (Taltio 2016). Hankkeen tarkoituksena on muuttaa taloushallinnon informaatio digitaaliseksi ja rakenteiseen muotoon, jotta sitä voitaisiin hyödyntää helposti eri ohjelmistojen välillä (Taltio 2016) ja jolla voisi lopettaa kokonaan taloushallinnon tiedon kuljettamisen paperilla tai pdf-muodossa (Hirsimäki 2016). TALTIO-hankkeen kotisivujen mukaan hanke toteutetaan 1.3.2016 - 31.10.2017 välisenä aikana (Taltio 2016).

Tämän avulla suurin osa viranomaisraportoinnista ja jopa tilintarkastuksista onnistuu joustavammin (Airola 2015). Kun taloustieto liikkuu samassa muodossa eri järjestelmien ja sovellusten välillä, on mahdollista vapaammin valita yritysasiakkaan tarpeiden mukaan sopivat työvälineet. Tämä myös johtaa entistä reaaliaikaisempaan talouden seurantaan. Tällä hetkellä voidaan seurata rahatilannetta ja arvioida tuloja ja menoja kuukaudenkin päähän. Tiliote saadaan ohjelmistoihin suoraan päivän viiveellä ja kuukauden luituksen yhteydessä, kun arvonlisäverot ilmoitettu saadaan ennusteraportti, mikä on pari kuukautta jäljessä todellisesta hetkestä. Mikäli TALTIO onnistuu tehtävässään, edellä mainittuja asioita voisi analysoida ja ennustaa päivittäin. Se parantaisi yritysten laadukkaampaa seuranta ja reaaliaikaisen tiedon nopeaa muokkaamista tilinpäätösstandardien mukaan (Hirsimäki 2016). Taltion tarkoituksena on myös kehittää ja mallintaa kaupan kassajärjestelmiin rakenteisen kuittitiedon tuottamiseksi esimerkiksi suoraan tulevaksi tiliotteelle.

4.3.2 Tulorekisteri KATRE

Tulorekisteri on Suomeen kehitteillä oleva ja toteutettavaksi vahvistettu hanke, joka tulee helpottamaan palkanlaskennan byrokratiaa ja raportointia. Tämä palvelukokonaisuus on tarkoitus olla valmis käyttöön otettavaksi vuodesta 2019 eteenpäin. Tulorekisteri korvaa palkanmaksajan antamat kuukausi-ilmoitukset, vuosi-ilmoitukset ja erilaiset palkkalaskelmat (Verohallinto 2016). Hankkeen tarkoitus on kerätä kaikki palkanlaskennan informaatio yhteen paikkaan, josta niitä tarvitsevat erinäiset tahot, kuten Verohallinto, Kela, vakuutusyhtiöt ja työttömyyskassat, löytävät tarvitsemansa tiedon. Verohallinto tulee olemaan rekisterin ylläpitäjä ja toimimaan rekisterin vastuuviranomaisena. Täydessä toiminnassaan tulorekisteri vaatii ainoastaan yhden ilmoituksen tekemisen 6 päivän sisällä jokaisesta palkanmaksusta. (Opinahjo 2016)

4.3.3 Verkkolaskutus

Verkkolaskutus on otettu Suomessa käyttöön vuonna 1999, ja laskutukseen liittyvät perusteet ovat tänä päivänä edelleen samat. Verkkolaskujen vastaanottaminen vaatii sekä yrityksen oman verkkolaskutusosoitteen, että välittäjäoperaattorin oman välittäjä-tunnuksen. Yrityksen verkkolaskutusosoite koostuu osittain y-tunnuksesta ja operaattorin tunnuksesta. Näitä tunnuksia varten kehitettiin verkkolaskutusosoitteisto, jonka tietoja eri välittäjäoperaattorit päivittävät. Verkkolaskutus on lisääntynyt niin sähköisten palveluiden ja digitalisaation myötä todella paljon 2010-luvulla. Yleistyessään ongelmia on alkanut ilmetä, kun osoitteisto käy pieneksi ja operaattorien kilpailutus kasvaa, mikä nykyisessä tilanteessa tarkoittaa myös verkkolaskutusosoitteen vaihtumista. Osoitteiston ylläpito on osoittautunut haasteelliseksi, joten verkkolaskutuksen uudistus on tarpeen ja sitä kehitellään parhaillaan. Päätöstä toteutuksesta tai rekisterin ylläpitäjästä ei ole vielä tehty. Taloushallinto-liitto on esittänyt otettavaksi käyttöön eOsoitteen, joka pysyisi aina samana, vaikka operaattori vaihtuisikin. Rekisterin vaihtoehtoiksi on listattu esimerkiksi YTJ:n järjestelmään luotu TIEKEN hallinnassa pysyvä oma rekisteri, tai lähteä toteuttamaan prosessia hajautettuna, lohkoketjuteknologialla. (Lehtonen 2016)

Lohkoketjut perustuvat tapahtumatietokantaan, joka on sähköinen, lohkoihin jaettu prosessi, jossa eri toimijat voivat ylläpitää tietokantoja jaetusti. Se on hajautettu, julkinen ja digitaalinen. Sen sanotaan vielä mullistavan maailman samalla tavalla kuin internet aikoinaan. (Vertaa Ensin Suomi Oy 2016) Joka tapauksessa Tilitoimistossa-lehden artikkelissa ”Verkkolaskutus muutoksen edessä” yhtenä ideana olisi jonkinlainen hybridiversio, näistä edelle mainituista. Yritykset voisivat itse valita lähettävätkö he verkkolaskunsa suoraan asiakkaalle, säästämällä muutaman euron, vai käyttävätkö he jonkin operaattorin palveluita. Tällaiseen prosessiin tilitoimistoilla, varsinkin isoilla toimistoilla, olisi mahdollista hoitaa itse operaattorin tehtävät lisäpalveluna. (Lehtonen 2016)

5 Kirjanpitäjän työtapojen muutos

Tähän lukuun on kerätty eri kirjanpitäjän arkea muokkaavaa muutosta, jotka joko jo ovat tiedossa tai joiden puhutaan olevan tulossa ja muuttamaan taloushallinnon käytäntöjä. Vuorio, Kananen & Hakola (2013) kertovat tekemänsä tutkimuksen ”Meidänkin pitää muuttua! - Havaintoja tilitoimistojen kehittämisestä” mukaan tilitoimiston asiantuntijuuden koostuvan esimerkiksi ydinosaamisesta, sisäisestä johtamisesta, työmenetelmistä ja työhyvinvoinnista.

5.1 Kirjanpitäjän rooli

Yrittäjät haluavat tietää taloutensa tämän hetkisen tilanteen ja varautua tulevaan ennusteiden perusteella. Selainpohjaiset ohjelmat mahdollistavat reaaliaikaisen taloushallinnon, joten vihdoin asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata. Maailma muuttuu taloushallinnon ympärillä mutta asiakkaan perustarpeet pysyvät ennallaan. Akselin Mikko (2017) painottaa, että yrittäjä tarvitsee apua ydinliiketoimintaan kuulumattomissa asioissa, kuten yrityksen hallinnon asioissa ja verotuksen ymmärtämisessä ja niiden hoitamisessa.

Asiakkaiden mukaan hyvän tilitoimiston piirteitä ovat (Visma 2015):

- ammattitaitoisuus
- asiakaslähtöisyys
- digitaalisuus

Tilitoimistot ja kirjanpitäjä ovat kuin lennonjohtotorni, joka valvoo ja hallitsee asiakkaidensa liiketoimintakokonaisuuksia ja ohjaa ohjelmistojen tuottamia bittivirtoja. Tämä rooli täytyy ymmärtää tilitoimistoissa ja ottaa haltuun, toteaa Hannus Tapio (Taloushallintoliitto 2015e). Digitalisaatio ei ole vain uusien ohjelmistojen hankintaa, vaan kokonaisvaltaista toimintatapojen muutosta, minkä tavoitteena on lisäarvo (Tenhunen, V. 2016). ”Yritykset haluavat sparraajan ja kuuntelijan, jonka kanssa vaihtaa ajatuksia muustakin kuin kirjanpidosta” kertovat tilitoimistoalan yrittäjät Antti ja Mikko Karhinen (Permanto 2016).

Kun digimurroksen tuoma teknologian kehitys virtaviivaistaa prosessit, ja suurin osa ennen käsin syötetystä tiedosta muodostuuikin automaattisesti, jää kirjanpitäjän työksi prosessien kontrollointi. Pienin askelin kun päästään siihen tilanteeseen, että esimerkiksi TALTIO-hanke toteutuu ja eri ohjelmistojen väliset rajapinnat standardoituvat, ei myöskään tiedonsiirto prosesseja enää tarvita. TALTIO hanke ja sen myötä yhtenäinen data, mahdollistaisi sovelluksien kehittelyn ja valinnan asiakasyrityksen tarpeiden mukaan entistä paremmin, ja tallennustyö vähenisi entisestään ja tilinpäätösruuhkat jäisivät historiaan. (Hirsimäki 2016)

5.2 Digitalisaation vaikutus johtamiseen

Digitalisaatio on tuonut omat muutospaineet myös yrityksen johtamiselle. Se on pakottanut johdon mukaansa nopeaan päätöksentekoon, sekä herkkään ja ketterään tekemiseen (Hämäläinen ym. 2016, 15). Aikakäsité erinäisissä tarkastusprosesseissa muuttuu ja hyvän vuosisuunnitelman rinnalle on luotava suunnitelma, joka mittaa onnistumisia ja ympäristöä lähes joka päivä. Puolivuosi tai neljännesvuosi seurantakaan ei riitä pysymään mukana nyky-yhteiskunnassa (Toivanen 2015). Tiliöimiston johtajat joutuvat tällä hetkellä kamppailemaan voimakkaan muutoksen keskellä yrittäessään johtaa toimistoaan markkinoiden muuttuessa. Uuden nuoret työntekijät, digitalisaation muutospaineet, henkilöstön kehittäminen muuttuvaa rooliinsa kohden ja asiakkaiden vaatimusten kasvu ovat tiliöimistö arjen erityispiirteitä digitalisaation aikakaudella.

Johtajuus on laitettu koetukselle y- ja z-sukupolvien tullessa työelämään. Y-sukupolvi kuvastaa 1980-1995-luvulla syntyneitä kansalaisia, jotka kasvoivat materialismin, yksilöllisyyden, kansainvälisyyden ja internetin aikaan. Tämä sukupolvi saivat alttiissa iässä nauttia ennennäkemättömästä vaurauden kasvusta. Z-sukupolvi, eli millenniumlapset, ovat syntyneet 2000-luvulla, talouskriisin ja epävarmuuden aikaan, ja heille downshifting on yleistä. Heihin ovat vaikuttaneet talouskriisin lisäksi kohtuullisuus, varovaisuus ja ympäristötietoisuus (Puttonen, M. 2012). Y- ja z-sukupolvista tuntuu olevan yhtä monta mielipidettä, niin positiivisia kuin negatiivisia, kuin on kirjoittajakin. Yleisellä tasolla elämässä vaikuttaa siltä, että molemmista sukupolvista puhutaan suhteellisen positiivisesti, mutta mitä tulee heistä puhuttaessa työmarkkinoilla, keskustelu muuttuu huolestuneeksi ja negatiiviseksi. Y-sukupolvea ympäröi mielikuva itsekkyydestä ja liian suurista odotuksista (Talouselämä 2015b). Y-sukupolvi on jo hetken ehtinyt olla työelämässä ja työnantajilla on tuntunut olevan miettimistä, miten sisällyttää tämä sukupolvi työelämään, kun seuraavaa z-sukupolvea alkaa valua työpaikoille. Tutkimusten mukaan z-sukupolvi haluaa vaikuttaa työllään maailmaan, ja heille oikeat kokemukset maailmasta ovat jopa tutkinnon hankkimista tärkeämpää. Harrastuksesta ammatin luominen on tämän sukupolven toiveena. (Talouselämä 2015b) Molempia sukupolvia yhdistää nopea reagointi ja päätöksenteko, ja tätä he myös odottavat työelämältä. Näihin sukupolviin ei päde vanha johtamisen näkemys: käske, kontrolloi ja korjaa. Vaan nyt heiltä kaivataan innostumista, innostamista ja innovointia. Nämä sukupolvet haluavat työn olevan merkityksellistä ja mielekästä. (Työpiste 2010)

5.3 Digitalisaation vaikutus työhyvinvointiin

Tiliöimistossa työskentelevän kirjanpitäjän työ on välillä erittäin hektistä ja työpäivät voivat toisinaan venyä pitkiksi. Kiire on lakisääteisten määräpäivien täyttämässä toimenkuvassa

aina läsnä. Työn ja vapaa-ajan tasapaino on tärkeä osa työntekijän hyvinvointia (Vuorio ym. 2013). Kun työtehtävät enemmän ja enemmän siirtyvät koneiden tehtäväksi, jää ihmisille aikaa syvemmän tyydytyksen saavuttamiseen. Työntekijän hyvinvointi kumpuaa tasapainoisesta vapaa-ajasta, joka koostuu itsensä kehittämisestä, luovuudesta, rakkaudesta, ystävyyspiiristä ja yhteisöstä. Tämän voisi kuvitella tuovan tehokkaampia ja tyytyväisempiä työntekijöitä työelämään (Brynjolfsson ym. 2014). Digitalisaation mahdollistava kustannustehokkuus työssä, näkyy vielä myös konkreettisesti bruttokansantuotteesta ihmisen hyvinvointiin (Soro 2017).

5.4 Kirjanpitäjän työtilanne tulevaisuudessa

Pelko työn loppumisesta digitalisaation myötä on läsnä alalla kuin alalla, jossa teknologian, automatisaation ja robotiikan voidaan kuvitella korvaavan nykyinen työ. Pelko voi tulla aiheellista, mutta jos tilitoimistot tai muiden alojen yritykset tiedostavat muutokset voidaan omaa toimintaa kehittää jatkuvuuden varmistamiseksi oikeaan suuntaan (Permanto 2016).

Mitä tulee kirjanpitäjien toimenkuvan jatkuvuuteen, jakautuu mielipidekenttä kahtia. Osa pelkää menettävänsä työnsä digitalisaatiolle ja osa näkevät sen tuottavuuden ja uusien työpaikkojen mahdollisuutena (Hämäläinen ym. 2016, 54). Puhutaan, että kunhan pysytään kehityksen mukana ei työn jatkuvuudesta ole huolta ja toisaalta on tutkittu, että ei muutostenkaan perässä pysyminen tule pelastamaan tätä ammattikuntaa. Kirjanpitäjän työ luokitellaan tällä hetkellä uhanalaisimpiin ammatteihin Suomessa (Nieminen & Pelli 2014). Tämä on todettu Suomessa tehdyissä tutkimuksissa, kuten myös Oxfordin yliopiston vuonna 2013 tekemässä tutkimuksessa, jonka mukaan 94 prosentin todennäköisyydellä teknologia tulee korvaamaan kirjanpitäjät kokonaan seuraavan 20 vuoden aikana (Akselin 2017).

Kirjanpitäjän työn loppumista vastustavat väitteet pohjautuvat pitkälti ylireagointiin, sukupolven vaihtoon, taloushallinnon ulkoistamisen kasvavaan trendiin ja nykyiseen työtilanteeseen, jossa kirjanpitäjien työmarkkinat ovat hyvät. Koneistumisesta ja digitalisaatiosta ja näiden takia loppuvista töistä on puhuttu 200 vuoden ajan, ja silti työmarkkinat ovat aina kehittyneet muutosten mukana, eikä digitalisaatiosta johtuvaa töiden vähenemistä ole vielä kukaan havaittu. Tämä voisi vahvasti poistaa luulot siitä, että työt olisivat loppumassa (Brynjolfsson ym. 2014, 173). Robotit voivat tulevaisuudessa hoitaa raskaita tai riskialttiita tehtäviä. Ne voivat parantaa tuottavuutta ja työturvallisuutta, mutta toistaiseksi tuntuu epätodennäköiseltä, että robotit pystyisivät korvaamaan esimerkiksi ihmisten välistä kommunikointia, luovaa ongelmanratkaisua tai tilannetajua vaativaa työtä. (Hämäläinen ym.

2016, 54). Lisäksi on arvioitu, että parinkymmenen vuoden sisällä tilitoimistoissa on edessä sukupolvenvaihdos ja jatkajista on yleisestikin pula (Permanto 2016).

Yhdeksän kymmenestä pk-yrityksestä on ulkoistanut taloushallintonsa (Alhola 2015). Ulkoistamisen on yleisempää pienille yrityksille. Pienillä yrityksillä valinta taloushallinnon ulkoistamisesta liittyy omiin resurssivaroihin. Yrittäjälle on harvoin järkeä lähteä huolehtimaan tästä liiketoiminnan osasta itse. Vaikka peruskirjanpidon tekeminen onnistuisikin yrittäjältä itseltään, voi tietojärjestelmiin perustuvien palveluiden ostaminen omin neuvoin olla kalliimpaa puhumattakaan oman ajan arvottamisesta ja ylimääräisestä stressitekijästä. Resurssit eivät välttämättä myöskään riitä kokopäiväisen taloushallintohenkilön palkkaukseen, säädösten seuraaminen omin avuin on haasteellista ja tiettyjen arkisten rutiinien kuten ostolaskujen maksatuksen siirtyessä muualle, vapautuu yrittäjälle enemmän aikaa muuhun (BDO Suomi & Taloushallintoliitto 2015, 6).

Ulkoistetun taloushallinnon markkinoiden uskotaan kasvavan jatkossa. Pienet yritykset ulkoistavatkin kirjanpitonsa yleisemmin kuin keskisuuret yritykset yllä mainituin perustein. BDO Suomi ja Suomen Taloushallintoliitto (2015, 4) ovat yhdessä tutkineet kuinka suuri osa keskisuurista yrityksistä ovat ulkoistaneet taloushallintoaan ja mitä ajatuksia ulkoistamisesta on. Tutkimukseen haastateltiin 120:tä keskisuurta yritystä (henkilöstömäärä 50-500), joista 82 % yrityksistä ei harkitse taloushallinnon palveluntarjoajan vaihtoa ja tyytyväisyys nykyiseen palveluntarjoajaan on kouluarvosanoin (asteikolla 4-10) lähinnä 7-10 välillä eniten 8:n ja 9:n arvosanoin. Tyytyväisyys perustuu yhteistyön pitkäaikaisuuteen, toiminnan sujuvuuteen ja vaihtamisen vaivalloisuuteen. Viimeisimpään kohtaan viitaten mietittäväksi jää, miten käy, kun ohjelmistojen prosessit virtaviivaistuvat ja TALTIO-hanke luo standardoidun tietosisällön? Tällöin vaihtaminen ei enää olekaan niin vaivalloista, ja mahdollisesti vaihtaminen yleistyy sen helpottuessa. Vaikka kyseisessä tutkimuksessa asiakkaat arvioivat taloushallinnon palveluntarjoajansa hyvin arvosanoin jää täyteen kymppiin silti selkeästi pientä parantamisen varaa. Asiakkaan puolelta tulleita kehityskohteita ovat olleet tilitoimiston proaktiivisuus ja paremmat raportointikäytännöt. Mielenkiintoisena pointtina tutkimuksessa nousi esille, kuinka palvelun hinnalla ei oikeastaan vaikuttavan olevan sen suurempaa merkitystä, vaan hyvästä ja laadukkaasta palvelusta ollaan valmiita maksamaan.

5.5 Osaamisvaatimukset

Rajander-Juusti (2015) kertoo loppuraportissaan, kuinka pankkialalla tiivistynyt sääntely, palvelukehitystahti ja työtehtävien lisääntyminen ovat ajaneet alan tilanteeseen, jossa opittavan määrä kasvaa, mutta aikaa ja keinoja näiden oppimiseen on entistä vähemmän.

Finanssiala on taloushallintoalan tavalla kohtaamassa digitalisaatiota, ja koska alat ovat hyvin samankaltaisia, voidaan yllä olevaa ajatella myös taloushallinnonalalla.

Uudet osaamishaasteet ovat nousseet esille työelämän ollessa murroksessa digitalisaation takia. Työ on muuttunut ja tulee muuttumaan ajanhallinnan, viestinnän, tiedon jakamisen, sosiaalisen median, yhteisöllisyyden ja digitaalisten välineiden ymmärtämisen näkökulmasta. (Kallio 2016) Digiosaamiseen liitetään myös mobiilin tietojenkäsittelyn ja mobiilisovellukset kuten myös sosiaalisen median (Rajander-Juusti 2015). Pelillistäminen ja automaatio ovat tulossa enenevässä määrin osaksi liiketoimintaa, mikä tarkoittaa sitä, että tietoteknisiä taitoja vaaditaan monelta (Duunitori 2016). Vanhempien sukupolvien osalta ollaan epäreilussa tilanteessa, kun digiosaamisesta on tullut yleissivistystä, jota heille ei ole opetettu missään (Kallio 2016).

6 Tutkimus ja tutkimustulokset

6.1 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miltä tilitoimistojen ja kirjanpitäjän työn jatko näyttää tulevaisuudessa. Pää tutkimusongelma on, miten kirjanpitäjät näkevät tilitoimistojen tulevaisuuden ja alakysymyksenä ovatko he huolestuneita työn jatkuvuudesta. Tutkimus osuuden menetelmänä käytettiin teemahaastattelua. (Hirsijärvi ym. 2014, 181)

Tutkimus suoritettiin 29.4.-5.5.2017 välisenä aikana, ja haastattelut suoritettiin kasvotusten. Haastattelut toteutettiin tutussa ilmapiirissä kirjanpitäjien omalla työpaikalla, TalousAdvisor Oy:n toimitiloissa. Haastattelun johdanto ja kysymykset ovat liitteessä 1. Haastatteluun valittiin kaksi tilitoimistossa työskentelevää kirjanpitäjää ja yksi alalla toimiva professori ja KHT-tilintarkastaja. Tutkimusta varten haluttiin saada mielipiteitä erilaisilta ihmisiltä. Valinta tehtiin pohjautuen kirjanpitäjien ikään, kokemusvuosiin ja osaamisalueisiin liittyen. Haastateltava A on ollut alalla lähes 16 vuotta ja hänen vahvuutena on prosessien hallinta ja digiosaaminen. Haastateltava B edustaa nuorempaa sukupolvea ja on ollut alalla toisiin nähden vähemmän aikaa, yhteensä noin 5 vuotta. Kolmas haastateltava C on kauan alalla ollut ja yliopiston professorinakin vaikuttanut kauppatieteiden tohtori ja KHT-tilintarkastaja. Haastattelut suoritettiin kaikkien kanssa kasvotusten, mahdollisimman luontevan keskustelun aikaansaamiseksi. Haastateltavat saivat tutustua haastattelu kysymyksiin etukäteen, jotta vaikeaan aiheeseen ehtisi asennoitua rauhassa. Haastatteluiden kesto oli noin 45 minuuttia. Haastateltava C:n kanssa haastattelu kesti pidempää ja asioihin paneuduttiin huomattavasti laajemmalla skaalalla, mikä myös oli tarkoitus, koska hänellä oli asiaan näkemystä monesta eri näkökulmasta ja pitkältä ajalta.

6.2 Toimeksiantajan lähtökohdat

Tutkimusyhtiö Gartnerin tutkimuksessa 51 prosenttia suomalaisista yrityspäätäjistä ovat sitä mieltä, että digitalisaation vaikutus yrityksen menestymisen kannalta on vähäistä tai olematonta. Selkeästi asiaa ei monessa yrityksessä vielä osata hyödyntää tai ei yksinkertaisesti edes tunnisteta digitalisaation tarjoamia mahdollisuuksia (Hämäläinen ym. 2016, 23). TalousAdvisor Oy haluaa panostaa, uskaltaa kokeilla uutta ja tiedostaa digitalisaation tuomat hyödyt. Tilitoimistossa ymmärretään digitalisaation tuovan kulujen alenemisen lisäksi myös esimerkiksi liiketoimintaa synnyttävät hyödyt. Prosessin täytyy lähteä liikkeelle yrittäjän omasta kiinnostuksesta digimurrosta ja digitalisuutta kohtaan. Suomen Yrittäjien tutkimuksen mukaan tämä onkin kaikkein keskeisin menestystekijä.

TalousAdvisor Oy on ymmärtänyt kehittää toimintaansa digimurroksen vallatessa alaa ja on ollut ensimmäisten joukossa Suomessa sähköistämässä omaa toimintaansa jo 10 vuotta sitten (TalousAdvisor Oy, 2017). Yrityksessä ollaan valppaana ja lähdetään rohkeasti kokeilemaan uusia asioita. Viimeisen parin vuoden aikana yrityksessä ollaan esimerkiksi haettu mukaan Tekesin tarjoamaan liiketoiminnan kehittämissuunnitelmaan digitalisaation muokkaamassa ajassa. Sen nojalla on aloitettu syvempi tutustuminen asiakasyrityksiin ja lähdetty kartoittamaan asiakkaiden tarpeita laajemmalla skaalalla kuin aiemmin. Nämä kaikki ovat askeleita kohti asiantuntijan roolia. Näiden lisäksi TalousAdvisor Oy on muistanut työntekijöitään ja työhyvinvointi on asetettu etusijalle. Esimerkkejä otetuista askeleista kohti tulevaisuuden hyvinvoivaa työyhteisöä, ovat ergonomian huomioiminen ja seisomatyön mahdollistaminen, etätyön mahdollisuus tarpeen tullen ja istumatyötä aktivoiva taukojumppasovellus.

6.3 Tutkimustulokset

Haastattelu on jaettu teemoittain. Ensin selvitetään haastateltavien taustaa ja itse haastatteluosuus jakautuu kolmeen. Ensimmäinen teema on digitalisaation ymmärtäminen tilitoimistoympäristössä. Toinen teema käsittelee konkreettisia tilitoimistoihin vaikuttavia asioita. Kolmantena teemana on kirjanpitäjän toimenkuvan jatkuvuus ja tilitoimistojen menestystekijät.

6.4 Digitalisaatio tilitoimistoympäristössä

Kaikille haastateltaville kirjanpitäjille digitalisaatio oli tuttua tilitoimistoympäristössä. Kirjanpitäjille tämä tullut eniten esille kirjoituksista ja alan koulutuksissa, sekä oman työpaikan kehityspalavereissa. Haastateltava C:n kertoessa omista kokemuksistaan tilitoimistoympäristön digitalisaation tasosta, niin hän huomioi, että ala jakautuu vahvasti kahtia ja on vielä paljon tilitoimistoja, jotka jatkavat perinteisen kirjanpidon kanssa. Osa hänenkin tarkastettavista tilitoimistoasiakkaistaan, jotka ovat jääneet vanhanaikaiseen kirjanpitoon, eivät oikeastaan edes välttämättä halua muuttua. Suurin syy tähän tuntuu olevan tilitoimistojohtajien ikä ja ettei tunnu kannattavalta lähteä uudistamaan, kun työvuosia ei ole enää paljoa.

Kysymykseen 2., jossa kysyttiin, onko taloushallinnon digimurroksen paineet aiheellisia vai ylireagoitua, kallistuivat kaikkien vastaukset aiheellisen puolelle. Osa joutui kuitenkin hieman miettimään, mutta lopulta todettiin, että ne yritykset jotka eivät ole tehneet mitään digitalisaation eteen tulee olemaan pulassa.

6.5 Digitalisaation vaikutus kirjanpitäjän työhön ja tilitoimiston arkeen

Toinen teema haastattelussa oli digitalisaation vaikutus tilitoimisto-ympäristöön. Kyselylomakkeeseen oli annettu avittavia aiheita. Haastateltavilta kysyttiin mielipidettä seuraaviin asioihin: asiakkaat, työtavat ja ruuhka-ajat, työhyvinvointi, työntekijöiden perehdytys, viranomais-ilmoittaminen, palveluhinnoittelu, eri alojen välinen yhteistyö, uudenlaiset palvelukonseptit, sosiaalinen media ja älypuhelimien käyttö.

Edellä mainituista haastateltavat olivat vähiten huolissaan viranomais-ilmoittamisesta. Sen jokainen koki kehittyvän hyvällä vauhdilla, ja näkivät sen myös helpottuvan koko ajan sitä mukaan, kun Suomen sisäiset kansalliset projektit edistyvät. Toki tulorekisterin pelättiin ainakin alkuvaiheissa ainoastaan lisäävän työtä kuin vähentävän.

Asiakkaat

Kysymykseen liittyen miten tilitoimistoasiakkaat ovat muuttuneet tai tulevat mahdollisesti muuttumaan jatkossa, kaikilla haastateltavilla oli oma näkemys ja oikeastaan jokainen kohdensi oman tuntuman jatkosta johonkin tiettyyn ikäryhmään asiakkaissa. Haastateltava A nosti esiin nuoret yrittäjät, joita alkaa tulla asiakkaiksi yhä enemmän. Hän totesi, että varsinkin uusista yrittäjistä huomaa digitaalisten palveluiden omaksumisen olevan helppompaa ja he osaavat tulkita raportteja. Kääntöpuolena näissä asiakkaissa on heidän olevan haastavampia, sillä he ovat tottuneet välittömään tiedon saantiin ja, että asiat tapahtuvat heti ja nyt. Haastateltava C ei nähnyt suurempaa muutosta tapahtuvan asiakkaissa, mutta tuli samanlaiseen lopputulokseen haastateltava A:n kanssa, että diginatiivit haluavat, että palvelu on online ja tämän hetken mukaista. Haastateltava C nosti kuitenkin mielenkiintoisen mielipiteen siitä, että nuorissa yrittäjissä on ehkä huomannut myös tietynlaisia välinpitämättömyyttä talousasioihin liittyen. Nuorissa saattaa vielä tulevaisuudessa olla paljonkin sellaisia, jotka eivät ole kiinnostuneita talousasioista ja jotka ovat tyytyväisiä, kun verot hoituvat ja tietävät paljon tilillä on rahaa.

” Asiakkaat muuttuu koko ajan vaativimmiksi, sieltä tulee niitä jotka ovat tottuneet, että kaikki tulee heti ja informaatio on välitöntä ja heti oikein.”

Haastateltava B nosti ensimmäiseksi esille hankaluuden vanhemman sukupolven asiakkaiden kanssa, että osa ei halua siirtyä pilvipalveluihin tai uusiin ohjelmistoihin vaan halutaan nähdä asiat paperilla. Tässä haastateltava myös huomioi, että toisaalta nämä asiakkaat ovat lähellä eläkeikää eivätkä näin ollen tunne tarpeellisuutta lähteä muuttamaan mitään.

Työtavat ja ruuhka-ajat

Tilintarkastajan (Haastateltava C) näkökulmasta kirjanpito aineiston tarkastaminen digitaalisessa muodossa on hyvät ja huonot puolet. Enää ei mene niin paljoa aikaa matkusteluun asiakkaiden luokse tarkastamaan mappeja, kun asiat voi hoitaa kotitoimistosta. Digitaalisen kirjanpidon tarkastamisen hankaluutena haastateltava mainitsi ”on paljon konkreettimpaa hakea tositteita mapista”. Netistä ei koskaan tahdo löytää kaikkea; arkistokappaleita, pöytäkirjoja ei aina ole tallennettu sähköiseen muotoon ja tositteita erinäisistä maksuvahvistuksista ei enää ole.

Työtavat muuttuvat kaikkien mielestä jatkossakin samoten kuin informaatio kanavat. Työtapoja käsiteltäessä kaikki haastateltavaa nostivat suureen arvoon etätöiden mahdollisuuden, mikä on lisännyt työn mielekkyyttä ja vapautta.

Kirjanpitäjän työhön liitetyt ruuhka-ajat tasaantuvat jatkossakin jokaisen haastateltavan mielestä. Tämä asia koettiin hyväksi asiaksi ja nähtiin reaaliaikaisen ja juoksevan kirjanpidon ollessa niin tasaista ja nopean yhteydenpidon asiakkaiden kanssa helpottavan pahimpia ruuhka-aikoja.

Kun haastateltavilta kysyttiin heidän mielipidettään kirjanpitäjän työhön liitettyyn hektisyyteen ja stressiin, jokainen kertoi sähköpostin olevan suuri häiriötekijä. Nykyään työvälineet ovat pilvipalvelussa toimivan kirjanpito-ohjelman lisäksi, sähköposti, pilvessä olevat tiedostonjako ohjelmat, erilaiset kuittiohjelmat ja netin hakukoneet. Haastateltava C oli sitä mieltä, että informaatiotulva on niin laajaa, että tuntuu, että ei ole samalla tavalla aikaa tutkia tositteita kuin ennen. Haastateltava B kertoi, kuinka puhutaan, että aikaa pitäisi vapautua ja olla enemmän, kun työt automatisoituvat, mutta hän ei ole tätä huomannut, ja miettikin, minne se aika oikein menee. Hän olettaa sähköpostin olevan syytä siihen. Stressin koettiin pysyvän samana tai kasvavan. Ajanhallinta koettiin vaikeutuvan.

”Vaikka työ on muuttunut viimeisen 4vuoden aikana, niin ihan sama aika tähän (kirjanpito työhön) menee, sitä tekee vain vähän eri asioita.”

Uusien työntekijöiden osaaminen ja perehdytys

Haastateltava C ja A olivat sitä mieltä, että perehdytys vaikeutuu jatkossa. Toki molemmat ottivat eri ikäryhmät kohteiksi mielipiteitä luodessaan. Haastateltava A ajattelee nuorten ja uusien kirjanpitäjien perehdyttämisen hankaloituvan, kun osaamisvaatimukset laajenevat ja pirstaloituvat todella laajalle alueelle. Enää ei pysty antamaan harjoittelijalle järkeviä kokonaisuuksia harjoiteltavaksi, koska sellaisia ei oikeastaan enää ole. Ennen asiakkaiden asiat hoidettiin kerralla, kun asiakas toi kuukauden tositteensa. Nykyään asiakkaan

kirjanpitoa hoidetaan pienissä määrissä mutta lähes joka päivä. Selkeitä kokonaisuuksia ei ole, josta uusi alalle tuleva saisi nopeasti kiinni ja näin ollen oppiminen saattaa olla haastavampaa tulevaisuudessa kuin mitä se on ennen ollut. Haastateltava C oli samaa mieltä perehdytyksen vaikeutumisesta, varsinkin vanhempien ns. digi-immigranttien näkökulmasta. Digiosaaminen lisää haastavuutta, ja varsinkin vanhemman sukupolven kirjanpittäjien rekrytointi on jatkossa riskialttiimpaa, jos ei ole aiempaa kokemusta digitaalisesta kirjanpidosta ja tietotekniikka taitoja. Haastateltava B ei nähnyt osaamisvaatimusten tai perehdyttämisen mitenkään vaikeutuvan, koska nuoret työnhakijat nopeasti oppivat digitaaliset prosessit.

Palveluhinnoittelun haasteet

Pääsääntöisesti haastateltavat olivat sitä mieltä, että hinnoittelu on suuri haaste tilitoimistoissa, eikä hyvää ratkaisua tunnu löytyvän. Palveluhinnoittelu tuntuu olevan jäljessä ja vanhanaikainen, eikä mitään järkevää hinnoittelukonsepti ole esittänyt tilalle. Tilanne vaikuttaa olevan näin joka paikassa. Aikahinnoittelu ei ole enää tätä päivää, varsinkin kun samalla hinnalla tehdään nykyään huomattavasti haasteellisempia ja asiantuntijuutta vaativaa työtä kuin esimerkiksi 10 vuotta sitten. Tässä kohtaa asiakas turhan usein vain tuijottaa laskua eikä välitä siitä, että tietystä työstä onkin ollut enemmän lisäarvoa. Eli kysymys tilitoimistoille onkin, että miten lisäarvo tuodaan esille tai miten sitä ylipäätänsä mitataan. Palveluhinnoittelu ei ole muuttunut, vaikka työnteko on muuttunut. Laskutus on pysynyt täysin samassa ja haastateltavat toivoivat hinnoittelun pikkuhiljaa kehittyvän esimerkiksi pakettihinnoitteluun. Tämä helpottaisi heidän mielestään myös työhön liittyvää ja aikahinnoitteluun liittyvään stressiin.

Eri alojen yhteistyö ja uudet palvelukonseptit alalla

Haastateltava A oli sitä mieltä, että eri alojen välinen yhteistyö lisääntyy ja yleisestikin raja eri alojen välillä hämärtyy entisestään. Rajan hämärtyminen hänen mielestään johtuu lisääntyneiden konsultti palveluiden takia. Haastateltava A ja B molemmat toivoivat, että yhteistyö saisi lisääntyä ja että se olisi myös järkevää olettaen, että yhteistyö toimisi mutkattomasti ja molemmat osapuolet ohjaisivat tasapuolisesti omia asiakkaitaan erityisavustuksen tarpeessa toiselle. Pitäisi ei oman osaamisen tehtävissä ymmärtää antaa jollekin toiselle eteenpäin, jottei oteta turhaa riskiä tai käytetä turhan paljon aikaa.

Uudeksi palvelukonseptiksi voitiin ainoastaan kuvitella erittäin halvalla tarjotut kirjanpito-palvelut. Hinnanpoljenta konseptit nähtiin mahdollisina. Haastateltava A:ta ei yllättäisi, jos joku pystyisi halvalla konseptilla vetoamaan pieniin yrityksiin tai tietyn kategorian asiakkaisiin. Haastateltava C oli samaa mieltä ja näki uhkakuvana, että jos jollain olisi valmiit tilinpäätösalgoritmit ja vakio tilikartta niin palvelun voisi tuottaa erittäin halvalla pienille yrityks-

sille. Hän totesi tähän liittyen, että monissa kirjanpidon tositteissa on paljon tulkintavaraa, mikä joka tapauksessa vaatisin ihmiseltä näiden tositteiden tarkistusta.

Haastateltava C:n kanssa nousi mielenkiintoinen keskustelu itsepalvelukonseptista. Itsepalvelu digitaalisten pilvipalveluiden myötä lisääntyy ja asiakas ja kone tekevät joitain osia kirjanpidosta itse. Toisten asiakkaiden kanssa se varmasti vie hieman töitä kirjanpitäjältä. Pilvipalveluiden myötä asiakkaat voisivat itsekin hoitaa kirjanpitonsa, mutta toisaalta se vaatisi joka tapauksessa aikaa joltain yrityksen sisältä ja sitä yleensä vältetään.

Sosiaalinen media ja älypuhelimien käyttö

”Luulen, että sitä pitäisi käyttää enemmän. Sieltä tulee ne uudet asiakkaat. Mä luulen, että toi sosiaalinen media, on sellainen, jos haluaa muuttaa tätä alaa jotenkin sellaiseen katu-uskottavampaan, niin se on se keino.” -
Haastateltava A

Nuorempaa sukupolvea edustavat olivat sitä mieltä, että sosiaalinen mediaa tarvitaan ja se on nykyaikaa, mutta että sen hyödyn arvioiminen saattaa olla vaikeaa, varsinkin pienelle toimistolle. Haastateltava B:n mielestä alan houkuttelevuutta nuorten joukossa auttaa varmasti kirjanpitäjän työn sähköisyys, etätö ja toimistotyön siisteys verrattuna esimerkiksi varastohommiin. Kirjanpitäjä ja palkanlaskija -nimikkeet vain ovat hieman vääriä ja vanhanaikaisia kuvaamaan nykyistä työtä.

Haastateltava B näki älypuhelimien käytön lisääntyvän, ja oli huomannut omissa asiakkaissaan nuorten haluavan puhelinsovelluksia, varsinkin kuittien skannaukseen tarkoitetut sovellukset oli todettu hyväksi.

6.6 Kirjanpitäjän työn jatko

”Kyllä mä uskon, että riittää, koska jonkun pitää valvoa, että se mitä ne koneet tuottavat, että ne työt on oikein. Voi olla, että ei ole enää kirjanpitäjiä nykyisessä merkityksessään. En näe sellaista uhka kuvaa, että kone pystyisi kokonaan korvaamaan kirjanpitäjän työn.” – Haastateltava A

”En ole huolestunut. Kirjanpitäjän työt eivät tule loppumaan. Varmaan tulee jotenkin vähenemään, mutta siis hyvin pitkällä aikavälillä. Mutta samalla periaatteella sadan vuoden päästä kukaan ei tee mitään. Mutta eihän se mene niin”. -Haastateltava B

”Perustuu siihen, että ne, jotka sanoo niin (kirjanpitäjiä ei tarvita tulevaisuudessa) eivät tunne alaa / Ei tule häviämään sataprosenttisesti. Työ muuttuu ja se on muuttunut jo.”– Haastateltava C

Haastateltavilla oli selkeästi yhteneväinen mielipide kirjanpitäjän työn jatkosta. Yksikään haastateltavista ei ollut huolissaan kirjanpitäjän töiden puolesta. Kukaan ei usko, että työt olisi loppumassa tai ettei kirjanpitäjille olisi tarvetta tulevaisuudessa. Haastateltava C huomio, että yleensä ne jotka väittävät kirjanpitäjien työn loppuvan eivät ole alan kanssa oikeastaan missään tekemisissä. Eivätkä he näin ollen välttämättä kunnolla ymmärrä mitä kirjanpitäjän rooliin tällä hetkelläkin kuuluu ja paljon ala on jo muuttunut, eikä työt ole vähentyneet.

”Tallentaminen siirtyy valvomiseksi” -Haastateltava A

”Tarkkuuttaa ja yksilöintiä kone ei voi korvata” -Haastateltava C

Manuaalinen tiedon syöttö ja niin sanottu kirjanpitäjän perinteinen työ varmasti tippuvat pois, mutta se työ mitä kone ei pysty suorittamaan eli prosessien ja yrityksen kirjanpidon valvominen ja kontrollointi jäävät. Lisäksi haastateltavat huomioivat ensinnäkin, että moderneja tilitoimistoja ei ole enemmistöä Suomessa, vaan ihan perinteisiä toimistoja löytyy valtavasti. Varsinkin pienet tilitoimistot tulevat perässä, ja haastateltava C uskoo, että pienet tilitoimistot eivät edes tule digitalisoitumaan. Heillä ei ole resursseja siihen, ja asiakaskentällä on myös paljon yrityksiä, jotka eivät myöskään ole kiinnostuneita digitalisaatiosta. Haastateltava A uskoo myös, että menee vielä kauan ennen kuin kaikki yrittäjät haluavat siirtyä digitaalisiksi. Monet yrittäjistä sopeutuvat hitaammin.

Tilitoimistojen menestystekijät jatkossa

Tilitoimiston menestystekijöiden konkretisointi oli haastavaa. Esiin nousi asiantuntijapalveluiden kehittäminen ja erityisesti niiden konkretisointi selkeämmiksi.

Tilitoimistojen menestystekijöiksi listautui seuraavat:

- Ohjelmat pitää olla kunnossa
- Muutoksen halu ja jatkuva ideointi
- Uusien palvelualueiden kehittäminen

Asiantuntijuuden osa-alueiksi haastateltavilta tuli seuraavan laisia ideoita ja ajatuksia:

- Talouden ohjaaminen

- Vero-osaaminen
- Tuki ja seuranta
- Budjetointi

Raportin antaman informaation tulkintaa ja sen välittäminen selkeästi asiakkaalle. Asiakkaat haluavat ja tarvitsevat raporttien tulkintaa, myös ne jotka eivät sitä osaa pyytää. Se lisäpalvelu mitä Haastateltava C:n mielestä olisi hienoa tarjota olisi talousohjaus. Sen tarjoamisessa valitettavana haasteena on sen vaatima kokemus kirjanpitäjältä. Tavallisella monta alaa hoitavalla tilitoimiston kirjanpitäjällä ei ole siihen vaadittavaa osaamista. Talousohjaus vaatisi asiantuntevaa näkemystä asiakkaan alasta, ja siinä pitäisi melkein pysyä ottamaan näennäisesti asiakasyrityksen talousjohtajan roolin, mihin kirjanpitäjillä tuskin on edes aikaa. Se (kirjanpitäjä) voi antaa budjetoinnin lukuja tai väliraportteja, mutta se jää siihen sitten helposti, kertoo Haastateltava C.

6.7 Tulosten yhteenveto

Tähän lukuun on koottu taulukon muotoon (Taulukko 1) haastattelun yleisimpiä vastauksia. Vasemmassa sarakkeessa on teemahaastattelussa käsitelty aihe, keskimmaisessä sarakkeessa yleisin vastaus ja oikeassa sarakkeessa haastateltavilta tulleita erilaisia ideoita huomioita ja mielipiteitä.

Aihe	Tulos	Poikkeavuus
Taloushallinnon digitalisaatio yleisesti		
Digitalisaatio käsitteenä	Tuttu käsite koulutuksista ja työympäristöstä	Vielä on paljon ihan perinteisiä tilitoimistoja
Digimurroksen paine	Aiheellista	
Digitalisaation vaikutus tilitoimistoympäristöön		
Asiakkaat	Erilaisia haasteita eri ikäryhmissä. Vanhemmalla sukupolvella vaikeuksia sopeutua ja nuoremalla halu saada tieto ja palvelu heti	Ei suurempaa muutosta. Asiakkaat voivat hoitaa pitkälle oman kirjanpitonsa ja itsepalvelukonseptin yleistyvyyden voi huomata myös tilitoimistoissa
Työtavat	Nuorempi sukupolvi arvosti etätöiden mahdollisuutta	Vain yhdelle haastateltavalle tuli ajatuksia tähän kohtaan
Ajanhallinta	Vaikeutuu ja sähköposti suuri häiritsevä tekijä	

Ruuhka-ajat	Tasoittuvat jatkossa	
Työntekijöiden osaaminen ja perehdytys	Haasteiksi nousi digiosaaminen ja työkokonaisuuksien pirstaloituminen	Haastateltava B ei uskonut tähän tulevan muutosta
Viranomais-ilmoittaminen	Helpottuu huomattavasti	
Palveluhinnoittelu	Haastavaa tällä hetkellä ja varmasti jatkossa. Tuntihinnoittelun ei todettu sopivaksi nykyiseen toimenkuvaan	Kehitysehdotuksia tähän ei tahdo löytyä
Eri alojen välinen yhteistyö	Raja eri alojen välillä pienee ja yhteistyön toivottiin lisääntyvän	
Uudenlaiset palvelukonseptit	Halpakonseptit mahdollisia	Jos kone pystyy tekemään kirjanpidon lähes kokonaan itse ja asiakkaalla on osamista hoitaa loput voisi itsepalvelukonseptit lisääntyä
Sosiaalinen media	Tärkeä ja nykyajan mukaista olla läsnä sosiaalisessa mediassa	Katu-uskottavuuden lisäämisen työväline
Toimenkuvan houkuttelevuus	Sähköisyys saattaa tuoda alaa lähemmäs nuoria työnhakijoita	Toimenkuvan nimikkeen muutos kirjanpitäjistä joksikin muuksi
Kirjanpitäjän tulevaisuus		
Töiden riittävyys	Kirjanpitäjän työn jatkuvuudesta ei olla huolissaan	Suppea vanhanajan kirjanpito vähenee tai poistuu kokonaan
Digitalisaatio ei pysty korvaamaan	Tarkkuuttaa ja yksilöintiä. Jonkun täytyy valvoa tietokoneen tekemää jälkeä.	
Menestystekijät jatkossa	Uusien palvelualueiden kehittäminen, muutoksen halu, ohjelmistot viimeisimpien päivitysten mukaisia	Kehitysideoita: talousohjauksen kehittäminen ja siihen kirjanpitäjältä vaadittavan valmiuksien kartoittaminen

Taulukko 1. Tiivistelmä tutkimus tuloksista.

7 Yhteenveto ja johtopäätökset

Digitalisaatio on yritysmaailman kolmas IT-kehityksen aikakausi. Kehityskaari on lähtenyt liikkeelle 1990-luvulla internetin ja kotisivujen myötä. Näiden pohjalta 2000-luvulla verkko-kaupat ja mobiili-internet kehitettiin. Nyt elämme keskellä digitalisaation 3. sukupolven alkua, jonka muodostumista seurataan mielenkiinnolla, sillä sen ulottuvuudesta ja mahdollisuuksista voidaan vain arvailla. Digitalisaatio on kehittymässä suuntaan, jossa laitteiden älykkyyden lisääntyminen ja kyky kommunikoida keskenään sekä automatisaatio, tulevat muokkaamaan kokonaisvaltaisesti liiketoimintaa.

Digiaikaan siirtymisessä ei keskitytä teknologian lisäämiseen yrityksessä vaan lähinnä sen vähentämiseen ja sen virtaviivaistamiseen eri ohjelmistojen ja ratkaisuiden välillä. Digitalisaatio on vaikuttanut kolmeen asiaan: asiakaskäyttäytymiseen, teknologiaan ja markkinoihin. Asiakkaat ovat yhä tietoisempia ja pystyvät omatoimisesti selvittämään asioita internetin avulla, minkä teknologian kehitys on mahdollistanut. Lisäksi perinteiset markkinakanavat ja brändäys ovat laajentuneet käsittämään myös sosiaalisen median toisinaan hallitsemattoman keskusteluaallon. Digitalisaation tuomia hyötyjä ei vielä osata kunnolla hyödyntää tai niitä ei edes tunnisteta.

Mitä tämä tarkoittaa tilitoimiston ja kirjanpitäjän tulevaisuudelle? Kirjanpidon sähköistäminen ja vieminen pilvipalveluun on jo mahdollistanut reaaliaikaisen kirjanpidon ja helpottanut viranomaisraportointia huomattavasti. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten kirjanpitäjät näkevät tilitoimistojen tulevaisuuden ja ovatko he huolissaan töidensä jatkuvuudesta. Toimeksiantoyrityksenä toimi tilitoimisto TalousAdvisor Oy, ja heidän toiveena oli jäsentää digitalisaation tuomia muutoksia ja haasteita taloushallinnon alalla ja löytää mielipiteitä kirjanpitäjän työn jatkuvuuteen.

Opinnäytetyö muodostui johdannosta, neljästä teoria kappaleesta, tutkimus osasta sekä yhteenvedosta ja johtopäätöksistä. Teoriaosuus koostui painetuista ja elektronisista lähteistä. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna. Haastatteluun osallistui kolme alan asiantuntijaa, jotka edustivat eri ikäluokkia.

Selvää on, että kirjanpitäjän perinteiseksi leimattu työ tulee lähestulkoon katoamaan ja tilalle pitäisi keksiä uusia palveluita, joita tarjota yhä vaativammalle asiakaskunnalle, kun uuden sukupolven yrittäjät vaativat palveluiden olevan helpon, nopean ja laadukkaan yhdistelmää. Nuoremmista ja vähemmän alalla olleista kirjanpitäjistä huomasi, että näitä asioita ei olla ajateltu yhtä paljoa kuin alalla yli kymmenen vuotta olleet. Luultavasti tämä johtuu siitä, että nuoret kirjanpitäjät, jotka vielä ovat tulleet alalle suoraan moderniin tilitoi-

mistoon, eivät välttämättä osaa kuvitella millaista työtä kirjanpitäjät ovat tehneet vaikkapa 10 vuotta sitten.

Tutkimuksen tulosten perusteella nousi kaksi suurempaa kehittämisenaihetta kirjanpitäjän näkökulmasta; palveluhinnoittelu ja ajanhallinta. Hinnoittelua pitäisi lähteä kokeilemaan eri konstein tai jollain tavalla vapauttaa kirjanpitäjää edes hieman siitä stressistä, että asiakkaalle tehdyt työt eivät saa kestää liikaa koska muuten lasku on liian suuri. Se mitä mielestäni paistaa läpi kirjanpitäjän nykytilanteesta ja roolin muokkautuessa asiantuntijaksi, että alalla olisi suuri tarve järjestelmään, joka olisi nimenomaan suunniteltu kirjanpitäjän työn organisointia varten tai yleisesti työn organisointia varten, joka toimisi integroituna eri ohjelmistojen välillä ja joka toimisi tietynlaisena kalenterina ja muistiona työntekoa avittavana apuvälineenä.

Monessa lähteessä puhutaan kuinka kirjanpidon automatisointi vapauttaa lisää aikaa kirjanpitäjille. Silti verrattaessa viiden vuoden takaisia TalousAdvisor Oy:n kirjanpitäjäkohtaisia asiakaslistoja, on asiakasmäärät per kirjanpitäjä vähentyneet. Kirjanpitäjät sanovat, että työn arki on muuttunut vaativammaksi ja uudella tapaa stressaavammaksi. Miksi tällaisesta asiakkaiden vähentymisestä per kirjanpitäjä ei ole tarvinnut olla huolissaan on kuitenkin kasvava kannattavuus ja liikevaihto.

Vaikka haastateltavat totesivat moneen kohtaan, että tietyt asiat muuttuvat haasteellisimmaksi tai näki ongelmia jatkon kanssa, niin heidän mielipiteet olivat lähinnä sen sävytteiset, että näihin asioihin pitäisi yrittää ihan omassakin työympäristössä keksiä pieniä ratkaisuja joilla helpottaa asioiden edistyminen. Kaikkien mielestä muutos on positiivisempaa suuntaan ja tarpeellinen taloushallinnon alalla.

Toimeksiantoyrityksessä on jo kehitetty paljon ja tilitoimistoa voidaan pitää täysin digitaalisena ja modernina tilitoimistossa tällä hetkellä. Toimeksiantoryityksellä on hyvät lähtökohdat tulevaisuuteenkin. Tietenkin suhteellisen pienessä toimistossa jossa noin 10 työntekijää tulee resurssikysymykset joiltain osin varmasti vastaan eri tavalla kuin isoilla tilitoimistoketjuilla.

7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta on hyvä miettiä jokaisen tutkimuksen kohdalla, sillä virheiden syntymistä pyritään välttämään. Tutkimuksista arvioidaan yleensä niiden reliabiliteettia ja validiteettia. Näiden käyttämisestä kvalitatiivisten tutkimusten kohdalla on kiistelty, koska

laadullista tutkimusta on huomattavasti vaikeampaa arvioida. Silti myös laadullisten tutkimusten luotettavuutta ja pätevyyttä on jollain tapaa hyvä arvioida (Hirsijärvi 2014, 232).

Reliabiliteetti käsitteenä liittyy lähinnä kvantitatiiviseen, eli määrällisiin tutkimuksiin. Reliabiliteetti, eli tutkimuksen luotettavuus, kertoo sen kuinka hyvin valittu tutkimusmenetelmä saavuttaa muita kuin sattumanvaraisia tuloksia. Silloin kun kaksi arvioijaa päätyy samaan samanlaisiin tuloksiin tai samaa henkilöä tutkittaessa uudestaan saadaan sama tulos (Hirsijärvi 2014, 232). Tutkimuksen validiteetilla, eli pätevyydellä pyritään mittaamaan sitä miten hyvin tutkimus mittaa haluttua tavoitetta. Validiteetti on kohdillaan silloin kun tutkimuksen kysymykset ja kohderyhmä ovat oikeat (Hiltunen. 2009). Haastatteluiden luotettavuuden vaikuttaa myös suuresti se, ovatko vastaajat ymmärtäneet kaikki kysymykset oikein, niin kuin haastattelija on ne ajatellut (Hirsijärvi 2014, 232).

Haastateltaviksi valittiin alan ammattilaisia, eli kirjanpitäjiä, jotka työskentelevät tilitoimistossa ja tämän tutkimuksen kohdalla toimeksiantoyrityksessä. Kysymykset ovat tarkoituksella valittu laajoiksi, jo senkin takia, että aihe on laaja ja toiveena oli saada jokaisen haastateltavan kanssa keskustelua aikaiseksi. Tämä voidaan tulkita pieneksi tarkkuus ongelmaksi, mutta tutkimusongelman lähtökohta on kirjanpitäjän näkemys niinkin laajaan aiheeseen kuin tilitoimiston tulevaisuus, mikä kokonaisuudessaan todentaa sen, että tutkimus mittaa haluttua asiaa. Tutkimustuloksia ei voida yleistää, sillä tutkimuksessa haastateltiin kolmea kirjanpitäjää, mutta toisaalta saatiin paljon syvempi ymmärrys haastateltavien näkemyksistä aiheeseen, mikä tuo hyviä ideoita esille ja luotettavampia tuloksia.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu painetuista ja elektronisista lähteistä. Digitalisaatiosta aiheena ei olla vielä ehditty kirjoittaa montaa faktakirjaa, varsinkaan taloushallinnon näkökulmasta. Näin ollen painetut lähteet koostuvat muutamasta aihetta käsittelevästä kirjasta ja ammattilehtien kirjoituksista. Aihe on ajankohtainen ja ammattilaiset kirjoittavat siitä jatkuvasti elektronisessa muodossa omiin blogeihinsa, tilitoimistojen kotisivuilla tai elektronisissa lehdissä. Lähteitä kertyi paljon, koska aiheesta kirjoitetaan jatkuvasti lisää ja tärkeätä on löytää mahdollisimman tuoreita ja juuri tätä hetkeä kuvastavia kirjoituksia. Kaikki lähteet on valittu lähdekriittisesti, mutta elektronisia lähteitä käytettäessä ja varsinkin tulevasuutta käsittelevässä aiheessa paistaa kirjoittajan oma mielipide yleensä vahvasti läpi, ja näin ei lähteitä välttämättä voida täysin pitää relevantteina.

7.2 Oma kehittyminen

Itse kun on ollut alalla vasta pari vuotta, oli mielenkiintoista päästä keskustelemaan ja kuulemaan kokeneiden kirjanpitäjien aatteita tilitoimiston tulevaisuudesta. Arvostan todella sitä, että olen saanut mahdollisuuden työskennellä sellaisessa yrityksessä, joka haluaa pysyä ajan harjalla ja kehittää toimintaansa tulevaa kohti. Muutos kun kuitenkin lähtee yrityksen sisäisestä kulttuurista. Sitä ei ole välttämättä edes ymmärtänyt ennen tätä tutkimusta ja aiheeseen perehtymistä, että vielä on monia tilitoimistoja, jotka vaalivat paperimappeja ja kirjanpidon viennit naputellaan manuaalisesti tietokoneelle.

Se kaikki, mitä on lukenut ja haastatellut tämän opinnäytetyön aikana on oikeastaan kasvattanut itselleni pienen pelon siitä kirjanpitäjän osaamisvaatimusten laajuudesta mitä asiantuntijapalveluiden kasvu tulee meiltä vaatimaan. Toisaalta näidenkin tulosten pohjalta saan varmasti hieman suuntaa siihen mihin erityisosaamisalueisiin kannattaisi itse lähteä kouluttautumaan.

Hämäläinen ym. (2016, 16) uskovat, että ajassa jossa elämme, tulevat ne yritykset pärjäämään, jotka ”ottavat tosissaan yksilöllisten kokemusten merkityksen ja voiman”. Kyky hyödyntää ohjelmistoja kokonaisvaltaisesti ja vuorovaikutuksessa yhteistyökumppaneiden, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa tulee osaltaan olemaan tilitoimistojen menestystekijöitä.” Tällä otteella kiteyttäisin tutkimustulokset ja tilitoimistojen menestystekijät tulevaisuudessa.

Lähteet

Painetut lähteet

Akselin, M. 2017. Taloushallintoalan työtä ravistelevat muutokset. Tilisanomat. 1/2017, 55)

Soro, A. 2017. Tilitoimitsojen neuvonantajan rooli korostuu. Tilisanomat. 2/2017,14-19.

Brynjolfsson, E. & McAfee, A. 2014. The second machine age.W.W. Norton & Company, Inc. New York.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

Hirsimäki, R. 2017. Taltio-hanke auttaa yrityksiä menestymään. Taloushallintoliitto. Tilitoimistossa. 1/2017, 20-23.

Hämäläinen, V., Maula, H. & Suominen, K. 2016. Digiajan strategia. Talentum Media Oy.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio. Talentum Media Oy.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinta. 1. painos. Sanoma Pro. Helsinki

Lehtonen, T. 2017 Verkkolaskutus muutoksen edessä. Taloushallintoliitto. Tilitoimistossa. 1/2017, 10-15.

Elektroniset lähteet

Alhola, K. 2015 Taloushallinnon tulevasuuden näkymät. Viitattu: 22.8.2016. Luettavissa: http://www.op.fi/download/164368_Alhola_Kari.pdf

Accenture. 2017a. DIGITAALISUUS RIKKOO TOIMIALARAJOJA – KASVUA HAETAAN USEILTA SEKTOREILTA. Viitattu: 14.1.2017 <https://www.accenture.com/fi-en/company-digital-technology-brings-growth>

Accenture. 2017b. Viitattu: 14.1.2017 <https://newsroom.accenture.com/news/companies-pursue-cross-sector-growth-as-digital-technologies-dissolve-traditional-industry-boundaries-accenture-research-finds.htm>

Azizul, M. 2017. Future of Accounting Profession. Viitattu: 14.4.2017
<https://www.ifac.org/global-knowledge-gateway/business-reporting/discussion/future-accounting-profession-three-major>

BDO Suomi & Taloushallintoliitto. 2015. Taloushallinnon ulkoistaminen keskisuurissa yrityksissä. Viitattu 7.1.2016 <https://www.bdo.fi/fi-fi/nakemyksia/julkaisut/tutkimukset/taloushallinnon-ulkoistaminen-keskisuurissa-yrityk>

Colleqium Oy 2016. Minkäläinen on tulevaisuuden tilitoimisto? Osa. 1. Viitattu: 2.12.2016
<http://colleqium.fi/minkalainen-on-tulevaisuuden-tilitoimisto/>

CreaMentors Oy 2014. Tulevaisuuden tilitoimisto. Viitattu: 26.12.2016
<https://taloudestatoita.files.wordpress.com/2013/09/creamentors.pdf>

Digibarometri 2016. Kaupan liitto, Liikenne- ja viestintäministeriö, Tekes, Teknologiateollisuus ja Verkkoteollisuus (16.6.2016) Helsinki: Taloustieto Oy. Viitattu: 30.12.2016
<http://www.digibarometri.fi/>

Duunitori 2016. Automaatio jyrää satavuotiset perinteet kirjanpidossa. Viitattu: 26.12.2016
<https://tyoelama.duunitori.fi/rantalainen-tilitoimistoissa-tarvitaan-uudenlaista-osaamista/>

Eklund, V. 2017. Kovanen: Taksiliikenteen vapautus voi tuoda liikenteeseen törkyhintoja. MTV Internet. Viitattu: 23.4.2017 <http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/kovanen-taksiliikenteen-vapautus-voi-tuoda-liikenteeseen-torkyhintoja/5847812>

Engblom, M. 2016. Digitalisaation vaikutus työelämään. Asianajotoimisto Roihu Oy. Viitattu: 16.1.2017 <http://roihaulaw.fi/digitalisaation-vaikutus-tyoelamaan/>

Haaga-Helia 2013. Tutkintosääntö. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/opinto-opas/yleista-hhsta/tutkintosaanto>. Luettu: 14.5.2014.

Hiltunen, L. 2009. Validitetti ja reliabilitetti. (Power Point-esitys). Jyväskylän yliopisto. Viitattu: 16.4.2017
http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf

Hirt & Willmott 2014. Strategic principles fo competing in the digital age. Viitattu: 6.1.2017
<http://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/strategic-principles-for-competing-in-the-digital-age>

Hynninen, T. 2015. Ensimmäisestä iPhonesta tulee tänään kuluneeksi kahdeksan vuotta. Viitattu: 29.1.2017. <http://www.mobiiliblogi.com/2015/06/29/ensimmaisesta-iphonesta-tulee-tanaan-kuluneeksi-kahdeksan-vuotta/>

Iltta-Sanomat. 2014. Kärkkäinen, H. Varo viittä sähköpostihuijausta. Viitattu: 16.1.2017
<http://www.iltasanomat.fi/digitoday/art-2000000811033.html>

Jugner, M. 2015. Otetaan digiloikka! Elinkeinoelämän keskusliitto EK. Luettavissa:
https://ek.fi/wp-content/uploads/Otetaan_digiloikka_net.pdf Luettu: 25.12.2016

Kallio 2016. Mikä ihmeen digiosaaminen? Viitattu: 8.5.2017
<http://www.sttk.fi/2016/10/04/taloudesta-tiistaina-mika-ihmeen-digiosaaminen/>

Marttunen, M. 2016. Tilitoimiston evoluutio ja arvontuotto asiakkaalle. Viitattu: 8.5.2017
<http://balanco.fi/tilitoimistonevoluutio/>

Meri, J. 2015. Mobiili tulee vauhdilla taloushallintoon! Viitattu: 9.4.2017
<http://blog.kauppalehti.fi/vieraskyna/mobiili-tulee-vauhdilla-taloushallintoon>

Nieminen, M. & Pelli, P. 2014. Raportti: Koneet uhkaavat kolmasosaa Suomen työpaikoista. Helsingin Sanomat. Viitattu: 19.4.2017 <http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002702032.html>

Oinasvuori, O. 2015. Viitattu: 14.1.2017 <https://www.taitoa.fi/olli-ainasvuori-digitalisaatio-muuttaa-taloushallinnon-toimintamallit/>

Opinahjo. 2016. KATRE: Reaaliaikainen kansallinen tulorekisteri on tuloillaan. Luettavissa: <http://opinahjo.fi/katre-reaaliaikainen-kansallinen-tulorekisteri-tuloillaan/>. Luettu: 17.12.2016.

Permanto, R. 2015. Digitalisaatio muokkaa tilitoimistojen arkea. Ekonomilehti. Luettavissa: <http://www.ekonomilehti.fi/digitalisaatio-muokkaa-tilitoimistojen-arkea/> Luettu: 30.7.2016

- Puttonen, M. 2012. X luo uudet arvot. Sanoma Media Finland Oy. Viitattu: 14.1.2016
http://www.tiede.fi/artikkeli/jutut/artikkelit/z_luo_uudet_arvot
- Rajander-Juusti, R. Yhteinen matka finanssialan tulevaisuuteen. Viitattu: 30.12.2016
http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Hyvinvoiva_finanssiala_loppuraportti.pdf
- Räsänen, H. Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät. Hämeen Ammattikorkeakoulu. Viitattu: 2.1.2017
<http://www.hamk.fi/verkostot/kudos/menetelmat/Documents/Forms/AllItems.aspx>
- Suomen Poliisi 2016. Huijauksen monet muodot. Viitattu: 16.1.2017
<https://poliisi.fi/rikkokset/huijaukset>
- Taloushallintoliitto ry. 2015a. Viitattu: 3.5.2017
<https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/tutkimuksia-ja-tietoa-alasta/tilitoimistoala-suomessa>
- Taloushallintoliitto ry. 2015b. Kirjanpidon ABC. Viitattu: 29.1.2017
<https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc>
- Taloushallintoliitto ry. 2015c. Tilitoimiston palvelut. Viitattu: 14.4.2017
<https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>
- Taloushallintoliitto ry. 2015d. Mitä palvelut maksavat ja asiointi vaatii minulta? Viitattu: 15.4.2017
<https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/mita-palvelut-maksavat-ja-asiointi-vaatii-minulta>
- Taloushallintoliitto 2015e. Hannus, T. videohaastattelu. Tulevaisuuden näkymät. Viitattu: 7.1.2017
https://prezi.com/cxbdno796rgw/tal_kesapaivat-2015-vuokko-makinen_shared/
- Talouselämä 2015a. Tutkimus: Näillä perusteilla eri sukupolvet tekevät ostopäätöksensä. Alma Media Oyj 2017. Viitattu: 14.1.2017
<http://www.talouselama.fi/uutiset/tutkimus-nailla-perusteilla-eri-sukupolvet-tekevät-ostopaatoksensa-3450431>
- Talouselämä 2015b. Unohtakaa itsekäs Y-sukupolvi. Alma Media Oyj 2017. Viitattu: 14.1.2017
<http://www.talouselama.fi/uutiset/unohtakaa-itsekas-y-sukupolvi-kohta-tsunamin-tyopaikoilla-aiheuttaa-z-sukupolvi-3452082>
- Taltio. 2016. Taloushallintoliitto. Luettavissa: <http://taltio.net/>. Luettu: 17.12.2016

- Tenhunen, V. Luettavissa: <http://blogs.helsinki.fi/avtenhun/2015/07/30/digitalisaatio/> Luettu: 17.7.2016
- Tamminen, J. 2016. Syyttäjän Uber-päätös ihmetyttää – ”Selkeästi laitton toiminta saa jatkoa”. Uusi Suomi. Viitattu: 23.4.2017 <https://www.uusisuomi.fi/kotimaa/201425-syyttajan-uber-paatos-ihmetyttaa-selkeasti-laiton-toiminta-saa-jatkua>
- Tenhunen, V. Luettavissa: <http://blogs.helsinki.fi/avtenhun/2015/07/30/digitalisaatio/> Luettu: 17.7.2016
- Tilastokeskus 2015. Viitattu: 26.12.2016 http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_kat_002_fi.html
- Tilastokeskus 2016. Viitattu: 26.12.2016
http://tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_yritykset.html
- Toivanen, V. Digitalist. 2015. Digiajan johtajuus. Viitattu: 5.1.2017
<http://digitalistnetwork.com/digiajan-johtajuus/>
- Tolvanen, V. 2016a. Digitalisaatio-Aamu: Vähemmän teknologiaa, enemmän bisnesmuutosta. Ekonomilehti. Luettavissa: <http://www.ekonomilehti.fi/digitalisaation-resepti-vahemman-teknologiaa-enemman-bisnesmuutosta/> Luettu: 30.7.2016
- Tolvanen, V. 2016b. Minne Digitalistit ovat matkalla? Digitalista. Viitattu: 16.1.2017
<http://digitalistnetwork.com/digitalist-2020/>
- Tuominen, P. 2014. Marketvisio. Digitalisaatio tulee kuin talvi Suomeen. Luettavissa: <http://www.marketvisio.fi/fi/ajankohtaista/blogi/1926-digitalisaatio-tulee-kuin-talvi-suomeen-varmasti-mutta-yllatyksena>. Luettu 8.7.2016
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Luettavissa:
http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Luettu: 14.5.2014.
- Verohallinto 2016. Verohallinto valitsi Digia Finland Oy:n kansallisen tulorekisterin ohjelmistotoimittajaksi. Luettavissa: [https://www.vero.fi/FI/Tietoa_Verohallinnosta/Medialle/Lehdistotiedotteet/Verohallinto_valitsi_Digia_Finland_Oyn_k\(40977\)](https://www.vero.fi/FI/Tietoa_Verohallinnosta/Medialle/Lehdistotiedotteet/Verohallinto_valitsi_Digia_Finland_Oyn_k(40977)) Luettu: 17.12.2016

Vertaa Ensin Suomi Oy 2016. Lohkoteknologia tuli pankkeihin. Viitattu: 19.1.2017
<https://www.vertaaensin.fi/blog/lohkoketjuteknologia>

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista (352/2003). Luettavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030352>. Luettu: 6.10.2014.

Visma 2015. Asiakas haluaa maksaa tulevaisuuden tilitoimistoille konsultoinnista ja liiketoiminnan ohjaamisesta. Viitattu: 26.12.2016 <https://www.visma.fi/blog/asiakas-haluaa-maksaa-tulevaisuuden-tilitoimistoille-konsultoinnista-ja-liiketoiminnan-ohjaamisesta/>

Visma 2016. Miksi ja miten tilitoimistojen muuttaa liiketoimintamalliaan. Viitattu: 26.12.2016 <https://www.visma.fi/tietopankki/opas/miksi-ja-miten-tilitoimistojen-pitaisi-muuttaa-liiketoimintamalliaan/> .

Vuorio, Kananen & Hakola. 2013. Meidänkin pitää muuttua! – Havaintoja tilitoimistojen kehittämisestä. Viitattu: 16.4.2017
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/60356/JAMKJULKAISUJA1512013_web.pdf?sequence=1

Liitteet

Liite 1. Haastattelu

TAUSTA

- Koulutus
- Kauan olet ollut alalla?

DIGITALISAATIO

1. Onko digitalisaatio tuttu käsite tilitoimistoympäristössä?
2. Onko paljon puhutusta ”taloushallinnon digimurroksesta” johtuva paine ylireagointia vai aiheellista? Ylireagointia / Aiheellista

DIGITALISAATION VAIKUTUS TILITOIMISTOYMPÄRISTÖÖN

3. Millä tavalla uskot, että tilitoimiston työympäristö tulee muuttumaan seuraavan 10 vuoden aikana? Muuttuvatko tai koetko alla olevat haasteeksi tulevaisuudessa?
 - a. Asiakkaat
 - b. Työtavat, ajanhallinta ja ruuhka-ajat
 - c. Työntekijöiden osaaminen ja perehdytys
 - d. Viranomais-ilmoittaminen
 - e. Palveluhinnoittelu
 - f. Eri alojen välinen yhteistyö
 - g. Uudenlaiset palvelukonseptit alalla
 - h. Sosiaalinen media
 - i. Toimenkuvan houkuttelevuus

KIRJANPITÄJÄN TULEVAISUUS

4. Riittääkö kirjanpitäjille töitä tulevaisuudessa?
5. Mitä digitalisaatio ei pysty korvaamaan?
6. Millä keinoilla tilitoimistot voisivat mielestäsi menestyä tulevaisuudessa?