

Santeri Leskinen

PAIKALLISTEN TILITOIMISTOJEN PALVELUNTARJONTA NYT JA TULEVAISUUDESSA

Opinnäytetyö
Liiketalous

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Santeri Leskinen	Tradenomi (AMK)	Joulukuu 2017
Opinnäytetyön nimi Paikallisten tilitoimistojen palveluntarjonta nyt ja tulevaisuudessa		72 sivua 10 liitesivua
Toimeksiantaja Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, Mikkelin kampuksen liiketalouden yksikkö		
Ohjaaja Kristiina Kinnunen		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa Mikkelin alueen tilitoimistojen nykyistä ja tulevaisuuden palvelutarjontaa. Tutkimusongelmana oli selvittää, mitä palveluita Mikkelin tilitoimistot tarjoavat nyt ja millaisia kehittämistarpeita tilitoimistojen asiantuntijoiden mielestä palveluille on tulevaisuudessa.</p> <p>Teoreettisen viitekehyksen ensimmäisessä luvussa käsitellään tilitoimistojen tarjoamia palveluita ja tarkemmin näiden palveluiden prosesseja. Myös sähköistä taloushallintoa ja ohjelmistoja käsitellään ensimmäisessä teoriaosuuden luvussa. Toisessa luvussa käsitellään palveluita yleisellä tasolla, asiantuntijapalveluiden tuotteistamista ja palvelumuotoilua. Opinnäytetyön päätutkimusmenetelmänä on laadullinen tutkimus. Tutkimusaineiston kerääminen suoritettiin kyselyn ja haastattelun menetelmillä. Tutkimuksen kohdejoukkona olivat kaikki Mikkelin alueen tilitoimistot, lähikuntien tilitoimistoja ei otettu mukaan tutkimukseen.</p> <p>Perinteiset taloushallinnon palvelut, kuten kirjanpito ja tilinpäätös, muodostavat rungon tilitoimistojen tarjoamille palveluille. Tietyt asiantuntijapalvelut kuuluvat pääsääntöisesti kaikkien tutkimuksen tilitoimistojen palvelutarjontaan mutta tarjottavissa asiantuntijapalveluissa on myös tilitoimistokohtaisia eroavaisuuksia. Palveluiden kehittämistarpeet tulevaisuudessa painottuvat henkilöstön osaamisen kehittämiseen.</p> <p>Asiantuntijapalveluiden osuus kaikista palveluista on vielä pieni, mutta tilitoimistot uskovat niiden osuuden kasvavan tulevaisuudessa. Sähköisen taloushallinnon yleistyminen ja ohjelmien kehittyminen muokkaavat tilitoimiston työntekijöiden työtä. Työn kuvan muuttuessa myös työntekijöiden osaamistarpeet painottuvat enemmän järjestelmäosaamiseen ja asiantuntijana toimimiseen.</p>		
Asiasanat tilitoimisto, taloushallinto, asiantuntijapalvelut, palvelukehitys		

Author (authors)	Degree	Time
Santeri Leskinen	Bachelor of Business Administration	December 2017
Thesis Title		
Services of the local accounting office's now and in the future		72 pages 10 pages of appendices
Commissioned by		
Southern-Eastern University of Applied Sciences, Department of Business Administration		
Supervisor		
Kristiina Kinnunen		
Abstract		
<p>The objective of the thesis was to study what services the local accounting offices offer currently and in the future. The research problem was to find out what the services of the local accounting offices include. Another research problem was to find out the opinions of the specialists of accounting offices on what kind of development needs for the services there are in the future.</p> <p>The first chapter of the theoretical framework is about services and their processes of the accounting offices. Electric financial administration and programs are also discussed in the first chapter. The second chapter is about services in general, the productization of consultant services and service design. The used research method in this thesis was qualitative research. The research material was collected using the methods of questionnaires and interviews. The focus group was all the accounting offices in Mikkeli.</p> <p>Traditional services, accounting and financial statements for example, form a certain frame for the local accounting offices' services. All of the local accounting offices offer a certain consultant services. Some of the offered consultant services vary among different accounting offices. The future needs for service development mainly focus on developing staff's professional skills.</p> <p>The share of the consultant services is still small of all the services available. Specialists of the accounting offices believe that the share of the consultant services will grow in the future. The job description of workers in accounting offices is changing due to electric financial administration becoming more common and due to the development of programs. IT-skills and being able to work as a specialist are skills that are significant for the workers of accounting offices in the future.</p>		
Keywords		
accounting office, financial administration, consultant services, service development		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TILITOIMISTOJEN TARJOAMAT PALVELUT	7
2.1	Sähköinen taloushallinto	7
2.2	Perinteiset palvelut	9
2.2.1	Pääkirjanpito ja tilinpäätös.....	9
2.2.2	Palkanlaskenta.....	12
2.2.3	Ostolaskut ja -reskontra	14
2.2.4	Myyntilaskut ja -reskontra.....	15
2.2.5	Matka- ja kululaskut	16
2.3	Asiantuntijapalvelut.....	16
2.4	Johdon laskentatoimi	18
2.5	Taloushallinnon ohjelmistot ja tietojärjestelmät.....	19
3	PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN	21
3.1	Palveluliiketoiminta	21
3.2	Asiantuntijapalvelun tuotteistaminen.....	23
3.3	Palvelumuotoilu palveluiden kehittämissä	26
4	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	30
5	TUTKIMUSMENETELMÄT	32
5.1	Laadullinen ja määrällinen tutkimus.....	32
5.2	Aineiston hankinta	33
5.2.1	Tutkimuksen perusjoukko.....	34
5.2.2	Kysely aineiston hankinnan menetelmänä	35
5.2.3	Haastattelu aineiston hankinnan menetelmänä.....	36
5.3	Tutkimusaineiston analysointi	38
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	40

6.1	Taustatiedot ja palvelutarjooma	40
6.1.1	Perinteiset taloushallinnon palvelut	41
6.1.2	Asiantuntijapalvelut	43
6.1.3	Palveluiden kehittäminen ja uudet palvelut	46
6.2	Ohjelmistot ja sähköinen taloushallinto	46
6.3	Työntekijöiden osaamistarpeet tulevaisuudessa.....	50
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	56
7.1	Paikallisten tilitoimistojen palvelut.....	56
7.2	Palveluiden kehittämistarpeet	60
7.3	Tutkimuksen tuloksien hyödyntäminen kehitettäessä liiketalouden koulutusta	63
7.4	Tutkimuksen luotettavuus	64
8	LOPUKSI	66
	LÄHTEET.....	68
	LIITTEET	

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Teemahaastattelu

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on kartoittaa Mikkelin alueen tilitoimistojen nykyisen palvelutarjonnan sisältö sekä kartoittaa tilitoimistojen näkemyksiä palvelutarjonnan kehittämistarpeista. Toimeksiantajana on Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun Mikkelin kampuksen liiketalouden yksikkö. Toimeksiantajalle aihe on tärkeä, koska taloushallinnon koulutusta pystytään kehittämään saatujen tulosten pohjalta taloushallintoalan työntekijöiden osaamistarpeita vastaavaksi.

Tutkimusongelmat ovat, mitä Mikkelin paikallisten tilitoimistojen nykyinen palveluntarjonta pitää sisällään sekä millaisia näkemyksiä tilitoimistoilla on palveluiden kehittämistarpeista tulevaisuudessa. Tavoitteena on saada kaikki paikalliset tilitoimistot mukaan tutkimukseen, jotta saadaan mahdollisimman kattava kuva alueen tilitoimistojen palveluntarjonnasta. Tutkittavat tilitoimistot ovat rajattu Mikkelin alueeseen, lähikuntien tilitoimistoja ei oteta mukaan tutkimukseen.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu kahdesta pääluvusta. Ensimmäisessä käydään läpi yleisesti tilitoimistojen tarjoamia palveluita, esimerkiksi kirjanpito, tilinpäätökset ja palkanlaskenta. Tässä luvussa käsitellään myös sähköistä taloushallintoa ja tilitoimistoissa käytettäviä ohjelmistoja. Toisessa teoriaosuuden luvussa käsitellään palveluiden kehittämistä ja tarkemmin palvelun määritelmää, asiantuntijapalvelun tuotteistamista ja palvelumuotoilua. Tutkimusmenetelmänä on käytetty laadullista tutkimusta. Määrällisen tutkimuksen piirteitä opinnäytetyöhön tuo kyselylomakkeen käyttö aineistonkeruun menetelmänä. Toisena menetelmänä opinnäytetyössä on haastattelut.

Ensimmäiset luvut kaksi ja kolme muodostavat opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen. Tämän jälkeen luvussa neljä, esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja. Viidennessä luvussa käsitellään tutkimusmenetelmien teoriaa ja kuinka tutkimus on toteutettu käytännössä. Seuraavissa luvuissa esitellään tutkimuksen tulokset ja niiden pohjalta syntyneet johtopäätökset. Johtopäätöksissä käsitellään myös tutkimuksen luotettavuutta. Viimeisessä luvussa esitellään opinnäytetyön tekemisen prosessi.

2 TILITOIMISTOJEN TARJOAMAT PALVELUT

Taloushallinnon organisoinnin voi hoitaa yritys itsenään tai vaihtoehtoisesti ostaa nämä palvelut ulkopuoliselta taloushallinnon palveluntarjoajilta, eli tilitoimistoilta. Yleensä isot ja keskisuuret yritykset ovat hoitaneet taloushallintonsa toimintonsa itse omalla talousosastollaan ja pienet yritykset ovat perinteisesti ostaneet nämä palvelut tilitoimistoilta. (Lahti & Salminen 2014, 214.) Yksi tärkeimpiä syitä palveluiden ulkoistamiseen on kustannussäästöt. Yritys, jolle ulkoistettava palvelu on yksi useista tukitoiminnoista, ei aina pysty tuottamaan palvelua yhtä tehokkaasti ja laadukkaasti kuin yritys, joka on erikoistunut ulkoistettavaan palveluun. (Lehikoinen & Töyrylä 2013, 21.) Taloushallintoliiton mukaan tilitoimiston palvelut voidaan jakaa neljään osaan, jotka ovat tilinpäätös ja juokseva kirjanpito, palkanlaskenta, kokonaisvaltainen liikekirjanpito eli ulkoisen laskennan palvelut ja johdon laskentatoimi (Tilitoimiston palvelut s.a).

Tässä luvussa käsitellään tilitoimiston tarjoamia palveluita ja taloushallinnon prosesseja. Ensimmäiseksi alaluvussa 2.1 käsitellään sähköistä taloushallintoa ja seuraavassa alaluvussa 2.2 käsitellään tilitoimistojen perinteisiä palveluita. Seuraavissa alaluvuissa 2.3 ja 2.4 käydään läpi tilitoimistojen tarjoamia analysointipalveluita ja johdon laskentatoimea eli sisäisen laskennan palveluita. Luvun viimeisessä alaluvussa 2.5 paneudutaan taloushallinnon ohjelmistoihin ja tietojärjestelmiin.

2.1 Sähköinen taloushallinto

Sähköinen taloushallinto on nykypäivää ja sitä ei ole enää vain suurien yritysten käytössä vaan sen käyttö yleistyy myös pienten ja keskisuurien yritysten käytössä (Helanto ym. 2013, 4). Sähköisen taloushallinnon myötä taloushallintoala on ollut suuressa murroksessa viime vuosina. Sähköisessä taloushallinnossa kaikki tietovirrat ja käsittelyvaiheet voidaan automatisoida ja tiedot ovat sähköisessä muodossa. Tietovirrat eri sidosryhmien välillä on liikkuvat sähköisesti. (Lahti & Salminen 2014, 23–24.) Sähköinen taloushallinto on muutakin kuin vain

verkkolaskujen lähettämistä ja vastaanottamista, se kattaa kaikki yrityksen taloushallinnon prosessit aina palkanlaskennasta raportointiin. (Helanto ym. 2013 28.)

Sähköisellä taloushallinnon ohjelmalla myynti- ja ostolaskut ovat verkkolaskuja ja näiden käsittely ja lähetys hoituvat sähköisesti. Myyntilaskujen laadinnan voi tehdä myös sähköillä taloushallinnon ohjelmalla. Mikäli laskun vastaanottajalla tai lähettäjällä ei ole mahdollisuutta käyttää verkkolaskuja, näiden muuntaminen paperiseksi onnistuu kätevästi tulostus- ja skannauspalvelun avulla. Myös palkanlaskennan voi hoitaa sähköisesti. Palkkatiedot ovat sähköisessä järjestelmässä ja ne voidaan toimittaa nopeasti ja turvallisesti asianosaisille. Erilaiset raporttien ja viranomaisilmoitusten muodostaminen käy järjestelmästä valmiiksi syötetyiltä tiedoilta ja lähetys hoituu sähköisesti. (Helanto ym. 2013 28–30.) Kirjanpito muodostuu sähköisen taloushallinnon ansiosta pitkälti automaattisesti, koska tapahtumat laskutuksista ja muista osakirjanpidoista siirtyvät automaattisesti kirjanpitoon. (Koivumäki & Lindfors 2012, 24).

Taloushallinnon sähköistymisen suurimpia hyötyjä ovat tehokkuus ja nopeus. Eri resurssien ja arkistointitilan tarpeet sekä virheet vähenevät. Sähköinen taloushallinto myös parantaa yrityksen toiminnan laatua ja läpinäkyvyyttä sidosryhmille. (Lahti & Salminen 2014, 32.) Sähköinen arkisto ei vie fyysistä tilaa ja tiedon etsimen arkistosta on nopeampaa kuin mapeista (Koivumäki & Lindfors 2012, 25). Tilitoimiston kannalta sähköinen taloushallinto selkeyttää työnjakoa asiakasyrityksen kanssa ja vähentää tai jopa poistaa kokonaan ohjelmistoinvestoinnit. Pilvipalveluiden ohjelmistotoimittaja on tilitoimistolle tärkeä kumppani ja se tulee valita huolella. Ohjelmistoon on oltava laajat oikeudet ja ohjelmistotoimittajan on huolehdittava tietoturvasta, päivityksistä ja ohjelmiston kehittämisestä. Manuaalisen tallennustyön vähentyessä tilitoimistolla on suunnattavanaan enemmän resursseja tuottavampiin palveluihin, kuten asiantuntijapalveluihin. (Helanto ym. 2013, 16–19.)

Sähköinen taloushallinto muuttaa taloushallinnon työntekijöiden työtehtäviä. Työ on muuttunut enemmän manuaalisesta tallennustyöstä prosessien valvomiseen ja poikkeustilanteiden huomioimiseen. Kun asiantuntijatyölle jää enemmän aikaa,

voi työntekijä enemmän keskittyä enemmän asiakasyrityksen liiketoiminnan tukemiseen. (Rämä 2016.) Yhteistyö tilitoimiston ja asiakasyrityksen välillä helppoa, kun molemmat osapuolet pääsevät käsiksi taloustietoihin samassa järjestelmässä. Järjestelmä toimii internetin välityksellä pilvipalveluna, joihin sekä asiakas että tilitoimisto pääsevät käsiksi sijainnista riippumatta. (Helanto ym. 2013, 32.)

2.2 Perinteiset palvelut

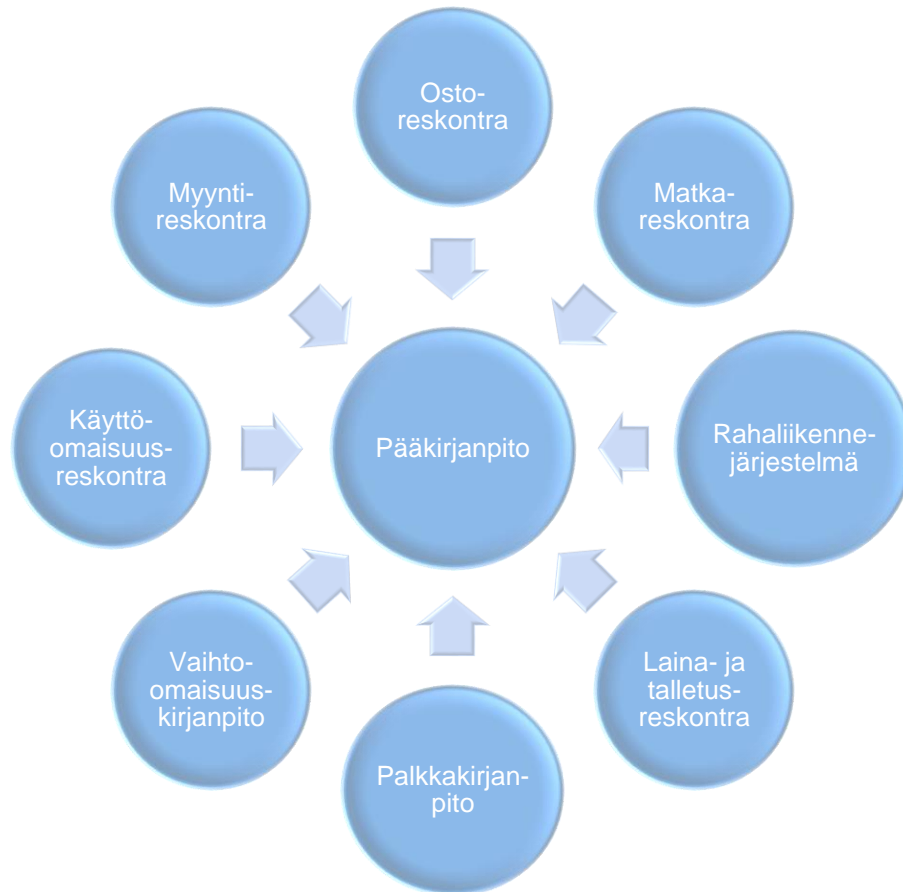
Helannon ym. (2013, 12) mukaan perinteisiä tilitoimistojen tarjoamia palveluita ovat kirjanpito, myynti- ja ostoreskontran hoito, matka- ja kululaskujen hallinta sekä palkanlaskenta. Myös tilinpäätöksen laatiminen kuuluu tilitoimistojen peruspalveluihin (Asiakkaana tilitoimistossa s.a). Taloushallintoliiton tekemän jaottelun mukaan tilitoimiston palveluista voi laskea perinteisiksi palveluiksi tilinpäätöksen ja juoksevan kirjanpidon, palkanlaskennan sekä kokonaisvaltaisen liikekirjanpidon. (Tilitoimiston palvelut s.a.) Rantalainen, joka on yksi Suomen suurimmista tilitoimistoista, kirjoittaa nettisivuillaan, että tilitoimiston palveluvalikoima on koostunut pitkään suurilta osin kirjanpito- ja palkanlaskennan toimista ja tavoitteena on ollut ulkoisen laskennan hoito tehokkaasti. Ulkoiseen laskentaan kuuluu esimerkiksi tilinpäätökset, arvonlisävero- ja veroilmoitukset. (Rantalainen s.a.) Usein tilitoimistojen asiakkaat aloittavat hyödyntämään tilitoimistojen palveluita perinteistä palveluista, kuten palkanlaskennasta (Kolme askelta ulkoistukseen 2011, 9).

Tässä luvussa käydään läpi tilitoimiston perinteisesti tarjoamia taloushallinnon palveluita ja näiden taloushallinnon prosesseja. Ensimmäisessä alaluvussa käydään läpi pääkirjanpitoa ja tilinpäätöstä ja toisessa alaluvussa palkanlaskentaa. Kolmannessa ja neljännessä alaluvussa paneudutaan osto- ja myyntilaskuihin ja reskontriin. Matka- ja kululaskuja käsitellään luvun viimeisessä alaluvussa.

2.2.1 Pääkirjanpito ja tilinpäätös

Kirjanpidon tarkoituksena on pitää yrityksen, yrittäjän ja muiden yritysten rahat, tulot ja menot erillään toisistaan. Kaikki toisten yritysten ja muiden sidosryhmien kanssa asioinnista syntyvä kirjanpitoaineisto, tiedostot ja paperit, on koottava ja

säilytettävä aina yrityksen perustamisesta lähtien. Kirjanpitoaineisto on usein jonkinlainen sähköinen tallenne, kuten tiliotiedosto tai verkkolasku tai se voi olla myös paperinen asiakirja. (Kirjanpitovelvollisuus ja kirjanpitoaineisto s.a.)



Kuva 1. Pääkirjanpidon muodostuminen (Lahti & Salminen 2014, 152)

Kaikki yrityksen liiketapahtumista aiheutuvat kirjaukset kokoontuvat pääkirjanpitoon. Nämä kirjaukset muodostuvat liiketoiminnan prosesseista syntyvistä kirjauksista, osakirjanpitojen tapahtumista ja suoraan pääkirjanpitoon tehtävistä tositteista, kuten kuvassa 1 on esitelty. Muiden kuin suoraan pääkirjanpitoon tehtävien kirjauksien muodostavat tapahtumat ovat siirrettävä pääkirjanpitoon tapahtuma- tai ajanjaksokohtaisesti. Pääkirjanpidon tositteesta on ilmentävä tiedot, joilla alkuperäinen liiketapahtuma löytyy osakirjanpidon arkistosta. (Lahti & Salminen 2014, 150–151.)

Ennen kuin taloushallintoon voidaan tallentaa tapahtumia, täytyy kirjanpidon perustiedot tehdä huolellisesti tai siitä ei voida muodostaa raportteja. Perustietoihin kirjanpidossa kuuluvat esimerkiksi tilikartat, tositelajit, tilikaudet, yritysnumerot, sisäisen laskennan seurantatasot ja arvonnisäverokoodit. (Lahti & Salminen 2014, 153–154.) Sähköisestä taloushallintoa käytettäessä tiliöinnit muodostuvat automaattisesti asetettujen oletustiliöintien perusteella. Arvonnisäverolaskelmalla lasketaan yrityksen arvonnisäverovelka automaattisesti. (Siivola ym. 2015, 62.) Maksettava arvonnisävero ja muut verot ilmoitetaan sähköisesti kausiveroilmoituksella Verohallinnolle. Kausiveroilmoituksen tiedot saadaan kätevästi suoraan taloushallinnon ohjelmasta. (Koivumäki & Lindfors 2012, 131.) Sähköisessä taloushallinnossa pääkirjanpidon ohjaava ja täsmäyttävä rooli on kaikkein tärkein. Jos prosessit ja kontrollit on suunniteltu tehokkaiksi kirjanpidon kannalta, on tällä tehokas vaikutus koko taloushallinnon laatuun, tehokkuuteen ja oikeellisuuteen. (Lahti & Salminen 2014, 153.)

Yrityksien pitää laatia tilikaudeltaan tilinpäätös, jonka pitää sisältää tuloslaskelman ja taseen sekä näiden liitetiedot. Lisäksi suuryritysten pitää laatia rahoituslaskelma. Tilinpäätöksessä on esitettävä myös vertailutieto edelliseltä tilikaudelta kustakin tuloslaskelman, taseen ja rahoituslaskelman erästä. (Kirjanpitolaki 30.12.2015/1620). Tuloslaskelmasta selviää yrityksen tilikauden tulos sekä kuinka se on muodostunut. Tase kuvaa yrityksen omaisuuden suuruutta, sen muotoa ja kuinka omaisuus on rahoitettu. (Ikäheimo ym. 2014, 19.) Huomioon ottaen kirjanpitovelvollisen yrityksen toiminnan laatu ja laajuus, tulee tilinpäätöksen antaa oikea ja riittävä kuva yrityksen taloudellisesta asemasta ja toiminnan tuloksesta (Kirjanpitolaki 2. § 1. mom). Eri sidosryhmillä on erilaiset kiinnostuksen kohteet tilinpäätöksessä. Työntekijöitä kiinnostaa työn jatkuvuus ja yrityksen palkanmaksukyky, omistajia yritystoiminnan taloudellinen menestys ja rahoittajia yrityksen lainojen ja korkojen maksukyky. Tilinpäätöstä analysoidaan, jotta kaikille tilinpäätöksestä kiinnostuneille tahoille voidaan antaa riittävä kuva yrityksen taloudellisesta tilasta ja sen kehityksestä. (Ikäheimo ym. 2016, 97.)

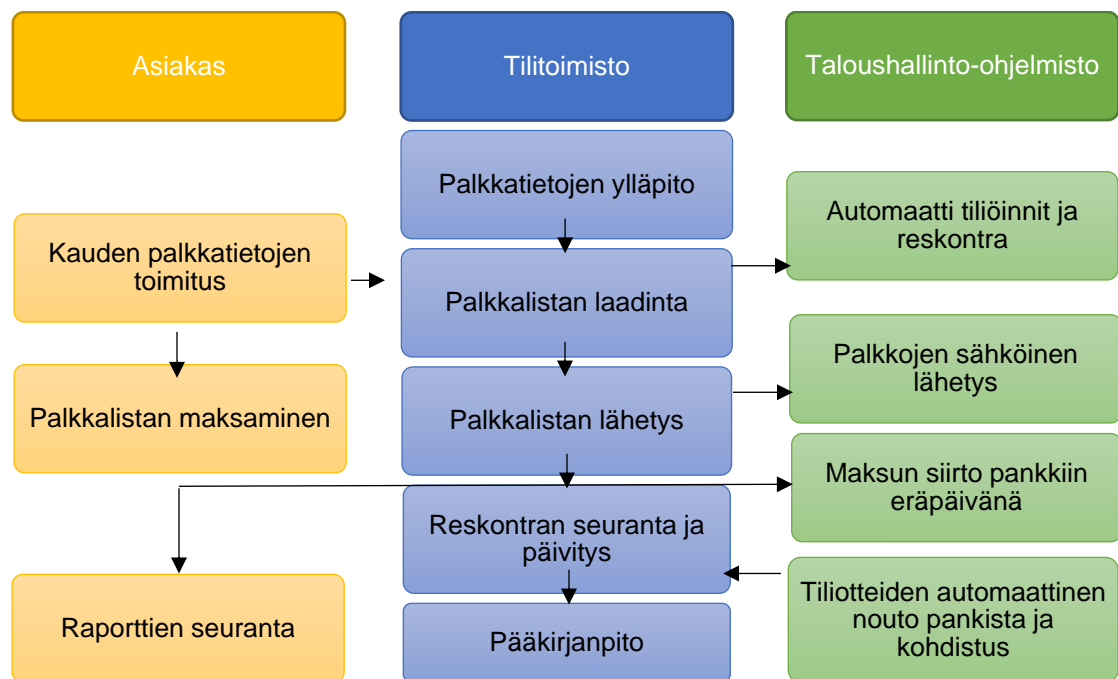
2.2.2 Palkanlaskenta

Monissa yrityksissä palkanlaskenta on merkittävä ja keskeinen osa hallintoa ja onkin usein organisoitu osaksi taloushallintoa. Organisaation toimintamallista ja koosta riippumatta palkanlaskenta ja palkkahallinto ovat rajapinnassa useaan taloushallinnon prosessiin, kuten pääkirjanpitoon, raportointiin ja maksuliikenteseen. Palkkakustannukset ovat yksi suurimmista kulueristä useilla toimialoilla ja työmäärältään se on usein yksi merkittävimmistä taloushallinnon prosesseista. (Lahti & Salminen 2014, 135.) Pienillä yrityksillä on usein palkkahallinnon ohjelmistotarpeet sisällytetty käytössä olevaan kirjanpito-ohjelmistoon, kun taas keski- ja suurilla yrityksillä on palkkahallinnon hoitamisessa käytössä erillinen palkkahallintoon tarkoitettu ohjelmistonsa, joka on tarvittavissa määrin integroitu muihin käytössä oleviin ohjelmistoihin (Lahti & Salminen 2014, 135).

Palkanlaskennassa on paljon velvoitteita eri sidosryhmiä kohtaan. Työntekijöille on toimitettava palkkalaskelmat ja -todistukset sekä viranomaisille on toimitettava tietoa palkanlaskennasta. (Koivumäki & Lindfors 2012, 14.) Suomessa palkanlaskentaa säätelee erilaiset sopimukset ja palkanlaskentaan liittyvä lainsäädäntö sekä verolait. Lisäksi palkanlaskentaan liittyvät vakuutus- ja sosiaaliturvamaksut sekä työ- ja loma-aikakäsittelyt tulee ottaa huomioon, kuten myös noudatettavat työehtosopimukset. Palkka muodostuu erilaisista palkkalajeista ja suorituslisistä. Näitä voi olla esimerkiksi tunti- tai kuukausipalkka, lomakorvaukset sekä lomarahat. (Lahti & Salminen 2014, 137–138.)

Lahti ja Salminen (2014, 138–140) jakavat palkanlaskentaprosessin neljään pääosa-alueeseen, jotka ovat palkka- ja työaika-aineiston kerääminen, tietojen tulkinta, palkanlaskenta ja palkkakirjanpito sekä raportointi. Palkka- ja työaika-aineiston keräämisellä tarkoitetaan työntekijöiden työsuoritteiden ja muiden tapahtumien keräämistä. Kun nämä tiedot on saatu kerättyä oikein, alkaa seuraava vaihe, eli tietojen tulkinta. Aikaisemmassa vaiheessa kerätyt tiedot työaikaan ja työtapautumiin liittyen täytyy muokata palkkalajeiksi, joiden perusteella palkkaohjelmisto pystyy suorittamaan varsinaisen palkanlaskennan automaattisesti, olettaen että palkkatiedot ovat oikein. (Lahti & Salminen 2014, 138–139.)

Varsinainen palkanlaskenta onkin varsin automaattinen toimenpide aikaisempien vaiheiden jälkeen, kunhan vain lähtötiedot ovat oikein ja palkanlaskentajärjestelmässä on oikeat ominaisuudet. Palkanlaskentajärjestelmä tekee ajon tai suorituksen, joka laskee työntekijän palkasta tehtävät vähennykset, ennakkopidätyksen ja nettopalkan. (Lahti & Salminen 2014, 138–140.) Yrityksen on raportoitava tietoa palkanlaskennasta eri sidosryhmille, kuten viranomaisille, eläkevakuutusyhtiöille ja palkansaajille. Palkkaohjelmistoon syötetään sosiaaliturvamaksut, palkkojen määrät, pidätetyt verot ja muut pakolliset maksut, joista järjestelmä saa muodostettua yhteenvedon verottajalle ja muille sidosryhmille. (Koivumäki & Lindfors 2012, 14.) Raportointeja tehdään kuukausittain palkka-ajon jälkeen. Lisäksi on vuosittain tehtäviä raportointeja, kuten vakuutusyhtiöiden vuosi-ilmoitukset. (Lahti & Salminen 2014, 140.) Kuvassa 2 Siivola ym. (2015, 61–62) esittävät sähköisen palkanlaskennan prosessin seuraavasti.



Kuva 2. Palkanlaskennan prosessi (Siivola ym. 2015, 61–62.)

Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki tieto palkanlaskentaan liittyen löytyy kätevästi samasta järjestelmästä ja palkanmaksu, tiliöinnit ja palkkalaskelmien lähetys hoituvat taloushallinto-ohjelmalla. Myös palkkojen sivukulut muodostuvat palkanlaskennan kirjanpitoon automaattisesti. (Siivola ym. 2015, 61–62.)

2.2.3 Ostolaskut ja -reskontra

Kokonaisuudessaan ostolaskuprosessin kulku yrityksessä lähtee käyntiin, kun yritys tekee hankinnasta tarjouspyynnön, tarjouksen ja tekee sopimuksen ostosta. Tämän jälkeen tehdään tavaran ja ostolaskun vastaanotto, laskun maksaminen sekä kirjaaminen ja arkistointi kirjanpitoon. Suurimmassa osassa Suomen yrityksissä on käytössä verkkolaskut, jotka tekevät ostolaskuprosessin automatisointia mahdolliseksi. (Lahti & Salminen 2014, 52–53.) Verkkolaskujen osuus ostolaskuista yleistyy jatkuvasti yritysten keskuudessa koska se tuo kustannussäästöjä lähes poikkeuksetta. Verkkolaskujen käyttö poistaa manuaalisen tallennustyön vaiheen ja skannauksen vaiheen, jolloin ostolasku on nopeammin vastaanottajan käsiteltävissä. (Lahti & Salminen 2014, 61–62.)

Sähköisen ostolaskuprosessin toiminnan ja tehokkuuden kannalta on tärkeää, että taloushallinnon järjestelmään on määritelty perustiedot oikein. Perustietoja ovat esimerkiksi toimittaja- ja asiakasrekisterit sekä näiden pohjalta määritellyt oletustiliöinnit. Kun perustiedot ovat määritelty oikein, laskut kirjautuvat oikeille tileille, maksut maksetaan oikeaan aikaan ja kausiveroilmoitus saadaan tehtyä oikeellisten tietojen pohjalta. (Koivumäki & Lindfors 2012, 75.)

Ostolaskuprosessi lähtee Siivolan ym. (2015, 58) mukaan kun lasku vastaanotetaan sähköisesti taloushallinto-ohjelmistoon. Tämän jälkeen lasku laitetaan hyväksymiskiertoon, jossa sille tehdään asiatarkastus ja hyväksyminen. Laskulla olevat tiedot, kuten hinta, kappalemäärät ja tiliöinnit sekä mahdolliset seuranta-kohteet tarkastetaan. Hyväksytyt laskut siirtyvät ostoreskontraan ja kirjanpitoon. (Koivumäki & Lindfors 2012, 78, 86.) Jos lasku ei täsmää ostotilaukseen, toimittajalle lähetetään reklamaatio tilauksesta (Kumaran 2015b). Ostolaskut lähtevät maksuun ostoreskontrassa muodostettujen maksuerien mukaan. Maksuerät puolestaan muodostuvat laskujen eräpäivien mukaan. Ostoreskontraohjelma maksaa laskut automaattisesti yritysten pankkitileille. (Lahti & Salminen 2014, 74.)

2.2.4 Myyntilaskut ja -reskontra

Myyntilaskuprosessi sisältää prosessin yrityksen saamasta myyntilauksesta aina tilauksen käsittelyyn, toimitukseen ja maksun saamiseen sekä käsittelyyn kirjanpidossa (Kumaran 2015a). Joissain tapauksissa ennen laskun tekemisvaihetta esiintyy muita vaiheita, joita ovat tarjouspyynnön vastaanottaminen, hinnoittelu, toimitus sekä myyntilaskun vastaanottaminen (Lahti & Salminen 2014, 78).

Lahden ja Salmisen (2014, 78–79) mukaan sähköiseen myyntilaskuprosessiin sisältyy neljä vaihetta, jotka ovat järjestyksessä laskun laatiminen, laskun lähetyks, laskun arkistointi ja myyntireskontra. Sähköisen taloushallinnon hyödyt myyntilaskuprosessissa korostuvat laskun laatimisvaiheessa (Lahti & Salminen 2014, 81). Myyntilaskun laadinta tehdään manuaalisesti valitsemalla oikea asiakas asiakasrekisteristä ja myydyt tuotteet, jolloin ennalta määritetyt arvonnäverokannat ja tilioinnit muodostuvat laskulle (Koivumäki & Lindfors 2012, 61). Arvonlisäverolain mukaan laskusta on käytävä ilmi veroihin liittyvistä tiedoista muun muassa myyjän alv-tunniste, joissain tapauksissa myös ostajan, veron peruste verokannotain, yksikköhinta ilman veroa sekä verokanta. (Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501). Yritykset voivat käyttää laskujen laadinnassa tilitoimistonsa laskujen laadintaa, jolloin yrityksen edustaja itse luo laskun ja tilitoimisto lähettää laskun eteenpäin asiakkaalle. (Koivumäki & Lindfors 2012, 61.)

Tehtävänä myyntireskontralla on pitää rekisteriä myyntilaskujen tilanteesta ja sitä kautta seurata yrityksen saamia (Koivumäki & Lindfors 2012, 70). Laskujen viitenumerojärjestelmällä pystytään kohdistamaan tapahtuma myyntireskontraan. Perintätoimia muodostuu, jos asiakas ei maksa laskua eräpäivään mennessä ja tällöin taloushallinto voi hoitaa maksukehotukset automaattisesti tai asia voidaan siirtää perintätoimiston hoidettavaksi. (Lahti & Salminen 2014, 96–97.) Perintäprosessin siirto perintätoimistolle onnistuu sähköisen taloushallinto-ohjelmien tiedonsiirron avulla (Siivola ym. 2015, 57).

2.2.5 Matka- ja kululaskut

Matka- ja kululaskut ovat yrityksen työntekijöiden matkoista tai heidän tekemiään pienkustannuksia. Näitä ovat kilometrikorvaukset, päivärahat, majoitus- ja matkustus-, neuvottelu- ja edustuskulut sekä muut pienet hankinnat. Enimmäkseen matka- ja kululaskut maksavat työntekijät itse omalla rahallaan, jonka työnantaja hyvittää heille jälkikäteen tai vaihtoehtoisesti työntekijä voi myös maksaa matka- ja kululaskut yrityksen myöntämällä luotto- tai maksukortilla. Matkakustannukset korvaukset ovat verovapaita lainsäädännön määrittelemien enimmäisrajojen mukaan. Verohallinto ilmoittaa enimmäisrajat vuosittain. (Lahti & Salminen 2014, 101–102.) Perinteisesti matka- ja kululaskujen käsittelyssä työntekijä toimittaa kuiluista kuitit ja lähettää ne eteenpäin yrityksen taloushallinnon osastolle tai suoraan tilitoimistoon. Sähköisessä taloushallinnossa työntekijä laatii matkalaskun itse sähköiseen ohjelmistoon ja skannaa kuitit laskun liitetiedoiksi, jolloin ne ovat nopeasti käsittelyssä tilitoimistossa. (Siivola ym. 2015, 59.)

Siivolan ym. (2015, 59) mukaan sähköisen taloushallinnon avulla matka- ja kululaskujen käsittelyaika nopeutuu ja työntekijöiden riskit kuittien hävittämisestä pienenevät, kun kuitit voi skannata saman tien laskun liitteeksi esimerkiksi älypuhelimella. Matka- ja kululaskujen käsittelyssä käytettävän järjestelmän perustiedot tiedot täytyvät olla oikein prosessin tehokkuuden kannalta. Perustietoja ovat henkilötiedot, matkustussäännöt, tiliöinnit ja muut tiedot. Lisäksi järjestelmässä täytyy olla ajantasainen tieto verottajan vahvistamista verovapaista kustannuskorvauksista. (Lahti & Salminen 2014, 103–104.) Sähköisen matka- ja kululaskuprosessin vaiheet ovat Lahden ja Salmisen (2014, 107) mukaan järjestyksessä matkasuunnitelma, matka-/kululaskun laadinta, hyväksyntä/hylkäys, kuittitarkastus sekä maksatus ja siirto kirjanpitoon.

2.3 Asiantuntijapalvelut

Tilitoimistot tarjoavat myös perinteisten palveluiden lisäksi kannattavia, asiakasyritykselle lisäarvoa tuottavia asiantuntijapalveluita (Siivola ym. 2015, 85–86). Taloushallinnon sähköistymisen ja automatisoinnin takia tilitoimistojen palvelut tule-

vat siirtymään enemmän asiantuntijapalveluihin. Useat tilitoimistot ovat muotoilleet asiantuntijapalvelun CFO-, talouspäällikkö- tai controlleripalveluksi. Asiantuntijapalvelu on paljon muutakin, kuin vain tuloslaskelman ja taseen läpi käyminen yhdessä kuukausittain. Asiantuntijapalvelua tarjoavan tilitoimiston on huolehdittava, että asiakasyritys tietää yrityksensä tilanteen ja miten yrityksen kannattaa toimia tulevaisuudessa. (Hyyppä 2015b.)

Yksi tilitoimistojen tarjoamista asiantuntijapalveluista on ulkoistettu talouspäällikkö, eli CFO, joka esimerkiksi osallistuu asiakasyrityksen hallituksen kokouksiin muiden asiantuntijatehtävien lisäksi (Helanto ym. 2013, 65). Ulkoistetun talouspäällikön käyttäminen tuo asiakasyrityksille säästöjä palkka- ja rekrytointikuluissa, kun talouspäällikön asiantuntijuutta käytetään vain tarvittaessa. Ulkoistetun talouspäällikön tehtävänä on taloudellisten ja kirjanpidollisten toimintojen valvominen, henkilöstön kouluttaminen kirjanpidollisissa asioissa, tehdä suunnitelmia kassavirran parantamiseen, sisäisten kontrollien arviointi sekä myös muita taloudellisia tehtäviä. (Baron 2016.) Controller toimii taloushallinnon asiantuntijana yrityksen liiketoiminnan ja laskentatoimen tehtävissä. Toimenkuva vaihtelee asiakasyrityksen tarpeiden, koon ja toimialan mukaan. Controllerin tehtävänä on tuottaa, analysoida ja raportoida taloudellista tietoa yrityksen käyttöön. Taloudellinen tieto voi koskea esimerkiksi markkinoita ja kustannuksia. Tehtävänä on myös tulokita ja raportoida tätä tietoa johdolle ja näin auttaa päätösten teossa. Myös erilaisten tavoitteiden asettaminen ja suunnitelmien laatiminen ovat osa controller palvelua. (Controller s.a.)

Esimerkiksi tilitoimistokonserni Rantalainen tarjoaa asiantuntijapalveluina neuvontaa, konsultointia ja toimialakohtaista osaamista liittyen yritystoiminnan, aloittamiseen, lopettamiseen, investointeihin, kansainvälistymiseen, omistajanvaihdoksiin työntekijöiden palkkaamiseen ja yritysjärjestelyihin sekä verotukseen (Rantalainen s.a). Myös Accountor, joka on Suomen suurimpia tilitoimistoja, tarjoaa asiantuntijapalveluita liittyen laki- ja veroneuvontaan, yrityksen toimintaympäristön muutoksiin ja taloushallintoon (Accountor s.a).

2.4 Johdon laskentatoimi

Yrityksen johdon tehtävänä on toteuttaa yrityksen strategiaa ja saavuttaa strategian mukaisia tavoitteita. Johdon laskentatoimella eli sisäisellä laskentatoimella tuotetaan tietoa yrityksen omaan käyttöön johdon päätöksenteon tueksi. (Ikäheimo ym. 2014, 115.). Johdon laskentatoimen tavoitteet ja sisältö muodostetaan yrityskohtaisesti yrityksen liiketoiminnan tarpeiden perusteella (Hyypä 2015a.) Johdon laskentatoimea käytetään myös osittain muidenkin kuin johdon päätöksenteon tueksi. Esimerkiksi ulkopuoliset rahoittajat voivat vaatia erilaisia laskelmia rahoitusta hakevalta yritykseltä. (Ikäheimo ym. 2016, 119.) Johdon laskentatoimen avulla laaditaan raportteja johtohenkilöille talouden kehityksestä eri tulosyksiköissä ja vastuualueissa. Raporttien pohjalta johtohenkilöt tekevät päätöksiä toiminnan suhteen. Näiden päätöksiä pohjalta johtajat ja esimiehet ohjaavat työntekijöiden toimintaa valittujen päätöksiä mukaisesti. (Ikäheimo ym. 2016, 119.)

Asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi yritys tarvitsee monipuolista tietoa toiminnan kustannuksista. Kustannustiedon perusteella yritys voi arvioida ja suunnitella toimintansa kannattavuutta. (Ikäheimo 2014, 133.) Hyypän (2015a) mukaan johdon laskentatoimi sisältää muun muassa kustannus-, investointi-, kassavirta- ja hinnoittelulaskelmia sekä kustannuspaikka- ja tulosyksikköseurantaa. Talouden seurannalla tunnistetaan kannattamattomat liiketoiminnan osa-alueet ja voidaan tehdä tarvittavia muutoksia. Talouden seurannassa seurataan rahoituksen riittävyyttä, kustannus- ja projektikohtaisia kannattavuuksia ja näiden kassavirtaennusteita. (Heikkilä 2015.) Yrityksen strategian mukaisen tahtotilan saavuttamiseksi toimintaa seurataan erilaisilla mittareilla. Ikäheimon ym. (2016, 140) mukaan strategian pohjalta käytettävänä mittaristona käytetään usein tulokorttia, eli Balanced Scorecardia. (Ikäheimo ym. 2016, 136–140.) Tulokortissa määritellään yrityksen taloudelliset-, asiakas-, prosessi- ja henkilöstötavoitteet ja miten näihin tavoitteisiin päästään. (Jackson 2016). Tulokortti on yleisin kokonaisvaltainen suorituskvyn mittausjärjestelmä. Se sisältää sekä taloudellisia ja ei-taloudellisia mittareita. (Ikäheimo ym. 2014, 130.)

Budjetoinnilla yritys luo toimintasuunnitelman tulevaksi vuodeksi. Budjetoinnilla asetetaan tavoitteet eri tulosityksiköille. Budjeteissa kuvataan eri osastojen tuottoja ja kustannuksia. (Bergstrand 1994, 93–94.) Talouden ennustamisessa ja seurannassa hyödynnetään myös rullaavaa ennustamista. Rullaava ennustaminen on laaditun ennusteen päivittämistä määrääjoin, jolloin yrityksellä on ajantasainen näkymä tuleville kuukausille sen taloudellisesta kehityksestä. Rullaava ennuste tehdään usein 6, 12 tai 18 kuukauden ajalle. Budjetointi on keskeinen talous- ja toiminnanohjauksen väline. (Ikäheimo ym. 2016, 152–154.) Ikäheimon (2016, 143) mukaan yritysten asettamien taloustavoitteiden tulisi olla realistisia, eli saavutettavissa olevia, sekä mahdollisimman täsmällisiä.

2.5 Taloushallinnon ohjelmistot ja tietojärjestelmät

Kaikki yritykset käyttävät jonkinlaista taloushallintojärjestelmää. Yrityksen koko, tarpeet, toimiala ja tilanne määrittelevät parhaiten yritykselle sopivan järjestelmän. Pienillä yrityksillä on yleensä kirjanpitojärjestelmä pilvipalveluna tai tilitoimiston kautta ja keskisuurilla yrityksillä on vielä enemmän toiminnallisuuksia sisältäviä taloushallinnonjärjestelmiä ja vielä mahdollisuudella räätälöidä järjestelmää enemmän omiin tarpeisiin sopivaksi. Suurilla yrityksillä on kokonaisvaltaiset toiminnanohjausjärjestelmät tai toimialalle sopiva operatiivinen järjestelmä ja lisäksi tähän integroituja osasovelluksia. Taloushallinnon tietojärjestelmäratkaisut voidaan luokitella kahteen pääryhmään, jotka ovat taloushallinnon erillisjärjestelmät ja integroidut toiminnanohjausjärjestelmät. Sähköisen taloushallinnon tuomien hyötyjen saavuttamisessa järjestelmävalinnoilla on keskeinen osa. Sähköisen taloushallinnon yleistyessä yleistyy myös uudet palvelumallit, joissa yritys käyttää internetin kautta samaa järjestelmää kuin tilitoimisto. (Lahti & Salminen 2014, 34–38.)

Toiminnanohjausjärjestelmät

Toiminnanohjaus eli Enterprise Resource Planning, on yrityksen käytössä oleva järjestelmä tai ohjelma, jota käytetään liiketoiminnan prosessien hallintaan päivittäin aina kirjanpidosta valmistukseen ja ostoihin. Toiminnanohjausjärjestelmä

mahdollistaa useiden eri prosessien välisen tiedonsiirron yhdestä lähteestä ja vähentää moninkertaisen tiedon syöttämisen järjestelmään. (Oracle s.a). Toiminnanohjausjärjestelmä koostuu useista eri moduuleista, jotka käyttävät samaa tietokantaa. Taloushallintomoduuli on yksi keskeisin moduuli, koska siinä määritellään suuri osa perustiedoista, joilla on vaikutusta muihin moduuleihin. Toiminnanohjausjärjestelmät ovat yleistyneet voimakkaasti viime vuosikymmeninä kaiken kokoisissa yrityksissä. Viimeisten vuosien aikana toiminnanohjausjärjestelmien kehitys on kulkenut kohti toimiala- ja liiketoimintakohtaisia ratkaisuja. (Lahti & Salminen 2014, 40–41). Toiminnanohjausjärjestelmän perusperiaate on tiedon jakaminen samasta lähteestä kaikille sen käyttäjille. Toiminnanohjausjärjestelmä tuo hyötyjä yrityksille eri tavoin, joita ovat muun muassa säästöt toimintakustannuksissa sekä tehokkuuden parannukset, reaaliaikainen tieto ja sen kulku. (Oracle s.a).

Integroidut järjestelmät

Integroitu taloushallinnon järjestelmä kattaa kaikki liiketoimintaprosessit ja prosessit toimivat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Tiedot tallennetaan vain kerran ja kaikki prosessit pystyvät hyödyntämään kerran syötettyjä tietoja. (Sähköinen taloushallinto s.a.) Kerran asetetut ohjaustiedot ohjaavat integroituja järjestelmiä, esimerkiksi laskun lähetykset ja vastaanottamiset sekä kirjanpidon tilioinnit määritellään ohjaustiedoissa. Ohjaustietojen perusteella tiedot siirtyvät eri liiketoiminnan prosesseihin. (Lahti & Salminen 2014, 42.) Lahden ja Salmisen (2014, 42) mukaan integroitu järjestelmä ei rajoitu pelkästään yrityksen sisälle, vaan myös yrityksen sidosryhmät ovat mukana integroidussa järjestelmässä. Integroitu järjestelmä mahdollistaa joustavan yhteistyön asiakkaan ja tilitoimiston välillä. Asiakas voi hoitaa tietyn osaprosessin itse ja tilitoimiston tehtävänä on valvoa kirjanpidon oikeellisuutta ja toimia asiantuntijana. Molemmat osapuolet pystyvät käyttämään samaa järjestelmää. (Sähköinen taloushallinto s.a.)

Taloushallinnon järjestelmät yritys voi hankkia lisenssinä tai palveluna. Lisenssinä hankittuna yritys ostaa ohjelmiston ulkopuoliselta palveluntarjoajalta ja tällöin yritys joutuu myös laitehankintoja. (Taloushallinto-ohjelmiston ostajan opas s.a,

23.) Käytettävät järjestelmät voidaan hankkia myös pilvipalveluna, jolloin järjestelmä toimii internetin selaimen kautta ja yritys maksaa pilvipalvelun tarjoajalle käytön mukaista kuukausimaksua järjestelmän (Helanto ym. 2013, 36–37). Pilvipalveluiden etuina pidetään alhaisia kustannuksia verrattuna muihin hankintakanaviin, käyttömahdollisuutta sijainnista riippumatta, käyttäjä tarvitsee vain laitteen ja nettiyhteyden. Lisäksi palveluntarjoaja huolehtii järjestelmän päivityksistä ja kehittämisestä. (Rouse 2016.)

3 PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Palveluiden kehittämisellä mahdollistetaan asiakastyytyväisyys ja asiakassuhteen jatkuvuus. Yritysten välisessä liiketoiminnassa palveluiden kehittäminen ja lisäarvon tuominen asiakkaalle korostuvat. (Honkola & Jounela 2000, 17.) Ihmisten tarpeet muuttuvat maailman mukana ja myös täysin uusia tarpeita syntyy. Nopeasti kehittyvä teknologia vauhdittaa uusien markkinoiden kasvua uusille palvelutuotteille. (Lehtonen ym. 1999, 14.) Sähköinen taloushallinto ja sen aiheuttama murros taloushallintoalalla ovat mahdollistaneet tilitoimistoille palveluiden kehittämisen ja uusien asiantuntijapalveluiden tuotteistamisen. Tilitoimistoille uudet palvelumallit tuovat parempaa asiakastyytyväisyyttä ja sen myötä kannattavuutta. (Helanto ym. 2013, 64–65.)

Ensimmäisessä alaluvussa 3.1 käsitellään palveluliiketoimintaa ja palvelua käsitteenä. Seuraavaksi alaluvussa 3.2 paneudutaan asiantuntijapalvelun tuotteistamiseen ja viimeisessä alaluvussa käydään läpi palvelumuotoilua.

3.1 Palveluliiketoiminta

Palvelu on usein aineetonta suurilta osin ja sen tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuvat peräkkäin, ellei jopa samanaikaisesti. Palvelua ei voida varastoida mutta sillä voi silti olla pitkäaikaisia vaikutuksia. (Rissanen 2006, 19.) Monissa tapauksissa palvelu tarjotaan yhdessä jonkun fyysisen tavarankanssa, jolloin nämä yhdessä muodostavat tarjottavan tuotteen. Useat palvelutilanteet syntyvät,

kun sekä palvelun tuottaja ja asiakas ovat yhdessä palvelutilanteessa. (Lehtonen ym. 1999, 8–9.) Erityisesti hyvä palvelu syntyy palvelutilanteessa yhdessä asiakkaan kanssa (Rissanen 2006, 17). Jokainen palvelutilanne on ainutkertainen tapahtuma, jossa asiakaspalvelun merkitys on laadun kannalta erittäin tärkeää (Lehtonen ym. 1999, 9).

Yrityksille palveluiden merkitys on suuri, koska palvelut luovat uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Toimivan palvelun avulla yritys luo kestäviä asiakassuhteita ja erottuu kilpailijoistaan sekä voi löytää täysin uusia markkinoita. (Tuulaniemi 2011, 18.) Innovaatorahoituskeskus Tekesin mukaan palveluiden kehittämisellä pystytään tuottamaan palveluita tehokkaammin ja tasalaatuisemmin sekä mahdollistetaan kilpailu kokonaispalvelulla ja laadulla hinnan sijasta. Palveluiden kehittämisellä yritykset voivat uudistaa itseään. (Tekes s.a.)

Palvelu muodostuu tarjottavasta ydinpalvelusta sekä sen ohella tarjotuista lisä- ja tukipalveluista (Jaakkola ym. 2009, 11). Ydinpalvelu on yrityksen liiketoiminnan lähtökohta. Ydinpalvelulla täytetään asiakkaan välittömät tarpeet, joiden takia asiakas on alun perin lähtenyt etsimään ratkaisua tarpeeseensa (Rissanen 2006, 21). Lisäpalvelut ovat välttämättömiä ydinpalvelun tuottamisessa ja niillä myös täydennetään ydinpalvelua (Lehtonen ym. 1999, 14). Esimerkiksi palveluympäristö ja se, miten palvelu tarjotaan asiakkaalle ovat Rissanen (2006, 22) mukaan osa lisäpalveluita. Tukipalvelut puolestaan helpottavat ydinpalvelun käyttöä ja tekevät sen käytöstä helpompaa asiakkaalle. Tukipalvelut eivät kuitenkaan ole välttämättömiä ydinpalvelun käyttämisessä kuten lisäpalvelut. Tukipalveluilla tuodaan lisäarvoa sekä asiakkaalle että myös palveluntarjoajalle. Lisä- ja tukipalveluilla erilaistetaan oma ydinpalvelu kilpailijoiden samanlaisesta ydinpalvelusta ja luodaan kilpailuetua muihin palveluntarjoajiin. (Lehtonen ym. 1999, 13–15.)

Aineettomien palveluiden, kuten asiantuntijapalveluiden, esittäminen selkeänä palvelupakettina helpottaa asiakkaan ostopäätöstä. Asiakkaan on helpompi tehdä ostopäätös, kun hänellä on selkeä kuva palvelun sisällöstä. Myös yrityksen kannalta palveluiden myyminen on helpompaa, kun palvelupaketti on kuvattu selkeästi. (Jaakkola ym. 2009, 13.) Palvelupaketti voidaan hinnoitella kokonaisuutena

tai ydin-, lisä- ja tukipalvelut voidaan hinnoitella erikseen. Eriksien hinnoitelluista palveluista asiakas pystyy kokoamaan haluamansa palvelupaketin. (Lehtonen ym. 1999, 18.)

3.2 Asiantuntijapalvelun tuotteistaminen

Tekesin julkaisemassa oppaassa, Palveluiden tuotteistamisesta kilpailuetua, mukaan tuotteistamisella tarkoitetaan jo olemassa olevien sekä uusien palveluiden määrittelyä, systematisointia ja vakiointia. Tavoitteena on asiakkaan saaman hyödyn maksimointi ja yrityksen kannattavuuden parantaminen palveluita kehittämällä ja uudistamalla. (Jaakkola ym. 2009, 1.) Sipilän (1996, 12) mukaan tuotteistamisella toteutetaan tuotekehityksen strategiaa käytännössä. Tuotteistamisella palveluista kehitetään yksinkertaisia palvelukokonaisuuksia tai räätälöityjä palvelukokonaisuuksia asiakaskohtaisesti. Jari Parantainen (2008, 11) puolestaan määrittelee tuotteistamisen asiantuntijuuden jalostamiseksi myynti-, markkinointi- ja toimituskelpoiseksi palvelutuotteeksi.

Asiantuntijapalveluissa tarjotaan yleensä neuvonta- ja kehittämispalveluita tapaus- ja asiakaskohtaisesti (Lehtonen 1999, 11). Asiantuntijapalvelut eroavat muista palveluista siinä, että niiden aineeton osaamis- ja tietopääoma ovat suurta ja ainutlaatuista. Palveluntarjoajalla on oltava kokemusta, luovuutta, yleisnäkymästä ja toteutuskykyä sekä palveluntarjoajan on perehdyttävä tarkkaan asiakkaan tilanteeseen. Asiakas ei välttämättä ole edes tietoinen tarpeistaan, jotka asiantuntijapalvelulla voidaan täyttää. Tämän takia asiantuntijapalveluissa tarvemääritys on yksi keskeisimmistä osista. (Sipilä 1996, 26–28.) Kirjassaan Asiantuntijapalvelut – tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu Lehtinen ja Niinimäki esittelevät tarpeen määrittelyn usein haasteellisimmaksi osaksi palvelua. Asiantuntijan pitää tehdä esityöt ja perehtyminen huolellisesti. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 11.)

Asiantuntijapalveluita voidaan hankkia ratkaisemaan ainukertaisia ja -laatuisia ongelmia, jopa sellaisia, joita ei ole aikaisemmin esiintynyt ja palvelua ei ole voitu tuotteistaa. Tällaisessa tapauksessa palvelua tarjoavan organisaation on hyvä

aloittaa tuotteistamaan palvelua samanlaisia tulevaisuuden tilanteita varten. Näihin pystytään varautumaan ja löytämään ratkaisuja aikaisemmista tilanteista. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 45.) Uusien samanlaisten tilanteiden takia palvelutilanteet on dokumentoitava tarkasti. Suunnittelun vaiheet, myynti- ja markkinointityö ja kaikki muut työt dokumentoituna takaavat, että toinen asiantuntija pystyy toimimaan asiantuntijana samanlaisessa tilanteessa. (Parantainen 2008, 12.)

Palvelujen tuotteistus tehdään asiakkaiden tarpeita ja palvelua tarjoavan organisaation tehtävää varten. Ensimmäisenä vaiheena tuotteistamisprosessissa on selvittää toiminnan lähtökohdat ja tehdä valmistelutyöt. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 46.) Valmistelutöihin kuuluu potentiaalisten asiakkaiden, heidän tarpeidensa ja ongelmiansa selvittäminen (Parantainen 2008, 135). Yrityksen liiketoimintastrategia on oltava selkeästi määritelty ja mielessä palveluja tuotteistaessa. Liiketoimintastrategiassa määritellään mitä palveluita yritys haluaa ja sen on kannattavaa tuottaa. (Sipilä 1996, 34.) Valmistelutöihin kuluu olennaisesti nykytilan määrittely. On määriteltävä selkeästi, mitä palveluja yritys tarjoaa tällä hetkellä. Ensin tulisi kartoittaa koko nykyinen palvelutarjoama, jonka jälkeen arvioida yksittäisiä palveluja. (Jaakkola ym. 2009, 7.) Nykyinen palvelutarjonta kuvataan tuoteluettelolla. Liiketoimintastrategiassa määrittelyistä tuotettavista palveluista on myös tehtävä tuoteluettelo, jotta tiedetään missä suhteessa nykyiset palvelut ovat tavoitetilaan (Sipilä 1996, 37.) Nykyisten palveluiden vertaaminen liiketoimintastrategiassa määriteltyihin palveluihin antaa suuntaa palvelujen kehittämislle (Jaakkola ym. 2009, 7).

Tuotteiden muodostaminen on koko tuotteistusprosessin keskeisin vaihe. Tuotteen muodostamisen vaiheessa palvelut voidaan ryhmitellä asiakas- ja tuotenäkökulmasta. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 45–45.) Palvelut voidaan ryhmitellä eri asiakasryhmien mukaan. Näin ryhmitellyistä palveluista on helpompaa kertoa palvelun tuomasta hyödyistä asiakkaalle. (Jaakkola ym. 2009, 7.) Tuotteiden muodostamisessa määritellään kuvaus tuotteesta tai palvelusta. Palvelukuvauksessa on määriteltävä palvelun sisältö, kenelle palvelu on suunnattu, hyödyt, laatu ja käytettävät resurssit. Asiantuntijapalveluiden kaltaisissa palveluissa, joissa osaaminen on suuressa roolissa, tuotteiden muodostaminen voi olla vaikea tehtävä.

Asiantuntijat eivät aina itsekään pysty määrittelemään kaikkea osaamistaan, jolla voidaan ratkaista asiakkaan ongelma. (Jaakkola ym. 2009, 7, 20.) Palvelut myös hinnoitellaan eri menetelmiä käyttäen. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 47.) Tuotteet voidaan muodostaa ydin-, lisä- ja tukipalveluista muodostuvista palvelupaketeista. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen kirjassa Sipilä mainitsee yritysten yleensä tarjoavan kolmenlaista palvelupakettia, jotka ovat riisuttu peruspaketti, peruspalvelupaketti ja erikoispaketti. Riisuttu peruspaketti on edullinen pienasiakkaille suunnattu palvelupaketti ja peruspalvelupaketti puolestaan keskikokoisille asiakkaille suunniteltu palvelupaketti, jota kuitenkin tarjotaan kaikille asiakkaille. Erikoispaketit sisältävät peruspaketin palvelut ja asiakaskohtaisesti räätälöityjä lisäosia. (Sipilä 1996, 65.) Palvelun räätälöinti asiakaskohtaisesti järjestetään jakamalla palvelun osat moduuleihin, joista asiakas voi valita haluamansa osat. Asiakas kokee palvelun vastaavan tarvettaan enemmän, kun asiakas voi itse vaikuttaa palvelun sisältöön (Jaakkola ym. 2009, 20).

Prosessien vakioimisella varmistetaan, ettei samoja vaiheita ja prosesseja jouduta tekemään ja suunnittelemaan uudestaan jokaista asiakasta varten. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 43.) Vakionnilla ja systematisoinnilla palvelutuotannosta palvelutuotanto on tehokkaampaa, laadukkaampaa ja kannattavampaa. Eri prosessien vakioiminen voi kohdistua aina palvelun tuottamisesta ja kuluttamisesta palveluiden sisältöön. Vakioinnin menetelmiä ovat esimerkiksi toimintatavat, työmenetelmät ja -välineet. Asiantuntijatyössä vakioiminen on tärkeässä asemassa, kun rutiininomaiset työvaiheet vievät vähemmän aikaa ja resursseja jää enemmän vaativiin asiakaskohtaisiin asiantuntijatehtäviin. (Jaakkola ym. 2009, 19–22.)

Ulkoisen tuotteistaminen tapahtuu läheisessä asiakaskontaktissa. Ulkoisen tuotteistamisen tarkoituksena on viestiä asiakkaalle kuva yrityksestä ja sen tarjoamaa. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 43.) Ulkoisella tuotteistamisella konkretisoidaan tuote asiakkaalle, esimerkiksi esitteillä, dokumenteilla ja tuotemerkeillä (Sipilä 1996, 48).

Palveluiden hinnoitteluratkaisulla on keskeinen vaikutus yrityksen kannattavuuteen ja imagoon. Aiemmin kuvatuilla toimintojen vakioinneilla ja palvelun määrittelyillä parannetaan kannattavuutta. Palvelun hintaan vaikuttaa yleinen markkina-tilanne, palvelun kysyntä ja palvelun tuottamisen kustannukset. Tuotteistamisen avulla palvelulle määritellään selkeä sisältö ja toteutustapa, jolloin palvelun kiinteä hinta on myös selkeästi määriteltävissä. Lisäpalveluiden ja moduulien hinnoittelu ennalta, palvelun ostaminen helpottuu asiakkaalle. (Jaakkola ym. 2009, 29–30.)

Palvelun kehittämiselle on asetettava tavoitteet ja niitä seurattava tarkasti. Onnistumisen seuranta on olennainen osa palvelun kehittämistä. Tuotteistamisen keskeisiä seuranta- ja arviointikohteita ovat palvelun laatu ja tuottavuus. Laatua voidaan mitata esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyillä. Tuottavuuden mittana voidaan käyttää palvelun tuottamiseen kulunutta aikaa ja palvelun tehokkuutta. Kehittyneen tuottavuuden vaikutukset näkyvät taloudellisissa tunnusluvuissa, kuten liikevaihdossa ja sen kasvussa sekä katetuotto- ja voittoprosentissa. (Jaakkola ym. 2009, 33–37.)

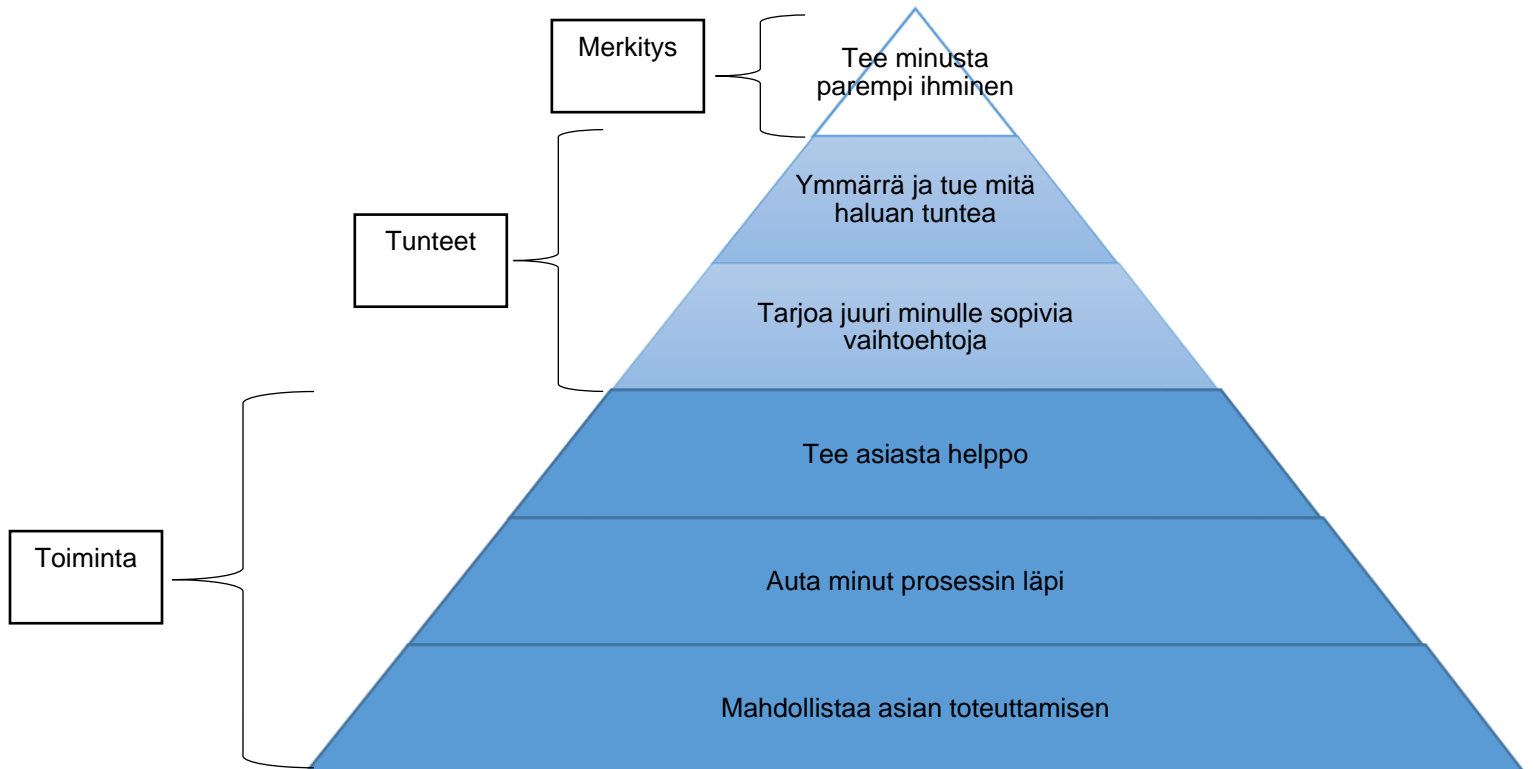
3.3 Palvelumuotoilu palveluiden kehittämissä

Palvelumuotoilulla yritykset pystyvät innovoimaan uusia palveluita, kehittämään nykyisiä palveluitaan sekä huomaamaan palveluiden mahdollisuudet liiketoiminnassa. Palvelumuotoilulla yhdistetään käyttäjien tarpeet ja odotukset sekä myös palveluntarjoajan liiketoiminnan tavoitteet palveluksi. (Tuulaniemi 2011, 24–25.) Palvelumuotoilu on melko uusi osaamisala. Sen määrittely on vaikeaa ja sen aihealue on laaja. (Tuulaniemi 2011, 12, 61.) Miettinen (2009) kuvaa palvelumuotoilun olevan palveluiden kaupallista kehittämistä hyödyntämällä muotoilun menetelmiä, jossa palvelukokemus suunnitellaan vastaamaan palveluntarjoajan taloudellisia tavoitteita ja käyttäjien tarpeita.

Palvelumuotoilu on eri osaamisalojen yhteisesti jaettu ajattelu- ja toimintatapa palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilu on työkaluvalikoima ja prosessi, jota käytetään apuna palveluiden kehittämisessä ja jolla syvennetään palvelun kehittäjän osaamista sekä toimintamenetelmiä. (Tuulaniemi 2011, 58.) Palvelu lähtee

aina asiakkaasta ja palveluntarjoajan on ymmärrettävä asiakkaansa, heidän tarpeensa, odotuksensa ja arvomaailmansa. Kun palvelua tarjoava yritys ymmärtää asiakastaan, voi yritys kehittää uusia palvelukonsepteja ja suunnitella asiakaskokemuksia, jotka eroavat muista palveluista. (Tuulaniemi 2011, 71–72.) Vahvalla asiakasymmärryksellä taataan, että kehitettävät palvelut täyttävät asiakkaiden tarpeet ja asiakassuhde paranee (Muova s.a). Palvelumuotoilun tehtävänä on siis kehittää jo olemassa olevia, että uusia palveluita sekä luoda palvelukokonaisuuksia (Miettinen 2009).

Palvelussa palvelukokemuksen muodostavat asiakas ja asiakaspalvelija. Palvelun keskiössä on aina asiakas, joten palveluntarjoajan on tiedettävä, mistä palvelun arvo asiakkaalle muodostuu. Yrityksen koko tarjooma, kontaktit ennen palvelua, asiakaspalvelun laatu, palveluominaisuudet, käytön luotettavuus ja helppous, sisältyvät asiakaskokemukseen. (Tuulaniemi 2011, 71–74.) Kuvassa 3 kuvataan asiakaskokemus toiminnan, tunteiden ja merkityksen tasoilla.



Kuva 3. Arvon muodostuksen pyramidi (Tuulaniemi 2011, 75)

Kuvassa 3 esitetyt alimmat kolme tasoa kuvaavat toiminnan tasoa asiakaskokemuksessa. Toiminnan tason vaatimuksien tulee täyttyä, jotta palvelu on ylipäättään mahdollista tarjota. Asiakkaan tarpeisiin tulee vastata, prosessit on hoidettava sujuvasti ja palvelun on oltava toiminnallinen ja selkeä. (Tuulaniemi 2011, 74–75.) Asiakaskokemuksen tunnetasolla tarkoitetaan asiakkaan heti tuntemia tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia. Tunnetasolla tarkoitetaan palvelukokonaisuuden vastaavuutta asiakkaan toivomiin tuntemuksiin ja mielikuviin palvelua käytettäessä. Merkitystaso on ylin asiakaskokemuksen taso, jolla tarkoitetaan palvelun vastaavuutta asiakkaan identiteettiin ja henkilökohtaisiin merkityksiin. Eli miten, palvelukonsepti mahdollistaa asiakkaan haluamia asioita, joita asiakas haluaa oppia ja saavuttaa. (Tuulaniemi 2011, 74–75.)

Palvelupolulla kuvataan, miten asiakas kokee palvelun aika-akselilla (Tuulaniemi 2011, 78). Asiakkaan käyttämä palvelu koostuu yksittäisistä ja perättäisistä palvelutuokioista ja kontaktipisteistä (Miettinen 2009). Palvelupolkuun vaikuttaa asiakkaan omat, yksilölliset valinnat ja palvelun tuotantoprosessi. Vaikka yritykset suunnittelevat palvelun tuotantoprosessin valmiiksi, palvelupolku ei ole samanlainen kaikilla asiakkailla. Palvelun voi hankkia useasta eri kanavasta, esimerkiksi ostaa netistä tai kiinteästä toimistosta, ja tämä vaikuttaa asiakkaan palvelupolkuun. (Koivisto 2007, 67.) Palvelupolulla kuvataan siis palvelukokonaisuutta vaiheittain. Vaiheittaisen palvelupolun kuvaamisen avulla eri vaiheita voidaan suunnitella ja analysoida. Palvelupolku voidaan jakaa myös vaiheisiin asiakkaan saamien arvojen perusteella. Asiakkaan saamien arvojen mukaan palvelupolun vaiheita ovat esipalvelu, ydin- ja jälkipalvelu. (Tuulaniemi 2011, 78–79.)

Palvelu suoritetaan eri palvelukanavien ja prosessien välityksellä, eli palvelutuokioissa (Miettinen 2009). Palvelutuokiot muodostuvat kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas kokee, aistii ja näkee palvelun. Kontaktipisteitä ovat esimerkiksi mainokset ja fyysiset toimitilat. (Koivisto 2007, 66–67.) Miettinen (2009) jakaa kontaktipisteet esineisiin, prosesseihin ja ihmisiin. Tuulaniemi (2011, 81–82) ja (Koivisto 2007, 66) ovat maininneet näiden lisäksi vielä ympäristön kontaktipisteeksi. Esineillä tarkoitetaan fyysisiä tavaroita, joiden avulla palvelu kulutetaan

(Tuulaniemi 2011, 82). Prosessilla kontaktipisteenä tarkoitetaan palvelun tuotantotapaa. Kaikki palveluiden prosessit ja toimintatavat voidaan määrittää hyvin yksityiskohtaisesti, esimerkiksi palveluhenkilökunnan asiakkaan tervehtimistapa voidaan määritellä ennalta sovitusti. Ympäristöllä tarkoitetaan paikkaa, jossa palvelu suoritetaan asiakkaalle, esimerkiksi toimistot. (Koivisto 2007, 66.) Koiviston (2007, 66) mukaan palveluympäristössä tulisi ottaa huomioon kaikki kontaktipisteet, jotka asiakas pystyy havaitsemaan, kuten valaistukset ja äänet. Ihmisillä kontaktipisteinä tarkoitetaan palvelua kuluttavat sekä myös tuottavat ihmiset, eli asiakas ja asiakaspalvelija. Asiakaspalvelijoita koskevia määrittelyitä ovat tyypillisesti työasut ja käyttäytymissäännöt. (Tuulaniemi 2011, 81.)

Palvelumuotoiluprosessi noudattaa luovan ongelmanratkaisun periaatteita, jossa jokainen tapaus on ainutlaatuinen. Jokainen palveluiden kehittämistilanne on erilainen prosessi ja tilanteet ovat erilaisia. Tämän vuoksi palvelumuotoiluprosessin määrittelemineen yhdenmukaiseksi prosessiksi on mahdotonta. Eri toimijat esittelevät palvelumuotoilun prosessin toteutusmallit kuitenkin samoja pääperiaatteita noudattaen Yleisillä palvelumuotoiluprosessin malleilla hahmotetaan palvelun kehittämismallia. (Tuulaniemi 2011, 126–127.) Kuvassa 4 esitellään palvelumuotoiluprosessi yleisellä tasolla.



Kuva 4. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 127)

Kuvassa 4 esiteltyä palvelumuotoilun prosessikuvausta pystytään käyttämään suunniteltaessa uutta palvelua ja jo olemassa olevaan palveluun soveltuvin osin. Suunnittelukohde, käytettävissä olevat resurssit, sekä taloudelliset että ajalliset,

vaikuttavat prosessin laajuuteen ja toteutukseen. Ihanteellisessa tilanteessa palvelumuotoiluprosessissa ovat mukana kaikki osapuolet, joita palvelun kehittäminen koskettaa. (Tuulaniemi 2011, 129.)

4 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön toimeksiantajaorganisaatiota ja sen toimintaa. Lisäksi luvussa käydään läpi toimeksiantajan tarjoamaa liiketalouden koulutuksen sisältöä. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun Mikkelin kampuksen liiketalouden yksikkö. Luvun tiedot ovat peräisin Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun nettisivuilta sekä liiketalouden koulutuksen opinto-oppaasta. Ensin käydään läpi yleisesti Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulua ja liiketalouden koulutusta. Tämä jälkeen, opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen kannalta, perehdytään liiketalouden koulutukseen sisältyviin taloushallinnon opintojaksoihin sekä koulutuksen kehittämiseen.

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, eli Xamk syntyi 1.1.2017 kun Kymenlaakson ammattikorkeakoulu ja Mikkelin ammattikorkeakoulu yhdistyivät. Kampuksia sillä on neljällä eri paikkakunnalla, Kotkassa, Kouvolassa, Mikkeliissä ja Savonlinnassa. Xamk tarjoaa alemman sekä ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon liiketalouden koulutusta. Tutkintonimike on tradenomi. Opinto-oppaassa on kuvattu koulutuksen keskiössä olevan laatu, opiskelijälähtöisyys, työelämän osaamistarpeet ja joustavuus. Tutkinnon voi suorittaa työviikkopohjaisesti arkipäivisin ja tutkinnon suorittamista voi nopeuttaa halutessaan suorittamalla opintoja ilta- ja viikonloppuopintoina tai verkko-opintoina.

Liiketalouden koulutus tarjoaa laajan osaamisen liiketoiminnasta, hallinnosta ja yrittäjyydestä. Mikkelin kampuksen liiketalouden yksikön tarjoamassa koulutuksessa voi syventyä opinnoissaan yrittäjäksi suuntautuvan tradenomin, yrittäjämäisen tradenomin myynnin ja markkinoinnin tai taloushallinnon opintoihin. Taloushallintoon suuntautuvassa koulutuksessa hankitaan ensin ydinosaaminen perehtymällä ensin liiketoiminnan ja hallinnon eri osa-alueisiin. Tämän jälkeen käydään

koulutuksen täydentävä osaaminen, joka koostuu 60 opintopisteestä. Taloushallintoon syventyvä liiketalouden koulutus antaa valmiudet toimia taloushallinnon asiantuntijana, esimerkiksi tilitoimistossa.

Tilitoimistojen tarjoamiin taloushallinnon palveluiden tuottamiseen valmistavia opintojaksoja on tarjolla runsaasti. Koulutuksen ensimmäisen vuoden opintoihin kuuluu yrityksen talous -kurssi, jolla perehdytään ulkoisen laskentatoimen näkökulmasta yrityksen talouden piirteisiin. Lisäksi kurssilla perehdytään yritys- ja arvonlisäverotukseen. Valinnaisia opintoja suorittaessa voi valita talouden johtaminen opintokokonaisuuden, joka sisältää kurssit kirjanpidosta tilinpäätökseen, talouden raportointi ja johtaminen sekä talouden analysointi. Taloushallintoon erikoistuvalla liiketalouden opiskelijalla tämä opintokokonaisuus on tärkeä.

Taloushallinnon osaamiseen syventyvällä koulutuksella tärkeitä oppiskokonaisuuksia ovat myös sisäisen laskennan opintojaksot. Täydentävän osaamisen vaiheessa on esimerkiksi sisäiseen laskentaan liittyvä opintojakso, joka käsittelee kustannusten suunnittelua ja hallintaa. Opintojakson osaamistavoitteina on osata laskea yrityksen kustannuksia eri käyttötarkoituksia varten sekä suunnitella ja vertailla yrityksen tulevia investointeja. Lisäksi osaamistavoitteena on hinnoitella tuotteita ja palveluja kustannusperusteisesti ja katelaskentaa hyödyntäen. Muita laskentatoimen osaamista syventäviä kursseja ovat yrityksen talouden analysointi sekä kannattavuus ja talouden suunnittelu. Opintojaksoilla syvennetään osaamista muun muassa yrityksen talouteen sisäisen laskennan kannalta ja investointien suunnittelemisessa.

Liiketalouden koulutus on hyvin työelämälähtöistä ja koulutuksessa tehdään tiiviisti yhteistyötä työelämän kanssa. Aidot työelämäyhteydet ovat mukana opintojen suorittamisessa. Koulutuksen työelämälähtöisyys opinnoissa näkyy käytännön projekteissa ja harjoitteluissa.

Xamkin liiketalouden koulutuksen opinto-oppaan mukaan koulutuksen laatu on tärkeässä roolissa ja henkilökunta sekä opiskelijat ovat mukana laadun kehittämi-

sessä. Koulutuksen ja opetuksen laatua kehitetään jatkuvasti. Opiskelijoilta, henkilökunnalta ja sidosryhmiltä kerätään palautetta laatukyselyillä, opintojaksopalauteilla sekä yhteistyöfoorumeilla. Tämä palaute toimii kehittämisen pohjana.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä luvussa käydään läpi opinnäytetyössä käytettyjä tutkimusmenetelmiä ja mitä ne tarkoittavat teoriassa. Lisäksi luvussa kerrotaan tutkimusmenetelmien aineiston keruusta kyselyn ja haastatteluiden menetelmin sekä kuinka näitä menetelmiä on hyödynnetty aineiston keruussa tässä opinnäytetyössä. Viimeisessä alaluvussa kerrotaan tutkimuksen aineiston analysoinnista.

5.1 Laadullinen ja määrällinen tutkimus

Tieteellinen tutkimus on luovan ongelmanratkaisun prosessi, jolla pyritään selvittämään tutkimuskohdetta. Tutkimusmenetelmän valinnan määrittelee tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoite. (Heikkilä 2014, 12.) Tuomen ja Sarajärven (2013, 85) mukaan laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata, ymmärtää tai tulkita tiettyä toimintaa tai tapahtumaa. Laadullisessa tutkimuksessa on tarkoituksena tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Termillä laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on useita merkityksiä ja tutkimuksella on useita suuntauksia ja haaroja. Yhtäläisyyksiä merkityksillä, suuntauksilla ja haaroilla kuitenkin löytyy. Tyypillisiä piirteitä laadulliselle tutkimukselle ovat kohdejoukon valinta tutkimuksen mukaisesti, tutkimussuunnitelman muotoutuminen tutkimuksen edetessä sekä jokaisen tutkimuksen tapauksen pitäminen ainutlaatuisena tapauksena (Hirsjärvi ym. 2009, 161–164).

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus edellyttää tarpeeksi suurta ja edustavaa otosta tutkittavasta kohteesta, josta saaduista tuloksista pyritään yleistämään koko perusjoukkoon. Laadullisella tutkimuksella ei saada täysin selvitettyä syitä asioille mutta sillä voidaan kartoittaa tilannetta. Tutkimusaineistosta saatuja tuloksia pyritään yleistämään suurempaan perusjoukkoon. (Heikkilä 2014, 15.)

Määrällisessä tutkimuksessa analysointi perustuu muuttujien tilastollisiin säännönmukaisuuksiin. Muuttujien pitää olla erotettavissa, koska tilastollinen analyysi perustuu tutkittavien yksiköiden selittämiseen toisilla muuttujilla. (Alasuutari 2011, 37.)

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on osa laadullista sekä määrällistä tutkimusta. Päättutkimusmenetelmänä on laadullinen tutkimus. Opinnäytetyöllä on tarkoituksena selvittää mahdollisimman tarkasti paikallisten tilitoimistojen palveluntarjontaa nyt ja tulevaisuudessa. Tutkimuksen kohdejoukko on valittu tarkasti ja tietoisesti keitä tutkimukseen halutaan mukaan.

5.2 Aineiston hankinta

Eri tyyppiset tutkimukset omaavat yhteisiä piirteitä aineiston hankinnan menetelmissä. Näitä aineiston hankintamenetelmiä ovat kyselyt, haastattelut, havainnointi ja dokumentteihin perustuva tieto. Edellä mainittuja aineistonkeruumenetelmiä pystytään hyödyntämään myös rinnakkain ja eri tavoin yhdisteltyinä. Tutkimusongelma ja tutkimukseen käytettävät resurssit määrittelevät hankintamenetelmien käytön. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 71.)

Opinnäytetyön aineiston hankinnassa päätettiin käyttää kyselyn ja haastattelun menetelmiä. Kyselyitä päätettiin hyödyntää niiden tehokkaan ajankäytön takia ja siksi, että sillä saadaan kerättyä laajempi aineisto. Yksittäiset haastattelut olisivat olleet toinen vaihtoehto tutkimusaineiston keräämiseen mutta koska tutkimuksen perusjoukkoon saatiin kaksikymmentä tilitoimistoa, yksittäisten haastattelujen suorittaminen jokaiselle tilitoimistolle olisi vienyt liikaa aikaa.

Alaluvussa 5.2.1 käsitellään, kuinka tämän tutkimuksen perusjoukko on kerätty kyselylomakkeen lähettämistä varten. Seuraavassa alaluvussa 5.2.2 paneudutaan kyselyyn aineiston keruun menetelmänä teoriassa ja kuinka tässä tutkimuksessa kysely toteutettiin. Viimeisessä alaluvussa 5.2.3 paneudutaan haastattelun teoriaan aineiston keruussa ja tässä tutkimuksessa suoritettuihin haastatteluihin.

5.2.1 Tutkimuksen perusjoukko

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää paikallisten tilitoimistojen palveluntarjontaa ja tilitoimistojen omia näkemyksiä heidän tarjoamistaan palveluista tulevaisuudessa. Tutkimukseen on tarkoitus saada mukaan kaikki Mikkelin talousalueen tilitoimistot, jotta saadaan mahdollisimman kattava kuva alueen tilitoimistopalveluista.

Tutkimuksen perusjoukosta, eli Mikkelin alueen tilitoimistoista, alettiin tehdä listausta Exceliin, johon kerättiin tilitoimiston nimi, yhteyshenkilö ja yhteyshenkilön asema yrityksessä sekä hänen yhteystietonsa. Perusjoukon keräämisessä hyödynnettiin aluksi Taloushallintoliiton listausta sen jäsentilitoimistoista. Nämä tilitoimistot ovat auktorisoituja ja Taloushallintoliiton jäsentilitoimistoja (Tilitoimistohaku s.a). Haussa käytettiin hakusanaa Mikkeli, jolloin haku toi tulokseksi Mikkeliissä toimivat auktorisoidut tilitoimistot.

Koska kaikki tilitoimistot eivät ole auktorisoituja eivätkä Taloushallintoliiton jäsentilitoimistoja, tilitoimistoja haettiin myös suoraan Googlen hakukoneella. Hakusanoina käytettiin Mikkelin tilitoimistot sekä tilitoimistot Mikkeliissä. Löytyneistä tilitoimistoista tarkistettiin niiden toiminta hyödyntämällä Kauppalehden yrityshakua, jossa näkyy yrityksen toiminnan tila. Tilitoimisto haettiin palvelusta käyttämällä hakusanaa tilitoimiston nimeä ja se otettiin mukaan Excel -listaukseen, jos sen toiminnan tila oli aktiivinen. Yrityshaun tietokanta muodostuu YTJ:n eli Yritys- ja yhteisötietojärjestelmän rekisteröidyistä yrityksistä ja yhteisöistä (Yrityshaku s.a).

Tämä tehtiin siksi, koska haluttiin olla varmoja, että löydetty tilitoimistot ovat edelleen toiminnassa. Osa löydetystä tilitoimistoista ovat olleet yrityskauppojen kohteena ja niiden henkilöstö on siirtynyt ostavalle yritykselle, joten nämä tilitoimistot jätettiin pois perusjoukosta. Etsimisen jälkeen alueen tilitoimistoja kertyi Excel -listaukseen yhteensä 20 kappaletta.

5.2.2 Kysely aineiston hankinnan menetelmänä

Määrällisen tutkimuksen tyypillisin aineiston keräämisen menetelmä on kysely. Kyselyä voidaan Remeksen ja Sajavaaran (2005, 182) mukaan nimittää myös survey-tutkimukseksi. (Vilka 2015, 94.) Kyselyn avulla voidaan hankkia suuri tutkimusaineisto, jota pidetään kyselyn etuna aineiston hankintamenetelmänä. Toisena etuna voidaan mainita tehokkuus ajankäytössä. Kyselyn heikkouksena pidetään aineiston pinnallisuutta. Vastaajien vakavasti suhtautumisesta tutkimukseen ei voida olla varmoja. Myös muita haittoja kyselyn käytölle ovat muun muassa kadon suuruus, vastaajien perehtyneisyys aiheeseen sekä hyvin laaditun kyselylomakkeeseen kulunut aika. (Hirsjärvi ym. 2009, 193–195.) Heikkilän (2014, 45) mukaan yksi suurimmista virheiden aiheuttajista on huolimaton kysymysten muoto kyselylomakkeessa. Sähköpostitse ja netin kautta toteutettavissa kyselyissä on varmistettava, että vastaajilla on mahdollisuus netin ja sähköpostin käyttöön (Vilka 2015, 95).

Suunniteltaessa kyselylomaketta tulee miettiä ja pitää mielessä tutkimusongelma, määritellä käsitteet ja huomioida se, miten aineiston käsittely hoidetaan. Tutkimuksen tekijän on tiedettävä, mihin kysymyksiin etsitään vastauksia. (Heikkilä 2014, 45–46.) Vilka (2015, 106) luokittelee kyselylomakkeen kysymykset kolmeen ryhmään, jotka ovat monivalintakysymykset, avoimet kysymykset ja sekamuotoiset kysymykset. Monivalintakysymyksissä on valmiit vastausvaihtoehdot, kun taas avoimissa kysymyksissä vastaaja voi vastata omin sanoin ja vastauksista on rajattu vain vähän. Sekamuotoisissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat osittain asetettu valmiiksi ja osa on avoimia vastausvaihtoehtoja. Kun tutkija ei ole tietoinen kaikista vastausvaihtoehdoista, sekamuotoinen kysymys on hyvä valinta. (Vilka 2015, 106.)

Tutkimuksen kyselylomakkeessa päätettiin käyttää kaikkia edellä mainittuja vaihtoehtoja. Tähän valintaan vaikutti se, että monivalintakysymysten vastausten analysointi on vaivattomampaa kuin täysin avoimien kysymysten. Sekamuotoiset kysymykset valittiin mukaan sen takia, koska vastaajille haluttiin antaa mahdollisuus antaa vastaus omin sanoin, jos annetuista vastausvaihtoehdoista ei mikään

vastaa vastaajan vaihtoehtoa. Avoimia kysymyksiä käytettiin muutamassa kyselylomakkeen kysymyksessä, koska oltiin tietoisia siitä, että kaikkien vastausvaihtoehtojen luetteleminen olisi tehnyt liikaa vastausvaihtoehtoja eikä tutkija itse ollut varma kaikista mahdollisista vastausvaihtoehdoista.

Kyselylomake on opinnäytetyön liitteenä (liite 1). Kyselylomake laadittiin Webropol-työkalun avulla ja lähetettiin sähköpostitse kaikille Mikkelin tilitoimistoille. Sähköpostin lähettämisen yhteydessä lähetettiin saatekirje, jossa vastaajille kerrottiin tutkimuksen toteutuksesta ja tavoitteesta sekä kyselylomakkeesta yleisesti. Vastausaikaa kyselylomakkeelle annettiin puolitoista viikkoa, jonka puolessa välissä lähetettiin muistutusviesti. Kysely lähetettiin 21.9. ja vastausaikaa annettiin 30.9. asti. Puolessa välissä vastausaikaa lähetettiin muistutusviesti niille, jotka eivät olleet vielä vastanneet kyselyyn. Vastausajan päättyessä kyselyyn saatiin yhdeksän vastausta.

Kyselylomakkeen kysymykset jaettiin neljään osa-alueeseen. Osa-alueet olivat taustatietoa, palvelutarjoama, ohjelmistot ja sähköinen taloushallinto sekä viimeisenä osa-alueena työntekijöiden osaamistarpeet tulevaisuudessa. Kysymyksiä oli yhteensä 24 kappaletta. Taustatiedoilla haluttiin hieman kuvausta siitä, millä tavoin tilitoimiston koko vaikuttaa tarjottaviin palveluihin ja minkä kokoluokan asiakasyritysten taloushallintoa tilitoimiston työntekijän tulisi osata palvella. Asiakkaiden kokoluokkia koskevien kysymysten vastausvaihtoehtoja laatiessa on hyödynnetty Yritys-Suomen nettisivuilta löytyvää jaottelua koskien yritysten kokoluokkia. Julkaisussa jaotellaan yritykset kokoluokittain mikro-, pieni- ja suuryrityksiksi (Yritys-Suomi s.a). Viimeisessä osa-alueessa kysyttiin vastaajien mielipiteitä tulevaisuuden taloushallinnon ammattilaisen osaamisesta.

5.2.3 Haastattelu aineiston hankinnan menetelmänä

Laadullisen tutkimuksen hyödynnetyin aineistonkeruumenetelmä on haastattelu. Haastattelulla on monia muotoja, joita ovat teema-, lomake- ja syvähaastattelu. Teemahaastattelussa osapuolet keskustelevat haastattelijan etukäteen määrittelemistä aiheista, eli teemoista, teema kerrallaan. Lomakehaastattelussa haastat-

telu etenee haastattelijan määrittelemän lomakkeen mukaan. Kysymysten vastausvaihtoehdot ovat strukturoitu eli määritelty ennakkoon. Syvähaastattelussa eli avoimessa haastattelussa osapuolet keskustelevalt vapaasti ilman ennalta määrittyjä teemoja. (Kananen 2014, 70.) Haastattelulla aineistonkeruumenetelmänä on pyrkimys saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta. Yhtenä haastattelun olennaisimpana etuna pidetään vuorovaikutusta ja joustavuutta. Haastattelija voi oikaista väärinkäsityksiä, esittää jatkokysymyksiä sekä luoda keskustelua. Tällaista mahdollisuutta ei ole esimerkiksi postitse lähetetyssä kyselylomakkeessa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 73.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineistoa on riittävästi, kun tutkimusaineisto alkaa toistaa itseään. Tätä kutsutaan kylläntymiseksi eli saturaatioksi. Aineisto on kylläntynyt, kun tutkimusaineistosta ei saada uutta tietoa tutkimusongelman kannalta. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 87.) Tämä edellyttää tutkijalta tarkkaa tutkimusongelman määrittelyä ja sitä, mitä aineistolta haetaan. Kylläntymisen määritteleminen on vaikeaa, koska se on aina tutkimuskohtainen ja myös tutkimuksen tavoitteet voivat muuttua vaihtua. (Vilkka 2015, 152.)

Toisena opinnäytetyön aineiston keruun menetelmänä käytettiin haastatteluita. Haastattelut tehtiin kyselylomakkeen lisäksi, koska haluttiin saada syvällisempää tietoa tutkittavasta aiheesta. Haastattelut suoritettiin yhteensä kolmelle tilitoimistolle. Haastateltavat tilitoimistojen edustajat valittiin tilitoimistojen listauksesta, joille kyselylomake lähetettiin. Listauksesta mukaan valittavat tilitoimistot valittiin osittain satunnaisesti ja osittain tutkimuksen tekijän valmiina olevien kontaktien mukaan, joka nopeutti haastatteluiden suorittamista. Haastattelut päätettiin suorittaa teemahaastatteluina. Kanasen (2014, 76) mukaan teemahaastattelussa tutkimuksen tekijä pyrkii saamaan haastateltavan keskustelemaan tutkittavasta aiheesta ja kasvattamaan omaa ymmärrystään. Haastateltava henkilö kertoo vapaasti aiheesta ja tutkija esittää tarkentavia kysymyksiä sekä ohjaa keskustelua teemojen mukaisesti.

Haastattelun teemoina käytettiin samoja teemoja, jotka olivat kyselylomakkeen osa-alueet (liite 2). Alkuun kysyttiin muutamia kysymyksiä liittyen haastateltavan

yrittäykseen. Tämän jälkeen keskusteltiin palvelutarjonnasta, sähköisestä taloushallinnosta ja ohjelmistoista sekä viimeisenä työntekijöiden osaamistarpeista tulevaisuudessa. Haastateltaville kerrottiin tutkimuksen aihe, tavoite ja toimeksiantaja ennen haastattelun alkua. Siinä vaiheessa, kun haastatteluajankohtaa sovittiin sähköpostitse haastateltavan kanssa, pyydettiin lupa haastattelun nauhoittamiseen. Tästä vielä muistutettiin paikan päällä ennen haastattelun aloittamista. Ensimmäinen haastattelu suoritettiin perjantaina 29.9. ammattikorkeakoulun tiloissa. Kaksi muuta haastattelua suoritettiin maanantaina 2.10. haastateltavien henkilöiden toimistoilla. Haastattelut kestivät noin puolesta tunnista 50 minuuttiin. Ensimmäinen haastattelu oli 20 henkilön tilitoimiston edustajalle, toinen oli kolmen ja viimeinen oli yhden henkilön tilitoimiston edustajalle.

5.3 Tutkimusaineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysillä on tarkoituksena selkeyttää tutkimusaineiston tuomaa informaatiota. Analyysitekniikoita laadulliselle aineistolle on monenlaisia ja niiden hyödyntäminen riippuu aineiston laadusta. (Eskola & Suoranta 1998, 138, 152.) Eskola (2001;2007) jaottelee aineiston analyysin kolmeen eri analyysimuotoon, jotka ovat aineisto-, teorialähtöinen ja teoriasidonnainen analyysi (Tuomi & Sarajärvi 2013, 95). Tutkimuksen analysoinnin vaiheessa tutkijalle selviää, millaisia vastauksia hän saa tutkimusongelmiin (Hirsjärvi ym. 2009, 221).

Kyselylomakkeella kerätyn aineiston käsittely suunnitellaan kyselomakkeen suunnitteluvaiheessa. Muuttujille, eli kyselyn vastausvaihtoehdoille annetaan arvot. Taulukoinnin vaiheessa tutkimusaineisto järjestetään analysointia varten. (Vilkkä 2015, 109.) Kyselylomakkeen aineiston analysoinnissa oli alun perin tarkoitus hyödyntää SPSS-tilasto-ohjelmaa mutta siitä jättäytyttiin aineiston lukumäärällisen pienuuden takia. Aineiston analysoinnissa ja tuloksien esittelemisessä kuvien muodossa hyödynnettiin kuvien laadinnassa Exceliä sekä valmista Webropolin raporttia.

Haastatteluiden tuoma aineisto pitää muuttaa tekstimuotoon, jotta sitä voidaan analysoida. Laadullisen tutkimuksen aineisto on aina kuva- tai tekstimuodossa.

Aineiston tekstimuotoon muuttamista kutsutaan litteroinniksi. (Vilkkä 2015, 137.) Litterointi tarkoittaa aineiston sanasanaisesti puhtaaksi kirjoittamista. Litterointi voidaan tehdä koko saadulle aineistolle tai eri teemojen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 222.) Seuraavaa vaihetta laadullisen tutkimusaineiston analysoinnissa voidaan kutsua luokitteluksi, teemoittamiseksi tai tyypittelyksi. Aineistosta määritellään luokkia ja lasketaan, montako kertaa kukin luokka esiintyy aineistossa. Teemoittelussa aineisto pilkotaan ja ryhmitellään aseteltujen aiheiden mukaan. Aineistosta etsitään teemoja kuvaavia näkemyksiä ja mielipiteitä. Jos haastattelu on suoritettu teemahaastatteluna, teemat muodostuvat jo valmiiksi aineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 93.) Tekstiaineistosta on ensin löydettävä ja sen jälkeen eroteltava tutkimusongelman kannalta keskeiset aiheet. Teemoittamisella voidaan kätevästi poimia olennaista tietoa käytännölliseen tutkimusongelmaan. (Eskola & Suoranta 1998, 176–179.)

Opinnäytetyön aineiston analysointi aloitettiin litteroimalla kaikki kolme haastattelua tekstimuotoon. Kolmesta haastattelusta tekstimuotoon muutettua aineistoa syntyi litteroinnin jälkeen yhteensä 19 sivua. Jokainen haastattelu litteroitiin omaksi tiedostokseen. Aineiston teemoittaminen tuli valmiiksi aineistoon, koska haastatteluissa edettiin ennalta määritellyin teemojen mukaan, teema kerrallaan. Kaikista kolmesta litteroidusta haastattelutiedostosta tuotiin teemoihin liittyvät kohdat samaan tiedostoon. Haastatteluissa oli pääsääntöisesti samat kysymykset, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Kysymykset lihavoitiin ja vastaukset tuotiin kopioimalla ja liittämällä samaan tiedostoon. Eri haastattelujen vastauksien koodaamisessa käytettiin eri värejä. Lisäksi tärkeissä pointeissa käytettiin tekstin lihavoitinta ja kursivoitinta. Vaikka haastattelu eteni teemojen mukaisessa järjestyksessä teema kerrallaan, esiintyi johonkin toiseen teeman liittyvää asiaa toisen teeman kohdalla tai haastattelun loppuksi. Näissä tapauksissa aineiston analysointivaiheessa käytettiin leikkaa toimintoa ja liitettiin vastaus ja kysymys oikean teeman kohdalle kyseisen teeman värikoodilla.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

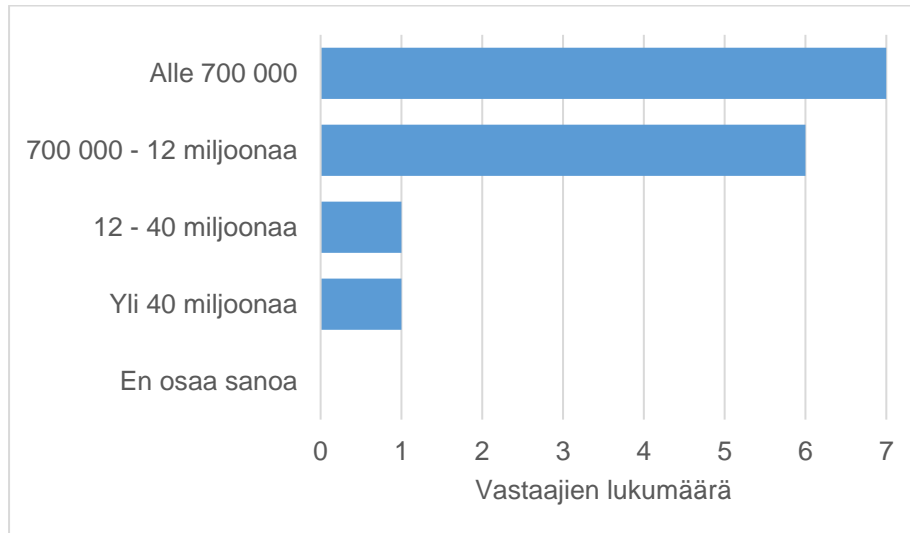
Tässä luvussa esitellään kyselylomakkeeseen saatujen vastauksien ja suoritettujen haastatteluiden tuloksia. Tulokset esitellään kyselylomakkeessa ja teema-haastattelussa käytettyjen teemojen mukaisessa järjestyksessä. Ensimmäisessä alaluvussa 6.1 käydään läpi vastaajien taustatietoja sekä ensimmäistä teemaa, eli palvelutarjoamaa. Toisessa alaluvussa 6.2 paneudutaan toisen teeman, ohjelmistot ja sähköinen taloushallinto, tuloksiin ja viimeisessä alaluvussa 6.3 viimeistä teemaa, työntekijöiden osaamistarpeita tulevaisuudessa. Kyselylomakkeeseen vastanneiden ja haastateltujen henkilöiden henkilöllisyydet ja heidän yrityksensä pysyvät nimettöminä tuloksia esitellessä.

Jokaisessa alaluvussa esitellään molempien aineistonhankinnassa käytettyjen menetelmien, kyselylomakkeen ja haastatteluiden tulokset kyseisten teemojen kohdalla. Ensin käydään läpi kyselylomakkeen tuloksia, jonka jälkeen esitellään haastatteluiden tuomaa lisätietoa aiheeseen. Haastattelut suoritettiin henkilöstömääriltään erikokoisten tilitoimistojen edustajille ja haastatteluiden tuloksia esitellään myös osittain haastattelukohtaisesti, jotta pystytään näkemään, millaisia eroavaisuuksia erikokoisten tilitoimistojen vastauksissa on. Tuloksia esiteltäessä 20 henkilön tilitoimiston edustajan haastattelun tuloksia esitellessä käytetään nimitystä *ison tilitoimiston edustaja*. Kolmen henkilön tilitoimiston edustajan haastattelun tuloksia avatessa *keskisuuren tilitoimiston edustajaa* ja yhden henkilön tilitoimiston haastattelun tuloksista käytetään *pienen tilitoimiston edustajaa*.

6.1 Taustatiedot ja palvelutarjoama

Kyselyyn vastasi lopulta yhdeksän vastaajaa 20 vastaajasta, joille kyselylomake lähetettiin. Vastausprosentti oli 45 %. Seistämän vastaajaa ilmoitti tilitoimistonsa olleen toiminnassa yli 10 vuotta ja kaksi vastaajaa vastasi 5-10 vuotta. Henkilöstömääriltään suurin osa vastaajista, seitsemän vastaajaa olivat pieniä, alle 10 henkilön tilitoimistoja. Lopuista kahdesta vastaajasta toinen vastasi henkilöstömääräkseen 10-20 henkilöä ja toinen yli 20 henkilöä.

Taustatiedoissa kysyttiin myös hieman tilitoimistojen asiakasyritysten kokoluokkiin liittyviä kysymyksiä. Suurin osa vastaajien asiakkaista on alle 10 henkilön mikroyrityksiä. Seuraavaksi suurin osa asiakkaista on pieniä yrityksiä. Pieniksi, henkilöstömäärältään 10-49 henkilöä työllistäviä yrityksiä olevan asiakkaina vastasi kuusi vastaajaa. Kaksi vastausta tuli myös isommille, 50-250 henkilöä työllistävälle yrityksille



Kuva 5. Vastaajien asiakasyritysten kokoluokat liikevaihdolla mitattuna

Myös liikevaihdolla mitattuna (kuva 5) selviää, että vastaajien asiakasyritykset ovat suurimmilta osin mikroyrityksiä. Seuraavaksi suurin osa on pieniä yrityksiä. Myös muutama vastaus vastattiin asiakasyrityksinä olevan isoja yrityksiä. Haastatteluissa kysyttiin asiakkaista lisäksi, mistä päin Suomea asiakkaita on. Ison ja keskisuuren tilitoimiston edustajat vastasivat suurimman osan asiakkaista olevan Mikkelistä tai lähikunnista. Pienen tilitoimiston edustaja vastasi puolen olevan Mikkelistä ja toisen puolen tulevan muualta Suomesta.

6.1.1 Perinteiset taloushallinnon palvelut

Kuvassa 6 esitellyt taloushallinnon palvelut kuuluvat pääsääntöisesti suurimman osan kyselyyn vastanneiden tilitoimistojen palveluvalikoimaan.

Selkein palvelu, jota kaikki tilitoimistot eivät tarjoa on konsernin kirjanpito ja tilinpäätös. Kuusi vastaajaa yhdeksästä vastasi konsernin kirjanpidon ja tilinpäätöksen kuuluvan palvelutarjoamaansa. Vastaajat, joiden palveluihin konsernin kirjanpito ja tilinpäätös eivät kuulu, ovat henkilöstömäärältään alle 10 hengen tilitoimistoja.



Kuva 6. Vastaajien tarjoamat perinteiset taloushallinnon palvelut

Kyselyn vastaajista henkilöstömäärältään 10-20 hengen ja yli 20 hengen tilitoimistot tarjoavat kaikkia kuvan 6 perinteisiä taloushallinnon palveluita. Kaikki haastatellut tilitoimistojen edustajat vastasivat kyselylomakkeeseen, heidän vastaukset ovat mukana kuvassa 6. Ison tilitoimiston edustajan haastattelussa haastateltava mainitsi, että he tarjoavat kaikkea kuvassa 6 lueteltuja palveluita. Konsernin kirjanpitoa he tekevät säännöllisesti, mutta lukumäärällisesti sitä he eivät paljoa tee sitä.

Kyselyn pienien, alle 10 hengen tilitoimistojen vastauksista tarjottaviin perinteisiin taloushallinnon palveluihin havainnointiin yksien vastausten puutteet ostolaskujen käsittelyssä ja ostoreskontrassa sekä matka- ja kululaskujen käsittelyssä. Pienen, yhden henkilön tilitoimiston edustaja avasi haastattelussa, että osto- ja myyntilaskujen käsittelyä sekä osto- ja myyntireskontraa hän tekee tarvittaessa.

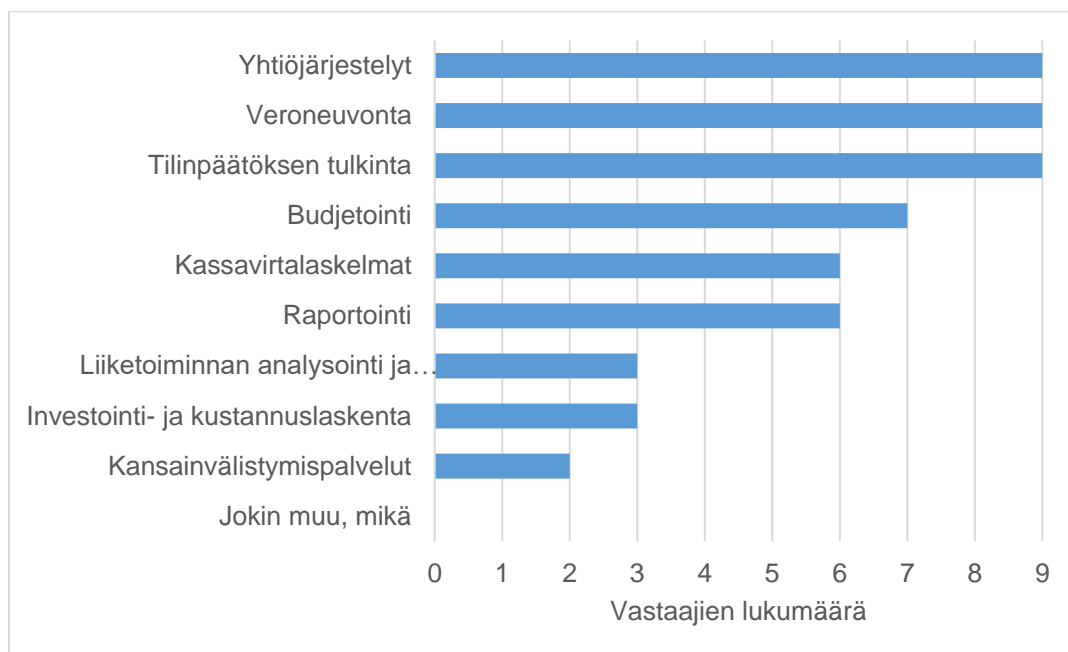
Suurin osa, seitsemän vastaajaa, tilitoimistoista hoitaa oman osansa osto- ja myyntilaskujen käsittelystä molemmiin tavoin, sekä paperisesti että sähköisesti. Vain kaksi vastaajaa vastasi hoitavansa ostolaskujen käsittelyn paperisesti/manuaalisesti ja myyntilaskujen käsittelystä vastaavasti kaksi vastaajaa vastasi hoitavansa osansa sähköisesti/automaattisesti.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden tilitoimistojen palkanlaskennan palveluun kuuluu lakisääteiset työnantajasuoritukset ja ilmoitukset. Seitsemän vastaajan kohdalla palkanlaskennan palveluun kuuluu työehtosopimuksien ja lainsäädännön sekä niiden muutoksien tulkinnat asiakkaalle. Kahden vastaajan palveluun kuuluu tarjota koulutusta palkkaohjelmiston käytössä. Kolme vastaajaa tarjoaa jollain tavoin työajanhallinnan työkaluja. Tätä ei muotoiltu kysymyksessä millä tavoin se kuuluu palkanlaskennan palveluun. Ison tilitoimiston edustajan haastattelussa haastateltava mainitsi, että tilitoimistot eivät yleisesti tarjoa työajanhallinnan työkaluja jälleen myytävänä. Tämä ei ole kannattavaa tilitoimistolle.

Väitteeseen 9 (liite 1/3), neljä vastaajaa vastasi asiakkailla olevan palkkaohjelmiston kanssa yhteensopiva työajanhallintajärjestelmä. Viiden vastaajan kohdalla asiakkailla ei ole palkkaohjelmiston kanssa yhteensopivaa työajanhallintajärjestelmää. Yhden henkilön tilitoimiston edustaja mainitsi haastattelussa ulkoistavansa laajemmat työehtosopimuksien tulkitsemiset. Pienemmille yrityksille hän tarjoaa palkanlaskentaa mutta isompien yritysten kohdalla hän tekee yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

6.1.2 Asiantuntijapalvelut

Kuvassa 7 on esitelty kyselylomakkeeseen vastanneiden tilitoimistojen tarjoamia asiantuntijapalveluita. Haastatteluista selvisi, että tilitoimistot eivät miellä kaikkia kuvassa 7 lueteltuja palveluita asiantuntijapalveluiksi vaan ne voivat sisältyä perinteisten taloushallinnon palveluiden yhteyteen. Ison tilitoimiston edustaja mainitsi haastattelussa, että heillä mielletään herkästi asiantuntijapalveluiksi silloin, kun mennään yhtiöoikeudellisiin ja verotukseen liittyviin asioihin.



Kuva 7. Vastaajien tarjoamat asiantuntijapalvelut

Kyselyn vastaajista yli 20 hengen tilitoimisto tarjoaa kattavasti kaikkia kuvassa 7 luokiteltuja asiantuntijapalveluita ja 10-20 hengen tilitoimisto tarjoaa myös kattavasti kaikkia, vain liiketoiminnan analysointia ja ennustamista sekä kansainvälistymispalveluita he eivät tarjoa. Haastatteluiden perusteella eroja asiantuntijapalveluissa näkyi selkeästi kahden isomman ja pienen, yhden henkilön tilitoimiston välillä. Haastatteluiden isolla ja keskisuurella tilitoimistolla palveluntarjontaan kuuluvat kattavasti kaikki kuvan 7 asiantuntijapalvelut pois lukien kansainvälistymispalvelut. Pieni, yhden henkilön tilitoimisto ei puolestaan tarjoa aivan kaikkea kuvan 7 asiantuntijapalveluita. Hän mainitsi, että hän ei tarjoa tunnuslukujen seurantaan liittyvää raportointia, budjetointia eikä kustannuslaskentaa. Myöskään liiketoiminnan analysointi ei kuulu hänen palvelutarjontaansa.

Henkilöstömäärältään pienien tilitoimistojen keskuudessa tarjottavissa asiantuntijapalveluissa näkyi eroja vaihtelevasti. Kyselyyn vastanneilla tilitoimistoilla kansainvälistymispalvelut kuuluvat selkeästi vain pienellä osalla palveluntarjontaan. Vastanneista vain yli 20 henkilön ja yksi alle 10 henkilön tilitoimisto tarjoavat kansainvälistymispalveluita. Näistä molemmat tilitoimistot ovat olleet toiminnassa yli 10 vuotta. Ison tilitoimiston edustaja mainitsi, että nykyisillä asiakkailta voi olla kaupankäyntiä ulkomaille mutta semmoista palvelua he eivät tarjoa Mikkelin toimistolla, että pitäisi perehtyä ulkomaisiin lakeihin tai asetuksiin. Hän mainitsi

myös, että heidän pääkaupunkiseudun toimipisteillä saattaa löytyä tällaisia palveluita.

Kyselyyn vastanneista pienistä, alle 10 hengen tilitoimistoista kassavirtalaskelmia ja raportointia tarjoaa neljä tilitoimistoa. Investointi- ja kustannuslaskentaa tarjoaa vain yksi pienistä tilitoimistoista. Vastaavasti pieni osa, vain kaksi alle 10 hengen tilitoimistoa tarjoavat liiketoiminnan analysointia ja ennustamista.

Tarjottavista asiantuntijapalveluista raportointiin ja kassavirtalaskelmiin näytti vaikuttavan tuloksien perusteella tilitoimiston ikä. Kaksi vastaajaa, jotka vastasivat olleensa toiminnassa 5-10 vuotta, eivät kumpikaan tarjoa raportointia tai kassavirtalaskelmia, kun taas yli 10 vuotta toiminnassa olleista tilitoimistoista tarjoaa peräti kuusi vastaajaa.

Haastatteluissa kysyttiin, mitkä ovat haastateltavien tilitoimistojen asiakkaiden keskuudessa hyödynnetyimpiä asiantuntijapalveluita. Ison tilitoimiston edustaja nosti haastattelussa esille yhtiöjärjestelyt. Näihin hän mainitsi käytännön esimerkeiksi yhtiöiden lopettamiset ja sukupolvenvaihdot.

”Suomessa yrittäjäkunta vanhenee kovaa vauhtia ja iso kysymys on, mitä yrityksille tapahtuu. Niihin liittyvää neuvontaa, sukupolvenvaihdoista on yksi. Miten toimitaan, jos yritykselle ei löydy jatkajaa. Kuinka yritys ajetaan hallitusti alas, sitä työtä on valitettavasti paljon tänä päivänä.”

Lisäksi hän otti esille tunnuslukujen ja tuloksen kehittymisen läpi käymisen sekä suunnittelun yhdessä asiakkaan kanssa. Hän mainitsi, että sen rooli on kasvanut viimeisen vuoden sisällä. Keskisuuren ja pienen tilitoimiston edustajat mainitsivat selvästi hyödynnetyimmäksi palveluksi veroneuvonnan kaikkien asiakkaiden kanssa. Keskisuuren tilitoimiston edustaja mainitsi lisäksi yhtiöjärjestelyt ja kassavirtalaskelmat. Ison tilitoimiston edustaja nosti myös esille kassavirtalaskelmat ja sen, että ne tulevat tulevaisuudessa kasvamaan selkeästi ja sen osaamiseen täytyy panostaa. Hän näki myös liiketoiminnan analysoinnin ja ennustamisen kasvavina palveluina.

Asiantuntijapalvelut muodostavat vielä pienen osan kyselyyn vastanneiden tilitoimistojen palveluista. Kahdeksan yhdeksästä vastaajasta arvioi asiantuntijapalveluiden osuudeksi alle 20 %. Vain yli 20 henkilön tilitoimiston vastaaja arvioi asiantuntijapalveluiden osuudeksi 20-39 %. Haastatteluissa kysyttiin vielä tarkemmin asiantuntijapalveluiden osuudesta ja siitä, uskovatko haastateltavat sen kasvavan tulevaisuudessa. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että asiantuntijapalvelut tulevat kasvamaan ja siihen suuntaan ollaan menossa tällä hetkellä. Ison tilitoimiston edustaja mainitsi haastattelussa pointin, että se asiantuntijuus ja osaaminen tulevat olemaan selkeässä roolissa tulevaisuuden rekrytoinneissa.

6.1.3 Palveluiden kehittäminen ja uudet palvelut

Haastatteluissa haluttiin saada tietoa vastaajien tilitoimistojen palveluiden kehittämisestä ja mahdollisista uusista palveluista. Ison tilitoimiston edustajan näkemys oli, että tässä kohtaa henkilöstön kouluttaminen on tärkeässä roolissa palveluiden kehittämisessä. Tietotekniikan ja sähköistymisen yleistymisen johtaa kirjanpitäjän työn muuttumiseen enemmän asiantuntijan työksi. Myös keskisuuren tilitoimiston edustaja näki kehityskohteena henkilöstön osaamisen kehittämisen.

Varsinaisesti uusien palveluiden lisääminen nykyiseen palvelutarjontaan ei tullut esille yhdessäkään haastattelussa. Keskisuuren ja pienen tilitoimiston edustajat ottivat esille uusien ohjelmien lisäämisen tiettyjen nykyisten palveluiden tueksi. Keskisuuren tilitoimiston edustaja mainitsi heillä olleen keskustelua ohjelmistosta, jonka avulla helpotettaisiin budjetointi-, investointi-, kassa- ja kustannuslaskelmien tarjoamista asiakkaille. Pienen tilitoimiston edustaja mainitsi mahdollisuutena tulevaisuudessa ottaa käyttöön ohjelman, jolla pystyisi siirtämään kuitteja ja muita tositteita kirjanpitoon. Haastatteluiden ison ja keskisuuren tilitoimiston edustajat mainitsivat tämän ohjelman olevan jo käytössä heillä.

6.2 Ohjelmistot ja sähköinen taloushallinto

Kysyttäessä mitä ohjelmia tilitoimisto käyttää, kyselylomakkeen tuloksista selvisi, että eri tilitoimistot käyttävät hyvin paljon eri ohjelmia. Haastatteluiden tuloksista

puolestaan selvisi, että ohjelmia on vielä useisiin eri tarkoituksiin. Käytössä olevia ohjelmia mainittiin nimeltä peräti 22 eri ohjelmaa. Suurin osa mainituista ohjelmista esiintyi tuloksissa vain kerran. Oli kuitenkin muutama ohjelma, joka mainittiin useamman kerran. Visma Fivaldi ja Netvisor –ohjelmat ovat käytetyimmät, molemmat mainittiin olevan käytössä neljän vastaajan tilitoimistossa. Kolmanneksi eniten mainintoja tuli Procountorille, joka mainittiin kolme kertaa. Myös enemmän kuin yhden maininnan saivat NetBaron ja Tikon –ohjelmat. Kaikkien muiden ohjelmien nimet mainittiin kerran kyselylomakkeessa.

Haastatteluista selvisi, että isommalla tilitoimistolla on enemmän resursseja ja joustavuutta ohjelmien käytössä perustyöhön, kuin pienimillä yhden ja kolmen hengen tilitoimistoilla. Kirjanpitoa tukevia ohjelmia keskisuurella tilitoimistolla on käytössä muun muassa verosuunnittelua varten. Lisäksi ison ja keskisuuren edustajan tilitoimistoilla on käytössä sovellus kuittien skannausta ja lähettämistä varten.

Asiakkaiden ohjelmien käytöstä ja niiden yhteensopivuudesta tilitoimiston omiin ohjelmiin liittyvissä kysymyksissä oltiin suurimmilta osin yhtenevää mieltä mutta myös eriäviä mielipiteitä esiintyi vastauksissa. Suuressa osassa tilitoimistoissa hyödynnetään jollain tavoin asiakkaiden ohjelmia. Haastatteluista selvisi, että asiakkaat käyttävät paljolti samaa ohjelmaa kuin tilitoimisto. Tilitoimistojen käyttämä pääohjelma on yhteiskäyttöohjelma, johon myös asiakas saa käyttäjätunnukset ja tilitoimisto määrittelee, mitä oikeuksia asiakkaalle myönnetään. Asiakas voi esimerkiksi saada ohjelmasta raportteja tai hoitaa osan taloushallinnon tehtävistä itse ohjelmalla.

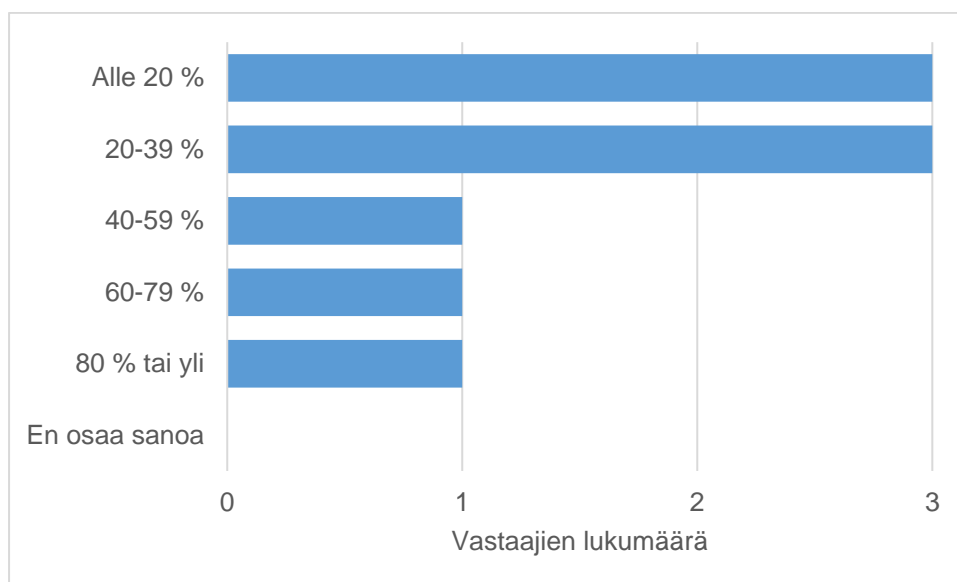
Haastatteluissa kysyttiin tarkemmin asiakkaiden ohjelmistojen käyttöosaamisesta. Asiakkaiden ohjelmistoja ei tarvitse osata käyttää vaan tietoa siirretään ohjelmien välillä. Kaikissa haastatteluissa otettiin esille tämä asia.

”Enemmän tehdään sitä, että neuvotellaan asiakkaan kanssa sitä, mitä järjestelmää asiakas käyttää ja miten se saadaan integroitua meidän taloushallintoon. Eli rajapinta on se kova sana tänä päivänä.”

”Asiakas voi hoitaa laskuttaa itse ja sitten laskutuksesta tehdään rajapintasiirron kautta siirto reskontraan. Varsinaisesti yhteensopivia ne ohjelmat ei sillein ole. Ne pystytään rajapintasiirron avulla lukemaan sisään.”

”Kyllä se lähinnä niin on, että asiakas sieltä omasta ohjelmasta tuottaa sen tarvittavan aineiston ja sen saa yhteen sovitettua tavalla tai toisella.”

Väitteeseen 15 (liite 1/6), palveluumme kuuluu tarjota asiakkaille koulutusta sähköisten järjestelmien käytössä, viisi vastaajaa oli täysin samaa mieltä. Yksi vastaaja oli osittain samaa mieltä ja yksi vastaaja ei samaa eikä eri mieltä. Kaksi vastaajaa oli väitteen kanssa täysin eri mieltä, eli heidän tilitoimistonsa eivät tarjoa koulutusta sähköisten järjestelmien käytössä. Haastatteluista selvisi, kun käytössä on yhteiskäyttöohjelma tilitoimiston ja asiakkaan välillä, on yleensä tapana tarjota asiakkaalle alkuperehdytys ohjelmiston käyttöönoton vaiheessa. Kaikilla haastateltavilla tämä sisältyy palveluun ja siitä ei laskuta erikseen. Myös yksittäisissä neuvoissa tai ongelmissa käytön aikana tilitoimisto toimii asiakkaalle ohjeistajana josta ei laskuteta. Tämä esiintyi kaikissa haastatteluissa.



Kuva 8. Vastaajien tilitoimiston sähköistymisen aste

Sähköistymisen aste vaihtelee paljon kyselylomakkeeseen vastanneiden tilitoimistojen keskuudessa (kuva 8). Hieman yli puolet vastaajista arvioi sähköistymisen asteeksi alle 40 %. Myös vastaajien näkemykset poikkesivat hieman väit-

teessä siirtymisestä tulevaisuudessa täysin sähköiseen taloushallintoon. Kuitenkin suurin osa, kuusi vastaajaa yhdeksästä, oli täysin tai osittain samaa mieltä väitteen kanssa. Yksi vastaaja oli osittain eri mieltä ja yksi täysin eri mieltä.

Haastatteluissa nousi esille jokaisen vastaajan kohdalla näkemys siitä, että sähköinen taloushallinto muokkaa kirjanpitäjän työnkuvaa ja tulee jatkossa yleistymään enemmän määrin. Ison tilitoimiston edustaja kuvasi työn muuttumista niin, että työ pirstaloituu ja useampia asiakkaita tehdään päivittäin, eikä vain yhtä asiakasta päivässä. Tämä vaatii ajatustavan muutosta ja toimintatapojen muuttamisen hyväksymistä. Yhden hengen tilitoimiston edustaja nosti esille sähköisen taloushallinnon yleistymisen mukana tuomat järjestelmäongelmat. Vastaaja mainitsi, että ne unohtuvat usein keskustellessa sähköisestä taloushallinnosta.

Haastatteluissa kysyttiin myös asiakkaiden suhtautumista sähköiseen taloushallintoon. Pääasiassa kaikissa haastatteluissa vastattiin, että asiakkaat ovat suhtautuneet myönteisesti sähköiseen taloushallintoon. Keskisuuren tilitoimiston edustajan haastattelussa kuitenkin mainittiin, että on asiakkaita, joita ei millään saa lähtemään mukaan sähköisyyteen, vaikka se oikeasti hyödyttäisi kyseistä asiakasta. Osa asiakkaista on harannut aluksi vastaan mutta ovat kuitenkin olleet mielissään sen jälkeen, kun ovat lähteneet. Ison tilitoimiston edustaja otti esille, että tapauksissa, joissa asiakas ei välttämättä ole hirveän innokas lähtemään mukaan sähköisyyteen, voidaan lähteä sähköisyyteen mukaan palikka kerrallaan. Esimerkiksi sähköisyys voidaan aloittaa hoitamalla vain joku tietty osa taloushallinnon prosesseista ensin ja lähteä siitä etenemään osa kerrallaan.

”Se tilitoimisto, joka ei ole jo nyt mukana sähköistymisessä, on pahasti myöhässä ja tippuu pois. Tässä pitää olla mukana tai kohta on seinä edessä. Tätä junaa ei voi pysäyttää”.

Yhteenvetona haastatteluiden sähköisen taloushallinnon keskusteluista voisi todeta, että sähköinen taloushallinto on nykypäivää ja se tulee näkymään enemmän tulevaisuudessa tilitoimistoissa. Se hyödyttää molempia osapuolia, sekä tilitoimistoa että asiakasta.

6.3 Työntekijöiden osaamistarpeet tulevaisuudessa

Taulukossa 1 on esitelty vastausjakaumat kyselylomakkeen kysymyksien 18-21 väitteisiin (liite 1/7-1/8). Väitteeseen taloushallintoalan työntekijän toimisesta tulevaisuudessa enemmän kokonaisvaltaisena liiketoiminnan konsulttina ja kehittäjänä oltiin melko yksimielisiä vastaajien keskuudessa kuten taulukossa 1 on esitelty. Seitsemän vastaajaa yhdeksästä oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa ja kaksi vastaajaa oli osittain eri mieltä.

Taulukko 1. Vastausjakaumat työntekijöiden tulevaisuuden osaamistarpeiden väittämiin

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Taloushallintoalan työntekijä tulee toimimaan tulevaisuudessa enemmän kokonaisvaltaisena liiketoiminnan konsulttina ja kehittäjänä	0	2	0	0	7
Oman asiantuntijuuden tuotteistamisen ja markkinoinnin osamainen tulevat korostumaan taloushallintoalan työntekijän osaamisessa	0	0	1	4	4
Taloushallintoalan työntekijän asiakaspalvelutaidot tulevat korostumaan tulevaisuudessa	0	0	1	0	8
Taloushallintoalan työntekijän täytyy jatkuvasti kouluttautua ja kehittää omaa ammatillista osaamistaan	0	0	0	0	9

Haastatteluissa kysyttiin lisää näkemyksiä tulevaisuuden taloushallintoalan ammattilaisesta. Kaikki haastateltavat puolsivat taloushallintoalan työntekijän tulevan olevan tulevaisuudessa enemmän asiantuntija ja neuvonantaja. Ison ja keskisuurten tilitoimiston edustajan haastatteluista sai vastauksia hieman syvällisemmin kysymykseen.

Ison tilitoimiston edustaja mainitsi olevan tärkeää, että tuntee asiakkaan toimialan ja ymmärtää asiakkaan liiketoimintaa. Kaikissa haastatteluissa nousi esille, että

rutiininomainen perinteinen työ vähenee ja ollaan enemmän neuvomassa ja asiantuntijan roolissa asiakkaalle. Pienen tilitoimiston edustaja nosti esille oman huolenaiheensa, joka oli, ettei työ menisi liian automatiikaksi. Tällä hän tarkoitti sitä, ettei työ menisi vain siihen, että vain tarkastettaisiin, onko kaikki mennyt oikein. Ison tilitoimiston edustaja otti esille myös sen, että myös niitä työntekijöitä tarvitaan, jotka ovat enemmän tietotekniikan hallitsijoita. Henkilöitä, joiden työ on huolehtia, että tieto kulkee oikeaan paikkaan oikeaan aikaan. Lukumäärällisesti näitä henkilöitä ei kuitenkaan ole niin paljon kuin kirjanpitäjiä.

Vastaajat olivat melko yksimielisiä siitä, että työntekijöiden oman asiantuntijuuden tuotteistamisen ja markkinoinnin osaaminen tulevat korostumaan taloushallintoalan työntekijän osaamisessa (Taulukko 1). Neljä vastaajaa yhdeksästä oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa ja myös neljä vastaajaa osittain samaa mieltä. Haastatteluiden vastauksista samaan kysymykseen ilmeni hieman eriäviä vastauksia. Isolla tilitoimistolla on selkeästi keskitetty myynti yhdelle henkilölle. Hän mainitsi, että sitä on aikoinaan koitettu, kun kirjanpitäjät ovat koittaneet tehdä myyntiä oman työn ohessa ja siitä ei ole tullut mitään.

”Toki semmoisia myynnillisiä taitoja tarvitaan ihan sieltä kirjanpitäjän pöydältä, että näkee sen asiakkaan tarpeen ja osaa ehdottaa jotain.”

Keskisuuren tilitoimiston edustaja ei varsinaisesti ottanut kantaa siihen, korostuuko myynnilliset taidot tulevaisuudessa mutta myynnilliset taidot olisi kuitenkin hyvä olla hallussa. Samaa mieltä hän oli ison tilitoimiston edustajan kanssa siitä, että kun asiakkaalla havaitsee selkeästi tarpeen jollekin palvelulle, niin osaa ehdottaa soveltuvaa palvelua asiakkaalle. Pienen tilitoimiston edustaja arveli, että myynnilliset ja tuotteistamisen taidot tulevat korostumaan mutta hän kuitenkin nosti esille pointin, että tieto ja luottamus siitä, miten asiat hoituvat kuitenkin liikkuvat asiakkaiden kesken.

Taulukosta 1 selviää, että miltei kaikki kyselyn vastaajat arvioivat taloushallintoalan työntekijän asiakaspalvelutaitojen korostuvan tulevaisuudessa. Myös haastatteluiden tulokset puolsivat asiakaspalvelutaitojen lisääntymistä. Haastateltavat

uskoivat tulevaisuudessa olevan enemmän asiakaskontakteja. Asiakkaan luona käymiset ja osallistumiset asiakkaan palavereihin tulevat lisääntymään.

Vastaajat olivat täysin yksimielisiä taloushallintoalan työntekijän jatkuvasta kouluttautumisesta ja oman osaamisen kehittämisestä. Kaikki vastaajat olivat väitteen kanssa täysin samaa mieltä. (Taulukko 1.) Myös kaikista haastatteluista kävi ilmi kouluttautumisen tärkeys. Kaikissa haastatteluissa esiintyi oma aktiivisuus ja mielenkiinto tiedonhankintaan.

”Pitää olla mielenkiintoa ja intoa tähän työhön.”

”Oma-aloitteinen tiedonhankinta minusta korostuu. Kaikkeahan ei voi tietää tai muistaa. Mutta semmoinen pitää olla, että olen kuullut tästä jostain ja osaa hakea lisätietoa. Että on semmoinen tietoisuus, että mitä pitäisi tietää.”

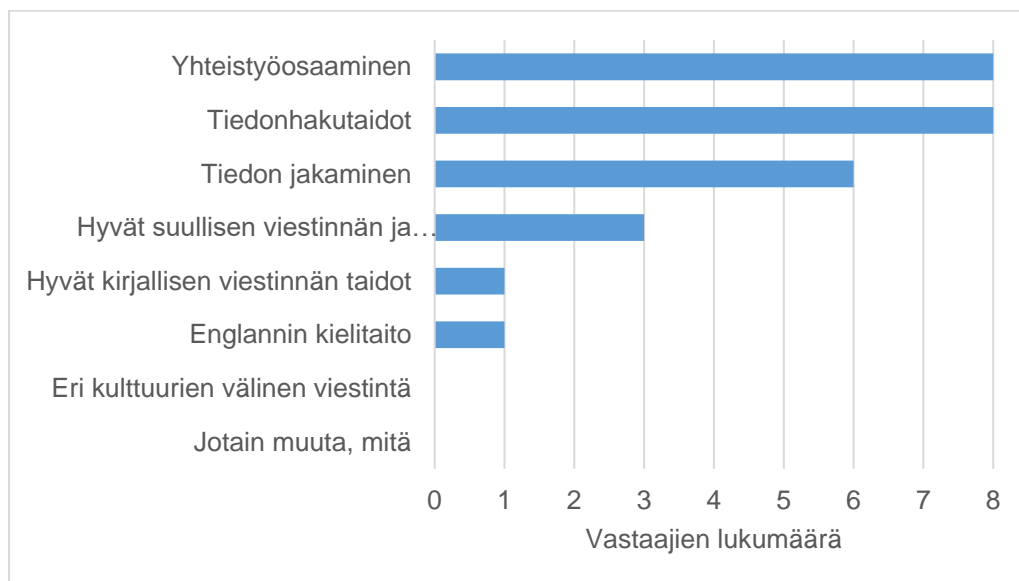
”Jotkin asiat muuttuvat sitten ja kyllä sitä koulutusta pitää aina etsiä. Mutta kyllä se on tärkeä osa tässä, koko ajan muuttuu jokin asia.”

Haastatteluista ilmeni, että koulutusten aiheet ovat pääsääntöisesti tulevia muutoksia liittyen lakeihin tai asetuksiin. Ison tilitoimiston edustaja mainitsi, että heillä on myös tulossa sisäisiä koulutuksia liittyen asiakaspalveluun. Haastatteluiden isossa tilitoimistossa järjestetään enemmän yrityksen sisäisiä koulutuksia kuin keskisuuressa ja pienessä tilitoimistossa. Keskisuuressa tilitoimistossakin järjestetään yrityksen sisäisiä koulutuspäiviä, mikäli tulee jotain uudistuksia. Pienen tilitoimiston edustaja mainitsi seuraavansa alueella olevia ulkopuolisia koulutuksia ja osallistuvansa niihin, mikäli kokee tarvitsevänsä osaamisen kehittämistä koulutuksen mukaisessa aiheessa.

Kyselylomakkeen kysymys 22 koski tulevaisuuden ammatillisia osaamistarpeita ja kysymyksessä pyydettiin mainitsemaan vastaajan mielestä kolme tärkeintä osaamisaluetta. Vastaajat muotoilivat osaamistarpeita sanallisesti eri lailla ja eri osaamistarpeita tuli hyvin esille. Eniten vastauksia, neljässä vastauksessa, annettiin kirjanpitoalan lakien ja asetusten tuntemukselle sekä tietotekniselle osaamiselle. Tietoteknisen osaamisen vastauksissa mainittiin samassa yhteydessä

sähköistyvän maailman hallinta ja ohjelmistojen osaaminen. Tämän jälkeen eniten mainintoja saivat asiakaspalvelu- ja yhteistyötaidot sekä syvällisemmät kirjaintaitot eri taloushallinnon osa-alueista. Kaksi vastaajaa näki kolmen tärkeimmän osaamisalueen joukossa verotuksen hallinnan ja tuntemuksen. Yksittäisiä osaamisalueita vastausten joukossa oli liiketoimintaosaaminen, tuloksen tulkinnan, hyvät tiedonhankinta- ja soveltamistaidot ja kansainvälistymisen asettamat haasteet.

Seuraavaksi kysyttiin taloushallintoalan työntekijän viestintätaitojen osaamistarpeista tulevaisuudessa. Kysymyksessä vastaajan tuli valita mielestään kolme tärkeintä vaihtoehtoa. Kuvassa 9 on esitelty vastaajien mielestä tärkeimmät viestintätaidot taloushallintoalan ammattilaiselle.



Kuva 9. Vastaajien näkemykset tärkeimmistä viestintätaidoista

Vastaajat näkivät tärkeimpinä viestintätaitoina taloushallinnon työntekijällä tiedonhaku- ja yhteistyötaidot. Eri kulttuurien välistä viestintää ei valinnut kukaan vastaaja. Haastatteluissa pienen tilitoimiston edustaja korosti tiedonhakutaitoja ja niiden ehdottomuutta. Työntekijän pitää tietää oikeat kanavat, mistä tietoa lähtee etsimään. Hän myös lisäsi ammattisanaston osaamisen englanniksi, mainiten samalla, että se riippuu siitä, miten tilitoimisto haluaa rajata asiakaskuntaansa. Keskisuuren tilitoimiston haastateltava mainitsi viestintätaitojen monipuolisuudesta.

Pitää osata käyttää nykyaikaisia viestintävälineitä ja omata myös normaalit keskustelutaidot.

Viimeinen kyselylomakkeen kysymys koski taloushallintoalan työntekijän tietoteknisiä taitoja. Näistä vastaajan tuli myös valita mielestään kolme tärkeintä vaihtoehtoa. Vastausjakauma ja vastausvaihtoehdot ovat nähtävissä kuvasta 10.



Kuva 10. Vastaajien näkemykset tärkeimmistä tietoteknisistä taidoista

Vastaajien mielestä tärkein tietotekninen taito on hallita useita eri järjestelmiä. Toiseksi tärkeimpänä nähtiin nykyaikaisten viestintätyökalujen käyttöosaaminen. Koodaamisosaamista tai taulukkolaskentaohjelmien vaativampien funktioiden osaamista ei valittu kertaakaan. Haastatteluista sai hyvin syvällisempiä vastauksia tietoteknisiin taitoihin liittyen. Haastateltavat painottivat tietoteknistä osaamista ja niiden tärkeyttä tulevaisuudessa.

”Haluan korostaa sitä, että it-taidot ovat todella iso osa ja merkitys kasvaa koko ajan taloushallinnossa. Minun mielestä paras ammatillinen yhdistelmä tänä päivänä on taloushallinto ja it.”

”Huipputaidot pitäisi olla. Pitäisi osata käyttää kaikkea tosi sujuvasti ja vaivattomasti.”

”Järjestelmäosaaminen tulee tulevaisuudessa, ja on jo tähän mennessä, kasvamaan. Se tulee painottumaan kyllä.”

Haastateltavat ottivat esille myös tietoteknisiin taitoihin liittyvät tiedonhaun osaamisen. Ison tilitoimiston edustaja otti esille sen, että on tärkeää omaksua ja oppia nopeasti uusia ohjelmia. Työntekijän täytyy osata käyttää ohjelmaa hyvin ja uskaltaa kokeilla, jos ei tiedä kuinka joku asia tehdään ohjelmalla. Haastatteluista ilmeni, että tilitoimiston työntekijät toimivat usein asiakkaan tukihenkilönä ohjelmiston käyttöön liittyvissä ongelmissa. Tilitoimiston työntekijät etsivät ratkaisun asiakkaan ongelmaan, jos eivät itse pysty siinä auttamaan.

”Pitää olla uskallusta pelata ja leikkiä sen ohjelman kanssa. Kun aikaisemmin tuskailtiin, kun se ohjelma taas vaihtuu 15 vuoden jälkeen. Nyt se voi olla vuoden sykli jossain kohtaa, kun ohjelma vaihtuu lennossa ohjelmistosta toiseen ja se pitää omaksua ja sisäistää aika nopeasti.”

”Pitäisi oikeasti osata käyttää sitä ohjelmaa hyvin ja sitten muutenkin osata löytää ja soveltaa niitä tietoja.”

”Se, että tietää mitä pitää tehdä mutta se pitää osata vielä tehdä siellä järjestelmässä oikein.”

Pienen tilitoimiston edustaja otti esille pointin, että vaikka sähköisyys ja ohjelmistojen kehitys helpottavat ja muuttavat työntekoa, se ei poista peruskirjanpidon osaamista. Ison tilitoimiston edustajan haastattelussa nousi esille vielä Excelin käyttötaitojen tärkeyden, koska tiedonsiirrot ohjelmien välillä tapahtuvat paljon csv-tiedostoina. Excel -osaaminen pitäisi olla ihan itsestään selvyys tänä päivänä.

Haastatteluissa kysyttiin vastaajilta myös yleisistä työskentelytaidoista. Kaksi taitoa nousi ylitse muiden, jotka olivat kokonaisuuksien hallinta ja organisointitaidot. Ison tilitoimiston edustaja mainitsi tärkeäksi isojen kokonaisuuksien hahmottamisen ja sen pienen osien ymmärtämisen isossa kokonaisuudessa. Myös organisointitaidot tulivat esille ajanhallinnan ja työpäivän suunnittelussa. Työntekijän tulisi tietää paljonko varata aikaa tietyille töille ja osata suunnitella oma työpäivä niin että aikaa riittää kaikkien töiden suorittamiseen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulosten pohjalta syntyneitä johtopäätöksiä ja verrataan niitä alkuperäiseen tutkimusongelmaan. Johtopäätökset ovat tutkimuksen tekijän omia tulkintoja. Ensimmäisessä alaluvussa 7.1 käydään läpi johtopäätökset ensimmäisestä tutkimusongelmasta, paikallisten tilitoimistojen nykyisestä palvelutarjonnasta. Seuraavassa alaluvussa 7.2 paneudutaan toiseen tutkimusongelman, palveluiden kehittämistarpeiden johtopäätöksiin. Toiseksi viimeisessä alaluvussa esitellään asioita, joiden pohjalta toimeksiantaja voisi hyödyntää tutkimuksen tuloksia kehittäessä liiketalouden. Viimeisessä alaluvussa pohditaan tutkimuksen luotettavuutta teoriassa ja tässä tutkimuksessa.

7.1 Paikallisten tilitoimistojen palvelut

Opinnäytetyön tutkimusongelmat olivat mitä palveluita paikalliset tilitoimistot tarjoavat nyt ja millaisia kehitystarpeita palveluilla on tulevaisuudessa. Tutkimuksen tuloksista voi tehdä päätöksen, että tietyt kyselylomakkeessa esitetyt palvelut kuuluvat hyvin yleisesti kyselyyn vastanneiden tilitoimistojen palveluihin, tilitoimiston koosta riippumatta.

Lukumäärällisesti suurin osa paikallisten tilitoimistojen palveluja hyödyntävistä asiakkaista ovat kooltaan mikro- ja pienyrityksiä. Taloushallinnon palveluja tuotetaan kuitenkin myös hieman suurille yrityksille Mikkelissä. Haastatteluiden tuloksien perusteella asiakasyrityksien sijaintiin vaikuttaa tilitoimiston historia, tilitoimiston perustamispaikkakunta, sekä tilitoimiston sidosryhmät. Jos tilitoimistolla on toisia toimistoja tai yhteistyökumppaneita muilla paikkakunnilla, tämä voi myös vaikuttaa asiakkaiden kohdalla valintaa Mikkelissä toimivan tilitoimiston valintaan taloushallinnon palveluiden tuottajana. Taloushallinnon palveluita tuotetaan erikoisille yrityksille mutta työntekijöiden osaaminen painottuu kuitenkin enemmän pienten yritysten taloushallintoon.

Perinteiset taloushallinnon palvelut

Yleisiä tilitoimistoille ulkoistettavia taloushallinnon tehtäviä ovat kirjanpito, myynti- ja ostolaskujen käsittely ja reskontrien hoito, matka- ja kululaskujen hallinta, palkanlaskenta ja viranomaisilmoitukset (Helanto 2013, 12). Kuvassa 6 luokitellut perinteiset taloushallinnon palvelut sekä osa kuvan 7 asiantuntijapalveluista muodostavat tietyn rungon kyselyyn vastanneiden Mikkelin tilitoimistojen palvelutarjonnalle. Kaikkien vastanneiden tilitoimistojen palveluihin kuuluu kirjanpito, tilinpäätöksen laatiminen, myyntilaskujen käsittely ja myyntireskontra, ja palkanlaskenta. Muutkin kyselylomakkeen perinteisen taloushallinnon palvelut kuuluvat suurimmalla osalla vastaajilla. Haastatteluiden tuloksien perusteella pienien tilitoimistojen pitää hieman priorisoida tarjottavia palveluita. Yksinkertaisesti siitä syystä, että ajalliset resurssit eivät välttämättä ole riittävät tarjoamaan kaikkia palveluita pienen henkilöstömäärän omaavalla tilitoimistolla.

Tuloksista selvisi, että tilitoimistolla on tavanomaista antaa koulutusta ja ohjeistusta asiakkaan kanssa yhteiskäytössä olevaan ohjelmaan. Tätä ei tutkimukseen osallistuneiden tilitoimistojen keskuudessa varsinaisesti ollut luokiteltu omaksi palveluksi, vaan se sisältyy palveluun siinä vaiheessa, kun asiakas ottaa ohjelmiston käyttöön. Tapana on myös toimia matkan varrella asiakkaan ohjeistajana ongelmatilanteissa. Tässä näkyvät työntekijöiden asiakaspalvelu- ja tiedonhaku- taidot. Ratkaisu asiakkaan ongelmaan pitäisi osata etsiä, jos työntekijä itse ei pysty ohjeistamaan.

Palkanlaskennassa on merkittävästi velvoitteita eri sidosryhmiä kohtaan (Koivumäki & Lindfors 2012, 14). Palkanlaskennan lainsäädäntö ja verolait säätelevät palkanlaskentaa. Lakisääteiset sosiaaliturva- ja vakuutusmaksut sekä työ- ja loma-ajan käsittelyt ovat palkanlaskennan tehtäviä. (Lahti & Salminen 2014, 137.) Nämä ovat myös Mikkelin tilitoimistojen pakollinen osa palkanlaskentaa. Työehtosopimuksien, palkanlaskennan lainsäädännön ja niiden muutoksien tulkinta kuuluu monen paikallisen tilitoimiston palkanlaskennan palveluun. Nämä ovat työnantajille tarkeitä palveluita, koska luonnollisesti palkansaajat ovat kiinnostuneita

palkastaan. Tuloksien perusteella työajan hallinnan työkaluja eivät kaikki tilitoimistot tarjoa. Haastatteluiden tuloksien perusteella nousi esille havainto, ettei tilitoimistot varsinaisesti tarjoa itse työajanhallinnan työkaluja jälleen myytäväksi asiakkaille.

Pienillä yrityksillä palkanlaskenta voidaan yleensä hoitaa käytössä olevalla kirjanpidon ohjelmalla. Keskisuuret ja isot yritykset saattavat hyödyntää palkanlaskennassa erillistä, siihen tarkoitettua ohjelmistoa, joka on integroitu muihin taloushallinnon ohjelmiin. (Lahti & Salminen 2014, 135.) Tuloksien perusteella on vaikea tehdä yhtenäistä linjausta siitä, millaisia työajanhallintajärjestelmiä tilitoimistojen asiakkaat käyttävät ja millä tavoin ne näkyvät tilitoimiston työntekijöiden työssä. Kyselylomakkeen kysymystä olisi voinut muotoilla hieman tarkemmin. Hieman yli puolilla tutkimukseen osallistuneiden tilitoimistojen asiakkailla ei ole palkkaohjelmiston kanssa yhteensopivaa työajanhallintajärjestelmää. Suuri osa tilitoimistojen asiakkaista on mikro- ja pieniä yrityksiä, jolloin palkanlaskenta on mahdollista hoitaa myös kirjanpito-ohjelmalla ja erillistä työajanhallinnan ohjelmistoa ei ole tarpeellista käyttää.

Asiantuntijapalvelut

Asiantuntijapalveluiden osuus tilitoimistojen palveluissa on vielä pieni tänä päivänä mutta tulevaisuudessa ne tulevat lisääntymään. Erilaiset sisäisen laskennan asiantuntijapalvelut, joilla tuotetaan arvokasta taloustietoa yrityksen käyttöön, vaikuttavat myös lisääntyvän tilitoimistojen mielestä. Myös taloushallintoalan uutiset ja keskustelut puoltavat tätä. Kassavirta-, investointi- ja kustannuslaskelmat sekä asiakkaan liiketoiminnan analysointi ovat kasvavia tilitoimistojen palveluita.

Tuloksien perusteella tilitoimistoissa ei mielletä kaikkia kuvassa 7 esiteltäviä palveluita vielä asiantuntijapalveluiksi. Osalla tutkimukseen osallistuneella tilitoimistolla esimerkiksi tilinpäätöksen tulkinta ja veroneuvonta kuuluvat, ainakin jossain määrin, tilinpäätöksen laatimiseen. Tuloksista selviää, että veroneuvonta, erilaiset yhtiöjärjestelyt ja tilinpäätöksen tulkinta kuuluvat kaikkien tilitoimistojen palveluihin.

Tuloksien perusteella nämä olivat myös hyödynnetyimmät tilitoimistojen asiantuntijapalvelut. Tähän voi olla syynä se, että ne mielletään jopa pakolliseksi osaksi kirjanpitoa ja tilinpäätöksen laatimista.

Tuloksista selvisi, että yhtiöjärjestelyiden palveluissa tarjotaan ohjeistusta yhtiön perustamiseen ja yritystoiminnan lopettamiseen, sukupolven ja omistajan vaihdoksiin sekä yhtiömuodon valintaan. Asiantuntijapalveluiden tarjontaan vaikuttaa olennaisesti tilitoimiston koko, henkilöstön ammattitaito ja asiakkaiden tarpeet. Isot tilitoimistot tarjoavat kattavasti kuvan 7 asiantuntijapalveluita. Muita kuvassa 7 luokiteltuja asiantuntijapalveluita kuuluu vaihtelevasti paikallisten tilitoimistojen palvelutarjontaan. Budjetointia ja kassavirtalaskelmia tarjotaan myös melko kattavasti osalla Mikkelin tilitoimistoilla. Tuloksien perusteella kansainvälistymispalvelut eivät kuulu tilitoimistoista suurimman osan palveluihin. Muutaman tutkimukseen osallistuneen palveluntarjontaan ne kuuluvat.

Tuloksien perusteella havainnointiin, että vaativimpien asiantuntijapalveluiden, joiden tuottaminen edellyttää vahvaa asiantuntijuutta ja kokemusta alasta, tarjontaan vaikuttaa oleellisesti tilitoimiston ikä ja tilitoimiston henkilöstön työkokemus. Vasta toimintansa aloittaneella muutaman henkilön tilitoimistolla ei välttämättä ole tarvittavia resursseja tai osaamista esimerkiksi kansainvälistymispalveluiden tarjoamiseen.

Ohjelmistot ja sähköinen taloushallinto

Taloushallintoalalla on ollut viime vuosina suuri murros sähköisen taloushallinnon yleistymisen myötä (Lahti & Salminen 2014, 23–24). Sähköinen taloushallinto ja sen tuomat vaikutukset taloushallintoalan työntekijöiden työssä tuntuvat olevan yleisiä keskustelun aiheita tilitoimistoissa. Isossa tilitoimistossa tunnutaan olevan mielekkäämpiä siirtymisestä sähköiseen taloushallintoon kuin pienemmissä mutta yleisesti tilitoimistoissa ollaan sitä mieltä, että siihen ollaan menossa yhä enemmän. Asiakasyrityksistä tuntuu löytyvän ristiriitaisia näkemyksiä sähköisyyteen siirtymisestä. Toiset ovat ottaneet sähköisyyden hyvin vastaan mutta toinen osa asiakkaista eivät ole halukkaita lähtemään mukaan. Pieni haaste tilitoimistoille on

sähköisen taloushallinnon hyötyjen vakuuttaminen niille asiakkaille, jotka eivät ole niin mielissään vanhojen toimintatapojen muuttumisesta sähköisen taloushallinnon tuomien muutoksien takia.

Ohjelmistoista voi johtopäätöksenä todeta, ettei tilitoimistojen käytössä ole yhtä suosituinta ohjelmaa. Myös tilitoimistojen asiakkaila on todella paljon useita eri ohjelmia. Yritysten käyttämään taloushallinnon ohjelmaan vaikuttaa yrityksen koko, toimiala ja tarpeet (Lahti & Salminen 2014, 36). Selainpohjaiset yhteiskäyttöohjelmat tilitoimiston ja asiakasyrityksen välillä ovat usein käytössä erityisesti pienien yritysten keskuudessa. Yhteiskäytössä olevat pilvipalveluna toimivat ohjelmat helpottavat yhteistyötä tilitoimiston ja asiakkaan välillä (Helanto ym. 2013, 32).

Haastatteluissa nousi esille se, että jos asiakkaalla on käytössä oma ohjelma, olennaisin asia ei ole sen ohjelman käyttöosaaminen, vaan se, että kuinka tarvittavaa tietoa saadaan siirrettyä asiakkaan ohjelmasta tilitoimiston käyttämään ohjelmaan. Tiedonsiirto eri ohjelmien välillä on iso osa nykypäivän taloushallintoa. Asiakasyrityksillä voi olla omaan liiketoimintaan liittyviä ohjelmia käytöstä, joista kirjanpitoon liittyvä tieto pitää saada siirrettyä tilitoimiston taloushallinnon ohjelmaan. Tilitoimiston tehtäväksi jää etsiä tapa, jolla tieto saadaan ohjelmasta toiseen.

7.2 Palveluiden kehittämistarpeet

Tutkimuksen tuloksien pohjalta voi todeta, että palveluiden kehittäminen painottuu suurilta osin työntekijöiden osaamisen kehittämiseen. Osaamistarpeista erottuivat erityisesti tietotekniset taidot ja järjestelmäosaaminen. Myös mietteet asiantuntijapalveluiden kasvamisesta vaativat ammatillisen osaamisen kehittämistä.

Tuloksien pohjalta voi todeta, että tietotekniset taidot ja järjestelmäosaaminen ovat isossa roolissa tulevaisuudessa henkilöstön osaamisessa. Uusien ohjelmien omaksuminen ja ymmärtäminen ovat tärkeässä roolissa ohjelmien kehittyessä. Sähköisyyden yleistyminen ja ohjelmien kehittyminen vaativat tietoteknisten taito-

jen kehittämistä. Haastatteluiden perusteella voi todeta, että rutiininomaisten toimintatapojen muuttuminen voi olla haasteellista. Tämä erityisesti vanhemmille, pitkään alalla olleille työntekijöille. Nykyaikaisten viestintätyökalujen käyttöosaaminen ja useiden järjestelmien hallinta nähtiin tuloksien perusteella tärkeimpinä tietoteknisinä taitoina. Johtopäätökseksi todettiin, että tilitoimistojen työntekijät käyttävät työssään useita eri ohjelmia. Kuvasta 10 nähdään, että useiden eri järjestelmien hallinta nähtiin tärkeimpänä tietoteknisenä taitona vastaajien keskuudessa.

Tuloksien perusteella tilitoimiston työntekijällä ei tarvitse olla varsinaista koodaamisosaamista. Hieman koodaamiseen liittyvää ymmärrystä voi vaatia niiltä työntekijöiltä, jotka ovat enemmän taloushallinnon järjestelmien tukihenkilöitä. Tämä on kuitenkin pieni osa tilitoimistojen työntekijöistä, ja todennäköisesti vain suurilla tilitoimistokonserneilla on omat järjestelmätukihenkilöt. Taulukkolaskentaohjelmista nähtiin perusfunktioden osaaminen joidenkin vastaajien keskuudessa kolmen tärkeimmän osaamistarpeen joukossa. Vaativammat taulukkolaskentaohjelmien funktiot eivät saaneet yhtään vastausta. Kyselylomakkeessa olisi tähän voinut esittää hieman rajausta perus- ja vaativamman funktion välille. Eri tasoisten taulukkolaskentaohjelmien käyttäjillä voi olla eriäviä näkemyksiä vaativimmille funktioille. Tämäkin mielestäni riippuu paljon työntekijän varsinaisesta toimenkuvasta, tarjottavasta palvelusta ja tilitoimiston käytössä olevista ohjelmista.

Asiantuntijapalveluiden osuus tulevaisuudessa tulee kasvamaan taloushallinnon sähköistymisen ja rutiininomaisen työn muuttuessa automaattisemmaksi (Hyypä 2015b). Tuloksien perusteella voidaan todeta, että myös tilitoimistoissa ollaan sitä vahvasti mieltä, että tilitoimistojen työntekijöiden kokonaisvaltainen osaaminen asiakkaan liiketoiminnasta tulee lisääntymään. Asiantuntijapalvelua tarjoavalla taholla täytyy olla yleistä näkemystä, kokemusta ja tuntemusta asiakkaasta (Sipilä 1996, 22–28). Nämä ovat edellytyksiä vaativille asiantuntijapalveluiden tarjoamiselle. Tilitoimiston rooli henkilöstön kehittämisessä on tärkeä. Asiantuntijana toimimista helpottaa aikaisempien asiantuntijatilanteiden tarkka dokumentointi, joihin uusi asiantuntija voi turvautua (Parantainen 2009, 12).

Lehtosen (1999, 11) mukaan asiantuntijapalvelussa tarjotaan konsultointia tilannekohtaisesti. Kouluttautuminen ja oman ammatillisen osaamisen kehittäminen ovat yksi tärkeimmistä osaamisalueista taloushallinnon työntekijällä. Tästä oltiin yksimielisiä kyselyn ja haastattelun tuloksissa. Lakien ja asetusten muuttumisen, ohjelmistojen kehittymisen ja asiantuntijapalveluiden yleistymisen takia omaa ammatillista osaamista tulisi jatkuvasti kehittää. Ammattitaitoa kehitetään osallistumalla työnantajan ja viranomaisten järjestämiin koulutuksiin, keskustelemalla ja jakamalla tietoa muiden alan toimijoiden kanssa sekä oma-aloitteisella ja aktiivisella seurannalla taloushallintoalan muutoksista.

Kirjanpitäjän työnkuvan muuttuessa automatisoidummaksi, ollaan enemmän kontaktissa asiakkaan kanssa. Lehtosen ym. (1999, 9) mukaan hyväksi todettu palvelutilanne syntyy yhdessä asiakkaan kanssa. Tulosten perusteella voidaan johtopäätöksenä todeta, että myös tilitoimistojen näkemys on, että taloushallintoalan työntekijän asiakaspalvelutaidot tulevat korostumaan tulevaisuudessa. Se, millä tavoin asiakaspalvelutaidot tulevat korostumaan jäi tuloksien perusteella hieman epäselväksi. Muutamana tavoin kuitenkin oli, että asiakkaita kohdataan enemmän ja käynnit asiakkaan luona lisääntyvät.

Palveluiden myynti tilitoimistossa on usein yrittäjän tehtävä. Isoimmilla tilitoimistoilla usein myynnilliset tehtävät ovat keskitetty myyjille tai asiakasvastaaville. (Helanto ym. 2013, 21.) Myynnillistä osaamista on hyvä olla mutta sitä ei nähty niin tärkeänä osaamistarpeena tuloksien perusteella. Kuitenkin pieni osaaminen myyntityöhön on tarpeellista, varsinkin pienillä, muutaman hengen tilitoimistoilla.

Tuloksien perusteella palveluiden kehittämisestä puhuttaessa voidaan myös mainita erilaiset kirjanpitoa tukevat ohjelmistot. Järjestelmäosaaminen ja uusien ohjelmien omaksuminen ovat tärkeitä näiden kannalta. Tuloksista havaitsi, että tiettyjä asiantuntija- ja sisäisen laskennan palveluita varten tilitoimistoilla voi olla käytössä niihin soveltuvia, erillisiä ohjelmia.

7.3 Tutkimuksen tuloksien hyödyntäminen kehitettäessä liiketalouden koulutusta

Asiantuntijapalveluiden osuus tilitoimistojen palveluista tulee lisääntymään tulevaisuudessa. Tämän pitäisi myös näkyä liiketalouden koulutuksessa. Verotukseen, yhtiöjärjestelyihin ja sisäisen laskentaan liittyvät opintojaksot taloushallintoon syventyvässä koulutuksessa ovat tärkeä osa tulevan tilitoimiston työntekijän koulutusta. Näiden tulisi näkyä enemmän myös koulutuksen pakollisilla opintojaksoilla.

Työelämälähtöisyys ja käytännön esimerkit tulisi olla suuressa roolissa, koska teoriassa opittuja taitoja on tärkeää päästä hyödyntämään myös käytännön tilanteissa. Yhdessä haastattelussa nousi esille se, että koulussa ei saa ihan oikeaa kuvaa tilitoimistossa työskentelystä. Taloushallintoon erikoistuvassa liiketalouden koulutuksessa pitäisi mielestäni saada käytännönläheisiä työelämäprojekteja juuri tilitoimistoilta.

Eri tilitoimistoilla ja heidän asiakkailla on käytössään useita eri kirjanpidon ja taloushallinnon ohjelmia sekä niitä eri tavoin tukevia ohjelmia, ettei mielestäni taloushallintoon erikoistuvassa liiketalouden koulutuksessa ole mielekästä käyttää eri opintojaksoilla vain yhtä ja samaa ohjelmaa. Tämän sijaan, voisi olla jopa hyödyllisempää käyttää eri opintojaksoilla eri ohjelmia. Tilitoimistojen ja heidän asiakkaiden käyttämät ohjelmat kehittyvät ja vaihtuvat nopealla syklillä, joten taito omaksua uusien ohjelmien käyttöä kehittyisi. Myös tietoteknisiin taitoihin ja tarkemmin ohjelmien väliseen tiedonsiirtoon liittyvää oppimista tulisi lisätä taloushallintoon syventyvässä koulutuksessa. Tätä varten olisi hyvä olla oma opintojakso liittyen tiedon tuottamiseen, käsittelyyn ja siirtämiseen järjestelmien välillä. Excel-pohjaiset .csv -tiedostot ovat mukana opintojaksoilla lähinnä tehtävien tallennusmuotoina, mutta niiden käsittely ja hyödyntäminen toisien ohjelmien kanssa ovat puutteellisia.

Mielestäni taloushallinnon opintojaksoihin tulisi lisätä eri ohjelmien käyttöä nykyiseen verrattuna. On hyvä tietää, kuinka asia teoriassa hoidetaan mutta on tärkeää myös tietää, kuinka asiat tehdään taloushallinnon ohjelmassa. Esimerkiksi erilaisten raporttien ajo ja niiden hyödyntäminen, vaativammat kirjaukset ja vero-tukseen liittyvät lakisääteiset ilmoitukset verottajalle.

Mielestäni itsensä kehittämisen ja tiedonhaun taidoista saa jo nykyisellään liiketalouden koulutuksessa hyvän pohjan työelämään. Työskentely koulutuksessa on hyvin itsenäistä ja tietoa joutuu hakemaan paljon. Tietynlainen, nimenomaan taloushallintoalaan liittyvä itsenäinen tiedonhaku voisi korostua. Se, että mistä lähteistä kirjanpitoon ja muuhun taloushallintoalaan liittyvää ajantasaista tietoa voi löytää. Myös yhteistyötaidot ja tiedon jakamiseen liittyvät taidot saavat jo nyt liiketalouden koulutuksessa hyvän pohjan useiden ryhmä- ja paritöiden merkeissä.

Mielestäni haasteena koulutuksen kehittämisessä on uusien kehittämiskohteiden lisääminen nykyiseen koulutukseen. Nykyiselläkin koulutusohjelmassa on opintojaksoja, joilla saadaan välttämätön osaaminen taloushallintoalan työntekijälle. Peruskirjanpidon ja taloushallinnon perustaitojen osaaminen on välttämätöntä tietoa, joka pitää osata ja tähän pitäisi saada lisättyä tulevaisuuden tuomat muutokset. Koulutuksen rakenteesta ja kehittämisestä vastaavilla henkilöillä on paljon tehtävää tulevaisuuden koulutuksen muodostamisessa siten, että välttämättömän taloushallinnon perus ymmärrys ja tulevaisuuden tuomat muutokset saadaan pakattua yhteen koulutusohjelmaan.

7.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimustuloksien luotettavuutta arvioidaan luotettavuuden mittareilla. Yleisimpiä luotettavuuden mittareita ovat validiteetti ja reliabiliteetti. (Kananen 2014, 146.) Validiteetilla tarkoitetaan oikeiden asioiden tutkimista oikeilla, siihen tarkoitetuilla mittareilla. Reliabiliteetilla tutkimuksessa tarkoitetaan tutkimuksen kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia eli tulosten toistettavuutta. Eli esimerkiksi, jos kaksi tutkijaa tutkivat samaa kohdetta ja päätyvät samanlaiseen tulokseen, tutkimus on reliaabeli. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi jää tutkimuksen tutkijan vaaraan, toisin kuin määrällisessä tutkimuksessa. Määrällisessä tutkimuksessa luotettavuutta voidaan arvioida ja laskea kun taas laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta on miltei mahdotonta saavuttaa. (Kananen 2014, 146–147.) Validiutta voidaan tarkentaa hyödyntämällä tutkimuksessa useampia eri menetelmiä, esimerkiksi sekä laadullista että määrällistä tutkimusta (Hirsjärvi ym. 2009, 233).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tarkka, vaiheittainen selostus siitä, kuinka tutkimus on toteutettu. On kerrottava, kuinka haastatteluaineisto on kerätty, missä ajassa ja olosuhteissa. Analysoinnin vaiheessa on hyvä perustella, miksi tiettyjä luokkia tai teemoja on käytetty. Tutkimuksesta johdetut tulokset täytyy perustella. (Hirsjärvi ym. 2009, 222–223.)

Riittävää aineiston kokoa on vaikea määritellä ennalta laadullisessa tutkimuksessa (Eskola & Suoranta 1998, 216). Laadullisella tutkimuksella ei haeta tulosten yleistettävyyttä samalla merkityksellä kuin määrällisellä tutkimuksella. Tavoitteena on selvittää ilmiö ymmärrettävästi, jolloin se luo mahdollisuuksia muunlaisille ajatustavoille. Mikäli aineiston analyysi tehdään huolellisesti ja perustellusti, tavoitteeseen on mahdollista päästä pienelläkin aineistolla. (Vilkka 2015, 150.)

Opinnäytetyöstä saatuja tuloksia Mikkelin alueen tilitoimistojen palveluntarjonnasta ja näiden kehitystarpeista ei voi mielestäni yleistää, mutta ne ovat suuntaa antavia. Tuloksista voi nähdä tietyt palvelut, joita tilitoimistot tarjoavat. Kyselylomakkeen vastausprosentti oli hyvä mutta lukumäärällisesti vastaajia ei ollut niin monta, kuin tutkimukseen tavoiteltiin mukaan. Kaikista Mikkelissä toimivista tilitoimistoista ei löytynyt netistä varsinaista listausta, joten ei voida olla täysin varmoja lähetettiinkö kyselylomake kaikille Mikkelin tilitoimistoille. Netistä kuitenkin etsittiin hakukoneita hyödyntäen tilitoimistoja niin kauan, kuin uusia tilitoimistoja ei enää löytynyt.

Opinnäytetyössä mielestäni kuvattiin tarkasti tutkimuksen toteutus käytännössä ja millä tavoin aineiston analysointi suoritettiin, jotka lisäsivät tutkimuksen luotetta-

vuotta. Suurempi määrä haastatteluista paikallisille tilitoimistoille olisi lisännyt tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuutta lisää myös mielestäni tutkijan riittävä perehtyneisyys aiheeseen.

Tutkijalla ei itsellään ollut kokemusta tilitoimistossa työskentelyssä, joten joissain aihealueissa oli epävarmuutta ja puutteellista tietoa kyselylomakkeen vastausvaihtoehtojen luomisessa. Tätä paikattiin käyttämällä kyselylomakkeessa avoimilla kysymyksillä ja teemahaastattelua haastattelumuotona käyttäen, jolloin vastaajat pystyivät vastaamaan aiheeseen omin sanoin. Haastatteluilla saatiin syvällisempiä vastauksia tutkimusongelmiin. Pelkän kyselylomakkeen käyttämisessä ei olisi saatu niin kattavaa vastausta tutkimusongelmiin, joten haastattelut otettiin mukaan tuomaan luotettavuutta tutkimukseen.

Kyselylomakkeen asiantuntijapalveluihin liittyvässä kysymyksessä olisi voinut avata hieman tarkemmin, mitä kukin vaihtoehtoissa lueteltu asiantuntijapalvelu käsittää. Selkeämmistä vastausvaihtoehtoista olisi voinut saada myös syvällisemmin tulkintoja. Myös osto- ja myyntilaskuihin liittyviä kysymyksiä olisi voinut muotoilla hieman tarkemmin.

8 LOPUKSI

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoinen ja haastava kokemus. Kokopäiväisten töiden, harrastusten ja opinnäytetyön yhdistäminen oli haasteellinen ja aikaa vievä prosessi. Opinnäytetyö aloitettiin helmikuussa tapaamisella ohjaajan kanssa ja varsinainen työskentely aloitettiin helmikuun lopussa. Alkuperäisen aikataulun mukaan valmis opinnäytetyö oli tarkoitus esitellä seminaarissa syyskuussa. Tästä kuitenkin myöhästytettiin muutamalla kuukaudella. Työn myöhästymiseen tavoiteaikataulusta vaikuttivat monet tekijät, pääällimmäisenä mainiten oman elämäntilanteen epävarmuus ja täysipäiväisten töiden jatkuminen suunniteltua pitempään, mikä lopulta vähensi alun perin opinnäytetyön tekemiseen suunniteltua aikaa. Työn tekemisessä oli myös jaksoja, joiden aikana opinnäytetyötä ei työstetty.

Alkuun pääseminen opinnäytetyössä oli haastavaa. Tähän olisi auttanut parempi perehtyminen opinnäytetyöprosessiin ennen työn aloittamista. Työn edetessä tekemiseen kuitenkin pääsi paremmin kiinni ja työn tekeminen alkoi helpottua. Lähteiden käytössä olisi voinut mielestäni monipuolisempi ja etsiä aktiivisesti useampia lähteitä. Lähteisiin olen kuitenkin tyytyväinen, niitä löytyi lopulta monipuolisesti. Oman ammatillisen osaamisen kannalta työ oli erittäin kehittävä. Sain monipuolista ja tärkeää ymmärrystä taloushallinnosta.

Toimeksiantaja sai tutkimusongelmiin mielestäni kattavasti suuntaa antavat vastaukset. Tutkimukseen saatiin mukaan hieman alle puolet Mikkelin alueen tilitoimistoista, joilla tuloksien mukaan havaittiin selkeä runko palvelutarjonnalle. Palveluiden kehittämistarpeista saatiin mielestäni selville selkeästi olennaisin kehitystarve. Johtopäätöksinä syntyneet kehitysehdotukset antavat hyviä kohteita kehitystyölle liiketalouden koulutukseen. Tuloksien hyödyntämiseen käytännössä olisi voinut tulla hieman konkreettisempia ehdotuksia mutta tätä varten tutkimuksen tekijällä ei ole tarpeeksi tietoa nykyisen koulutusohjelman sisällöstä, jotta tarkempia kehityskohteita olisi voitu määritellä tuloksien pohjalta. Toimeksiantajalta saatujen kommenttien perusteella tutkimus on tehty huolellisesti ja on monesta näkökulmasta hyödyllinen taloushallintoon liittyvien opintojaksojen tarkempia sisältöjä ja toteutusta suunniteltaessa.

Jatkotutkimuksia pohdittaessa nousee esille asiantuntijapalvelut. Näistä olisi mielestäni oleellista selvittää syvällisemmin ja yksityiskohtaisemmin asiantuntijapalveluiden sisältöä. Millaisia tietyt asiantuntijapalvelut ovat käytännössä ja kuinka niiden tuottaminen asiakkaalle tapahtuu. Vielä tarkemmin mainitakseni, kuinka työntekijän osaaminen muodostuu siihen pisteeseen, että edellytykset asiantuntijapalvelun tuottamiseen ovat kunnossa.

LÄHTEET

Accountor s.a. Asiantuntijapalvelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.accountor.fi/asiantuntijapalvelut> [viitattu 8.6.2017].

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. painos. Tampere: Vastapaino.

Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501.

Asiakkaana tilitoimistossa s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/asiakkaana-tilitoimistossa> [viitattu 6.6.2017].

Baron, J. 2016. CFO for rent: How accounting firms can capitalize on the outsourced CFO trend. Blogi. Saatavissa: <https://blogs.thomsonreuters.com/answer-son/cfo-rent-accounting-firms-can-capitalize-outsourced-cfo-trend/> [viitattu 11.6.2017].

Bergstrand, J. 1994. Tehokas talouden ohjaus. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.

Controller s.a. Ammattinetti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/37d983510a65344601f75734e78ff874> [viitattu 12.6.2017].

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Heikkilä, M. 2015. Miten kasvuyritys voi varmistaa tehokkaan taloudellisen toiminnan? WWW-artikkeli. Päivitetty 29.10.2015. Saatavissa: <https://www.accountor.fi/uutiset/2015/miten-kasvuyritys-voi-varmistaa-tehokkaan-taloudellisen-toiminnan> [viitattu 11.5.2017].

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.

Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto. Nyt: Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. 2. painos. Espoo: Procounor International Oy.

Honkola, J. & Jounela, T. 2000. Palvelusaamisen piruetit. Helsinki: Otava.

Hyypä, J-P. 2015a. Sisäinen laskenta tehdään yritystä varten. Blogi. Päivitetty 4.11.2015. Saatavissa: <https://www.finazilla.fi/sisainen-laskenta-tehdään-yritystä-varten/> [viitattu 11.5.2017].

Hyypä, J-P. 2015b. Tilitoimisto – Sähköinen taloushallinto ei ole tapa erottua. Blogi. Päivitetty 3.6.2015. Saatavissa: <https://www.finazilla.fi/tilitoimisto-sahkoisen-taloushallinto-ei-ole-tapa-erottua/> [viitattu 11.6.2017].

Ikäheimo, S., Laitinen, E., Laitinen, T. & Puttonen, V. 2014. Yrityksen taloushallinto tänään. Vaasa: Multiprint Vaasa.

Ikäheimo, S., Malmi, T. & Walden, R. 2016. Yrityksen laskentatoimi. 6. painos. Helsinki: Talentum.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. PDF-dokumentti. Päivitetty 23.3.2009. Saatavissa: https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf [viitattu 26.6.2017].

Jackson, T. 2016. What is A Balanced Scorecard? WWW-artikkeli. Päivitetty 8.6.2016. Saatavissa: <https://www.clearpointstrategy.com/what-is-a-balanced-scorecard-definition/> [viitattu 21.5.2017].

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kirjanpitolaki. 30.12.2015/1620.

Kirjanpitovelvollisuus ja kirjanpitoaineisto s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/kirjanpitovelvollisuus> [viitattu 12.4.2017].

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kulmat.fi/tutkimustietoa/palvelumuotoilu> [viitattu 25.5.2017].

Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012. Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Kolme askelta ulkoistukseen 2011. Uusyrityskeskus. PDF-dokumentti. Päivitetty 12.1.2011. Saatavissa: <https://www.uusyrityskeskus.fi/wp-content/uploads/2017/04/OstajanOpasa.pdf> [viitattu 6.6.2017].

Kumaran, S. 2015a. What is Order to Cash Cycle. Blogi. Päivitetty 20.4.2015. Saatavissa: <https://www.invensis.net/blog/finance-and-accounting/what-is-order-to-cash-cycle/> [viitattu 9.5.2017].

Kumaran, S. 2015b. What is Procure to Pay (P2P) Cycle and Its Business Impact. Blogi. Päivitetty 17.4.2017. Saatavissa: <https://www.invensis.net/blog/finance-and-accounting/what-is-procure-to-pay-cycle-and-its-business-impact/> [viitattu 10.5.2017].

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

Lehikoinen, R. & Töyrylä, I. 2013. Ulkoistamisen käsikirja. Helsinki: Talentum.

Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut. Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Lehtonen, J., Pesonen, H-L. & Toskala, A. 1999. Näkökulmia asiakaspalveluun ja markkinointiin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Miettinen, S. 2009. Johdatus palvelumuotoiluun. WWW-dokumentti. Päivitetty 12.12.2009. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/samietti/johdatus-palvelumuotoiluun> [viitattu 25.5.2017].

Muova s.a. Palvelumuotoilulla uutta liiketoimintaa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.muova.fi/fi/muotoilu/palvelumuotoilu/> [viitattu 25.5.2017].

Oracle s.a. What is ERP? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.oracle.com/applications/erp/what-is-erp.html#close> [viitattu 15.5.2017].

Parantainen, J. 2008. Tuotteistaminen. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. 3. painos. Helsinki: Talentum.

Rantalainen s.a. Asiantuntijapalvelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.rantalainen.fi/palvelut/asiantuntijapalvelut/> [viitattu 8.6.2017].

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Jyväskylä: Pohjantähti.

Rouse, M. 2016. Software as a Service (SaaS). WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://searchcloudcomputing.techtarget.com/definition/Software-as-a-Service> [viitattu 16.5.2017].

Rämä, J. 2016. Mitä on sähköinen taloushallinto? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.talousverkko.fi/mita-on-sahkoinen-taloushallinto/> [viitattu 18.5.2017].

Siivola, M., Yli-Heikkuri, A., Helanto, L., Kaisanniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K., Helistö, B., Kinnarinen, S. & Ignatius-Partanen, H. 2015. Ystävällinen taloushallinto. Ammattilaisen käsikirja sähköistymisestä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://campaigns.procountor.com/lataa-kirja/kiitos?submissionGuid=663b8cda-3ae3-484a-8469-8093a93e35da> [viitattu 11.4.2017].

Sipilä, J. 1996. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Helsinki: WSOY.

Sähköinen taloushallinto s.a. Ole reaaliajassa – valitse sähköinen taloushallinto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.oleline.fi/sovellusratkaisut/sahkoinen-taloushallinto> [viitattu 15.5.2017].

Taloushallinto-ohjelmiston ostajan opas s.a. Visma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.visma.fi/tietopankki/opas/taloushallinto-ohjelmiston-ostajan-opas/> [viitattu 5.6.2017].

Tekes s.a. Tee palvelusta bisnestä – menesty huomisen markkinoilla. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tekes.fi/ohjelmat-ja-palvelut/palveluliiketoiminta/> [viitattu 19.6.2017].

Tilitoimistohaku s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/tilitoimistohaku> [viitattu 21.8.2017].

Tilitoimiston palvelut s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut> [viitattu 4.6.2017].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11. painos. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vilkka, S. 2015. Tutki ja kehitä. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Yrityshaku s.a. Kauppalehti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/yrityshaku/> [viitattu 21.8.2017].

Yritys-Suomi s.a. Työ- ja elinkeinoministeriö. Yrityksen koko kirjanpidossa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://yrityssuomi.fi/yrityksen-koko> [viitattu 16.10.2017].

KYSELYLOMAKE**Paikallisten tilitoimistojen palveluntarjonta nyt ja tulevaisuudessa****Taustatiedot****1. Yrityksen henkilöstömäärä**

- ☐ Alle 10
- ☐ 10-20
- ☐ Yli 20

2. Yrityksen ikä

- ☐ Alle 5 vuotta
- ☐ 5- 10 vuotta
- ☐ Yli 10 vuotta

3. Asiakasyrityksemme ovat henkilöstömäärältään

Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon

- ☐ Alle 10 henkilöä
- ☐ 10-49 henkilöä
- ☐ 50-250 henkilöä
- ☐ Yli 250 henkilöä
- ☐ En osaa sanoa

4. Asiakasyrityksemme ovat liikevaihdoltaan

Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon

- ☐ Alle 700 000
- ☐ 700 000-12 miljoonaa
- ☐ 12-40 miljoonaa
- ☐ Yli 40 miljoonaa
- ☐ En osaa sanoa

Palvelutarjooma**5. Palveluvalikoimaamme kuuluvat seuraavat perinteiset taloushallinnon palvelut**

Valitse kaikki vaihtoehdot, jotka kuuluvat yrityksenne perinteisiin taloushallinnon palveluihin

- ☐ Kirjanpito
- ☐ Tilinpäätös
- ☐ Konsernin kirjanpito ja tilinpäätös
- ☐ Ostolaskujen käsittely ja ostoreskontra
- ☐ Myyntilaskujen käsittely ja myyntireskontra
- ☐ Matka- ja kululaskujen käsittely
- ☐ Palkanlaskenta

6. Tilitoimistonne osa ostolaskujen käsittelyssä hoidetaan

- ☐ Sähköisesti/Automaattisesti (Oletustiliöinnit, siirto reskontraan, laskun maksaminen)
- ☐ Paperisesti/Manuaalisesti
- ☐ Molemmin tavoin

7. Tilitoimistonne osa myyntilaskujen käsittelyssä hoidetaan

- ☐ Sähköisesti/Automaattisesti (Laskun laatiminen ja lähettäminen, tiliöinnit, arkistointi)
- ☐ Paperisesti/Manuaalisesti
- ☐ Molemmin tavoin

8. Palkanlaskennan palveluumme kuuluu

Valitse kaikki, jotka kuuluvat palkanlaskennan palveluunne

- ☐ Työehtosopimuksien ja niiden muutoksien tulkinta
- ☐ Lainsäädännön ja niiden muutoksien tulkinta
- ☐ Palkkaohjelmistojen koulutukset
- ☐ Työajanhallinnan työkalut
- ☐ Lakisääteiset työnantajasuoritukset ja -ilmoitukset

9. Asiakkaillamme on käytössä palkkaohjelmiston kanssa yhteensopivia työajanhallintajärjestelmiä

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

10. Asiantuntijapalveluihimme sisältyvät seuraavat taloushallinnon palvelut

Valitse kaikki vaihtoehdot, jotka kuuluvat yrityksenne asiantuntijapalveluihin

- ☐ Tilinpäätöksen tulkinta (Vertailu edelliseen tilikauteen, tuloslaskelman ja taseen muodostuminen)
- ☐ Budjetointi (Tulojen ja menojen seuraaminen ja raportointi sekä budjetin päivittäminen)
- ☐ Raportointi (Tunnuslukujen seuranta ja tulkinta, poikkeuksien raportointi)
- ☐ Veroneuvonta (Veroilmoitukset ja -maksut, verotuksen suunnittelu)
- ☐ Yhtiöjärjestelyt (Yrityksen perustaminen, omistajanvaihdokset, toimialamuutokset ja yrityskaupat)
- ☐ Investointi- ja kustannuslaskenta (Kannattavuus, rahoitusmahdollisuudet)
- ☐ Kassavirtalaskelmat (Rahaliikenteen seuranta ja ennustaminen, saatavien ja menojen hallinta)
- ☐ Liiketoiminnan analysointi ja ennustaminen (Taloudellisest tavoitteet, toimiala, kilpailijat)
- ☐ Kansainvälistymispalvelut (Ulkomaisten lakien ja asetusten tulkinta, työntekijöiden palkkaaminen, viranomaisilmoitukset, verotus)
- ☐ Jokin muu, mikä _____

11. Asiantuntijapalvelut muodostavat tällä hetkellä palveluistamme noin

- ☐ Alle 20 %
- ☐ 20-39%
- ☐ 40-59 %
- ☐ 60-79 %
- ☐ 80 % tai enemmän
- ☐ En osaa sanoa

Ohjelmistot ja sähköinen taloushallinto

12. Mitä ohjelmistoja tilitoimistonne käyttää?

Kuinka hyvin seuraavat väittämät pitävät paikkaansa teidän yrityksessänne

13. Asiakkaillamme on käytössä samat ohjelmat kuin meillä tai yhteensopivia ohjelmistoja meidän ohjelmistomme kanssa

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Ei samaa eikä eri mieltä
- ☐ Osittain eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä

14. Työntekijämme hyödyntävät työssään myös asiakasyritysten toiminnanohjaus- tai taloushallinnon järjestelmiä

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Ei samaa eikä eri mieltä
- ☐ Osittain eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä

15. Palveluihimme kuuluu tarjota asiakkaillemme koulutusta sähköisten järjestelmien käytössä

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Ei samaa eikä eri mieltä
- ☐ Osittain eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä

16. Sähköistymisen aste kaikista toiminnoistamme on tällä hetkellä noin

- ☐ Alle 20 %
- ☐ 20-39%
- ☐ 40-59 %
- ☐ 60-79 %
- ☐ 80 % tai yli
- ☐ En osaa sanoa

17. Pyrimme siirtymään tulevaisuudessa täysin sähköiseen taloushallintoon

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Ei samaa eikä eri mieltä
- ☐ Osittain eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä

Työntekijöiden osaamistarpeet tulevaisuudessa

Kuinka hyvin seuraavat väittämät pitävät mielestäsi paikkansa

18. Taloushallintoalan työntekijä tulee toimimaan tulevaisuudessa enemmän kokonaisvaltaisena liiketoiminnan konsulttina ja kehittäjänä

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Ei samaa eikä eri mieltä
- ☐ Osittain eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä

19. Oman asiantuntijuuden tuotteistamisen ja markkinoinnin osaaminen tulevat korostumaan taloushallintoalan työntekijän osaamisessa

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Ei samaa eikä eri mieltä
- ☐ Osittain eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä

20. Taloushallintoalan työntekijän asiakaspalvelutaidot tulevat korostumaan tulevaisuudessa

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Ei samaa eikä eri mieltä
- ☐ Osittain eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä

21. Taloushallintoalan työntekijän täytyy jatkuvasti kouluttautua ja kehittää omaa ammatillista osaamistaan

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Ei samaa eikä eri mieltä
- ☐ Osittain eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä

22. Millaista ammatillista osaamista taloushallintoalan ammattilaiselta vaaditaan tulevaisuudessa?

Mainitse mielestäsi kolme tärkeintä osaamisaluetta

23. Millaisia viestintätaitoja taloushallintoalan ammattilaiselta vaaditaan tulevaisuudessa?

Valitse mielestäsi kolme tärkeintä vaihtoehtoa

- ☐ Tiedonhakutaidot
- ☐ Tiedon jakaminen (Oma työyhteisö, taloushallintoalan ammattilaiset)
- ☐ Englannin kielitaito (Taloushallintoalan ja asiakasyritysten toimialan sanasto)
- ☐ Yhteistyöosaaminen (Asiakkaat, ohjelmistotoimittaja, viranomaiset ja muut sidosryhmät)
- ☐ Hyvät suullisen viestinnän ja esiintymisen taidot
- ☐ Hyvät kirjallisen viestinnän taidot
- ☐ Eri kulttuurien välinen viestintä
- ☐ Jotain muuta, mitä _____

24. Millaisia tietoteknisiä taitoja taloushallintoalan ammattilaiselta vaaditaan tulevaisuudessa?

Valitse mielestäsi kolme tärkeintä vaihtoehtoa

- ☐ Useiden eri järjestelmien hallinta
- ☐ Järjestelmien kehittäminen
- ☐ Taulukkolaskentaohjelmien perusfunktiot
- ☐ Taulukkolaskentaohjelmien vaativammat funktiot
- ☐ Mobiilisovelluksien hallinta
- ☐ Nykyaikaisten viestintätyökalujen käyttö
- ☐ Koodaamisosaaamista
- ☐ Jotain muuta, mitä _____

TEEMAHAASTATTELU

- 1. Taustatiedot**
- 2. Palvelutarjooma**
- 3. Ohjelmistot ja sähköinen taloushallinto**
- 4. Työntekijöiden osaamistarpeet tulevaisuudessa**