

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden koulutusohjelma

Samuli Luukkainen

TILITOIMISTON VALINTAAN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2018



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Toukokuu 2018**  
**Liiketalouden koulutusohjelma**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
+358 13 260 600 (vaihde)

**Tekijä**  
Samuli Luukkainen

**Nimeke**  
Tilitoimiston valintaan vaikuttavat tekijät

**Toimeksiantaja**  
Azets Insight Oy

**Tiivistelmä**

Tilitoimistoala Suomessa on voimakkaassa murroksessa, kun digitalisaation, palveluntarjonnan sekä konsultoinnin merkitys kasvaa. Ennen sähköisen kirjanpidon yleistymistä yritysasiakkaille on ollut merkitystä paikallisuudella ja sillä, että kirjanpitäjä voidaan tavata. Tilanne on muuttumassa, kun palveluja voidaan tarjota kauempaakin. Nykyisin yhä useampi asiakas vaatii sähköistä tai digitaalista palvelua. Tämä mahdollistaa sen, että tilitoimisto voi olla eri puolella Suomea kuin asiakas. Tulevaisuudessa alalla menestymisen ja kehittymisen kannalta tilitoimistoille on tärkeää, että asiakkaille pystytään tarjoamaan uusia lisäarvopalveluita.

Opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantona Azets Insight Oy:lle. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää tilitoimiston valinnan perusteena olevia syitä tilitoimistopalveluja käyttäviltä yrityksiltä. Tutkimus toteutettiin laadullisena kyselytutkimuksena. Teoreettinen viitekehys koostuu taloushallinnon tehtävistä, tilitoimistojen palvelujen kuvauksesta ja ulkoistamisen tavoitteista ja ongelmakohtista.

Tutkimuksen mukaan iso osa yrityksistä hyödyntää tilitoimiston tarjoamia palveluita. Tilitoimiston valintaan vaikuttavat ensisijaisesti tilitoimiston auktorisointi, palveluiden nykyaikaisuus ja palveluiden laajuus. Tutkimuksen mukaan tilitoimiston sijainti ja palvelujen hinnoittelu eivät ole tärkeitä kriteerejä tilitoimiston valinnassa. Erikokoisten yritysten vastaukset erosivat siltä osin toisistaan, että pienemmille yrityksille palvelun paikallisuus oli huomattavasti tärkeämpi asia eikä tilitoimiston auktorisointi ollut yhtä tärkeässä roolissa kuin isommille yrityksille.

**Kieli**  
suomi

Sivuja 46  
Liitteet 3  
Liitesivumäärä 23

**Asiasanat**  
Tilitoimisto, ulkoistaminen, digitalisaatio



**THESIS**  
**May 2018**  
**Degree Programme in Business Economics**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
FINLAND  
+358 13 260 600 (switchboard)

Author  
Samuli Luukkainen

Title  
Factors Affecting the Decision of Choosing an Accounting Office

Commissioned by  
Azets Insight Oy

**Abstract**

Financial administration in Finland is going through a major change as the importance of digitization, service provision and consulting are growing. Before the introduction of electronic accounting locality was important for corporate customers as well as the possibility to meet the accountant personally. The situation is changing when services can be provided further today and more and more customers are requiring electronic or digital services. This allows the accounting firm to be located elsewhere than the customer. In the future, it is important for the accounting offices to make their business more prosperous by providing new value-added services for their performance and development.

This thesis was commissioned by Azets Insight Oy. The aim of this thesis was to find out the reasons for the choice of the accounting office from the companies using these services. The study was conducted as a qualitative questionnaire. The theoretical framework consists of financial administration tasks, descriptions of accountancy services and outsourcing goals and issues.

According to the study, a large number of companies use the services provided by the accounting offices. The choice of the accounting firm is primarily based on the responsibility of the accounting firm, the modernization of services and the extent of the services. According to the study, the location of the accounting office and the pricing of services are not important criteria for selecting the accounting office. Differences in answers of different sizes of companies varied as the locality of the service to smaller companies was a much more important issue and the authorizing of the accounting office was not as important as it was for bigger companies.

Language  
finnish

Pages 46  
Appendices 3  
Pages of Appendices 23

Keywords  
accounting office, outsourcing, digitization

# Sisältö

1	Johdanto.....	5
1.1	Tausta.....	5
1.2	Opinnäytetyön tavoite .....	5
1.3	Opinnäytetyön rakenne.....	6
2	Tilitoimistoala Suomessa .....	6
2.1	Tutkimuksen toimeksiantaja.....	7
2.2	Tilitoimiston auktorisointi.....	8
2.3	Taloushallintoliitto .....	8
2.4	Tilitoimistojen palvelujen kuvaus.....	9
2.4.1	Taloushallinnon tehtävien jakaminen .....	10
2.4.2	Juokseva kirjanpito ja tilinpäätös .....	11
2.4.3	Palkanlaskenta .....	13
3	Digitalisaatio ja taloushallinto.....	14
3.1	Taloushallintoalan kehitys.....	14
3.2	Taloushallinnon ulkoistaminen.....	16
3.2.1	Ulkoistamisen tavoitteet .....	18
3.2.2	Ulkoistamisen ongelmakohdat .....	20
4	Tutkimuksen tavoite ja toteutus .....	21
4.1	Tutkimuksen tehtävä.....	21
4.2	Tutkimusmenetelmä.....	22
4.3	Suunnittelu ja toteutus .....	22
5	Tutkimuksen tulokset .....	23
5.1	Vastaajien taustatiedot.....	24
5.2	Yritysten taustatiedot .....	25
5.3	Tutkimuksen tulokset ja niiden analysointi .....	28
5.3.1	Taloushallintopalveluiden hankkiminen tilitoimistosta .....	28
5.3.2	Tilitoimiston auktorisoinnin vaikutus.....	29
5.3.3	Tilitoimiston valintaan vaikuttavat tekijät .....	30
5.3.4	Ensisijainen tiedonlähde tilitoimiston valinnassa.....	34
5.3.5	Tilitoimiston tarjoamien palveluiden käyttö ja kustannukset.....	35
5.3.6	Tyytyväisyys ja sitoutuneisuus tilitoimistoon .....	38
6	Johtopäätökset .....	41
7	Pohdinta .....	43
	Lähteet.....	45

## Liitteet

Liite 1 Saateviesti

Liite 2 Kysely

Liite 3 Kyselyn tulokset

# **1 Johdanto**

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää syitä tilitoimiston valinnalle yritysten näkökulmasta. Opinnäytetyön aihevalinnassa merkitystä oli sen ajankohtaisuudella ja kiinnostavuudella, miten tilitoimistoala on muuttunut ja tulee muuttumaan digitalisaation vaikutuksesta. Tilitoimistoalan tehtävien digitalisoituessa tilitoimistoilla on tarve kehittää palvelutarjoamaa ja toimintatapoja niin, että kirjanpidon rutiinien automatisoituessa asiakkaille pystytään tarjoamaan uusia lisäarvopalveluita.

## **1.1 Tausta**

Aloittaessani opinnäytetyön suunnittelua tärkeä asia oli tehdä opinnäytetyö jostakin toimeksiantajalle hyödyllisestä aiheesta. Tutkimuksen aihe on mielenkiintoinen ja tulokset helposti toimeksiantajan hyödynnettävissä esimerkiksi uusasiakashankinnassa ja palveluiden suunnittelussa ja tarjoamisessa nykyisille asiakkaille. Opinnäytetyön aihe tuli toimeksiantona Azets Insight Oy:ltä.

## **1.2 Opinnäytetyön tavoite**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millä perusteilla erilaiset yritykset valitsevat tilitoimistonsa ja minkälaisia palveluita yritykset tilitoimistoltaan toivoisivat. Hankittavan tutkimustiedon perusteella on mahdollista arvioida palvelutarjoamaa ja pohtia mahdollisuuksia vastata asiakkaiden palvelukysynnän muutoksiin. Opinnäytetyön tavoitteena oli myös kehittää ammatillista osaamistani ja taitojani tutkijana.

### **1.3 Opinnäytetyön rakenne**

Opinnäytetyön toisessa luvussa käydään läpi tilitoimistoalaa Suomessa ja esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja sekä taloushallintoliitto. Luku sisältää teoria- ja lakitietoa tilitoimistojen ulkoisen ja sisäisen laskennan palveluista ja tämän lisäksi luvussa kerrotaan tilitoimistojen tarjoamista palveluista. Kolmannessa luvussa kerrotaan sähköisestä ja digitaalisesta taloushallinnosta sekä digitalisaation vaikutuksesta taloushallinnon kehittymiseen. Digitalisaation käsittelyssä keskitytään myös tilitoimistossa työskentelevien työnkuvaan ja tilitoimiston rooliin tulevaisuudessa. Luvussa kerrotaan myös ulkoistamisesta yleisellä tasolla sekä tuodaan esille taloushallinnon ulkoistamisen hyötyjä ja mahdollisia ongelmakohtia. Neljännessä luvussa käydään läpi tutkimuksen tehtävä, käytetty tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus vaiheittain. Viidennessä luvussa käydään läpi tutkimuksen tulokset. Kuudes luku sisältää tutkimustuloksista johdetut johtopäätökset, pohdintaa, itsearviointia ja ajatuksia mahdollisista jatkotutkimuksen aiheista.

## **2 Tilitoimistoala Suomessa**

Kirjanpito on Suomessa yhtiöiden lakisääteinen velvollisuus. Tämän ansiosta alan jatkuvuus ja ennustettavuus ovat erittäin hyvät. Tilitoimistojen ja asiakkaiden välille syntyy monissa tapauksissa vahva luottamussuhde, minkä vuoksi myös asiakaspysyvyys on alalla todella vahva. Suurin osa Suomen tilitoimistoista on hyvin pieniä. Kuitenkin yhdessä näiden pienien tilitoimistojen osuus on huomattava, sillä 10 suurimmalla tilitoimistolla on ainoastaan noin 30 %:n osuus markkinasta. (Kinnunen 2017, 7.)

Taloushallintoliiton mukaan Suomessa vuonna 2016 on toiminut 4 235 tilitoimistoa työllistäen yhteensä 11 702 henkilöä. Yritysten toimipaikka koko vaihtelee 1 – 2 henkilön toimistoista yli 50 henkilön toimistoihin. Samalla kun alan

liikevaihto on kasvanut tasaisesti vuosittain, alalla toimivien yritysten ja henkilöiden määrä on ollut laskussa. (Taloushallintoliitto 2018a.)

Kinnusen mukaan (2017, 13) alalla toimivien yritysten ja henkilömäärän lasku johtuu toimialan murroksesta, joka tarkoittaa perinteisten tilitoimistojen aikakauden loppumista. Kaikilla tilitoimistoilla ei tule olemaan resursseja vastata murroksen tuomaan haasteeseen, mutta toimialalla toimiville suuremmille yhtiöille murros luo puolestaan toimialan fragmentoituneisuudesta johtuen kasvumahdollisuuksia tulevaisuudessa. Järjestelmien ja prosessien sähköistyminen tulee muuttamaan tilitoimistojen tarjoamia palveluita, prosesseja, osaamistarpeita sekä työnjakoa asiakkuuksissa. Samalla perinteinen kirjanpitäjän rooli tulee menettämään arvoaan ja konsultin työtehtävät tulevat kasvattamaan merkitystään. (Kinnunen 2013, 13).

## **2.1 Tutkimuksen toimeksiantaja**

Azets Insight Oy (jatkossa Azets) perustettiin vuonna 2016, kun BPO-divisioona (Business Process Outsourcing) irtaantui Vismasta. Azets on Pohjoismaissa toimiva alan johtava taloushallinnon, HR:n ja palkanlaskennan palveluiden ja ohjelmistojen tarjoaja. Azetsilla on yhteensä 83 toimipistettä, joista Suomessa sijaitsee 16. Azetsilla on lähes 3 000 työntekijää ja yli 20 000 asiakasta. Suomessa sijaitsevat 16 toimipistettä työllistävät yli 500 henkilöä. Yritys on auktorisoitu taloushallinnon ja palkka- sekä henkilöstöhallinnon palveluyritys, joka tarjoaa palveluita niin pienille, keskisuurille kuin suurillekin asiakkaille. (Azets Insight Oy 2018.) LA-palveluja (Large Accounts) tarjotaan ja hoidetaan valtaosin pääkaupunkiseudun toimipisteillä, kun taas SMB-palveluja (Small and Medium-sized businesses) tarjotaan poikkeuksetta ympäri Suomea. Azetsilla Joensuussa on noin 30 työntekijää ja yli 450 asiakasta. (Azets Insight Oy 2018.)

Azetsin missio on olla tukemassa ja helpottamassa yrityksen kasvua tuottamalla tietoa päätöksenteon tueksi hyödyntämällä uusinta teknologiaa. Azets kehittää ratkaisuja ja tarjoaa neuvonantopalveluja tuomaan kustannustehokkuutta ja parantamaan kilpailukykyä. Azetsin visio on varmistaa asiakkaiden menestys

pitämällä huolta asiakkaiden taloudesta ja henkilöstöstä, jotta he voivat hyödyntää kaikki mahdollisuudet ja kasvaa kannattavasti. (Azets Insight Oy 2018.)

## 2.2 Tilitoimiston auktorisointi

Taloushallintoliiton jäsenyritykset ovat auktorisoituja tilitoimistoja ja niiden osaaminen, järjestelmät ja toimintamallit on tarkastettu. Taloushallintoliitto myös valvoo, että tilitoimistosta löytyy KLT-tutkinnon<sup>1</sup> suorittaneita ammattilaisia. Auktorisoitu tilitoimisto toimii hyvän tilitoimistotavan mukaisesti ja sillä on vastuuvakuutukset kunnossa. Auktorisointi edellyttää, että toiminta on täysin lain mukaista ja että uudet säännökset huomioidaan aina hyvissä ajoin ennen niiden voimaantuloa. Taloushallintoliiton säännöissä (2016, 3 §) määrätään varsinaisen jäsenen jäsenyysvaatimuksista seuraavasti:

1. Auktorisoituvan tilitoimiston täytyy harjoittaa päätoimialanaan tilitoimistotoimintaa tai muuta taloushallinnon ulkoistuspalvelujen tarjoamista;
2. Hakijan täytyy olla vakavarainen ja riippumattomassa asemassa, eli käyttää itsenäistä päätösvaltaa päätoimialaansa liittyvissä kysymyksissä;
3. Kirjanpito toiminnasta vastaava henkilö on suorittanut KLT-tutkinnon;
4. Hakija on toiminut alalla vähintään kaksi vuotta ja
5. Hakijalla on hyvät edellytykset toimia hyvän tilitoimistotavan mukaisesti. (Taloushallintoliitto 2018b.)

## 2.3 Taloushallintoliitto

Suomen Taloushallintoliitto ry (TAL) on auktorisoitujen tilitoimistojen ja konsulttiyritysten valtakunnallinen toimialaliitto, joka tarjoaa alalla toimiville yrityksille räätälöityjä palveluja, kuten koulutuksia, toimialauutisia ja tutkimuksia.

---

<sup>1</sup> Kirjanpidon ja laskennan tutkinto



Taloushallintoliittoon kuuluu noin 800 auktorisoitua jäsenoimipaikkaa ja yli 2700 KLT-asiantuntijaa. Suomen taloushallintoliitto ry:n yhteydessä toimii myös Tili-instituuttisäätiö. (Taloushallintoliitto 2018c.)

Taloushallintoliiton missio on edesauttaa asiakkaiden taloudellista kannattavuutta, parantaa alan houkuttelevuutta ja asiantuntijoiden henkilökohtaista menestymistä urallaan. Toimialaa on tarkoitus kehittää yhdessä jäsenyritysten kanssa. Liitto antaa jäsenilleen tukea, jotta taloushallinnon hyödyntäminen ja tilitoimistojen henkilökunta kehittyvät ja jotta tilitoimistojen asiakkaan saavat luotettavaa ja osaavaa palvelua. (Taloushallintoliitto 2018c.) Taloushallintoliiton yhteydessä toimiva Tili-instituuttisäätiö vastaa KLT-tutkinnosta ja PHT-tutkinnosta<sup>2</sup>, jotka ovat alan arvostettuja tutkintoja (Taloushallintoliitto 2018d).

## 2.4 Tilitoimistojen palvelujen kuvaus

Tilitoimiston palvelujen käyttäminen on asioista sopimista. Tilitoimiston asiakkaana oleminen on helppoa, kun tilitoimisto hallitsee taloushallinnon kokonaisuuden ja tietää, mistä asioista tulee sopia ja missä järjestyksessä. (Taloushallintoliitto 2018e.) Tilitoimistojen tarjoamat palvelut voidaan jakaa karkeasti neljään osaan:

### 1) Tilinpäätös ja juokseva kirjanpito.

- Palveluun kuuluu lakisääteiset kuukausittaiset ja vuosittaiset viranomaisraportit sekä liiketapahtumien ja tositteiden kirjauskäsittely.

### 2) Palkanlaskenta.

- Peruspalveluun kuuluu palkkojen ja työnantajasuoritusten laskeminen sekä yleensä palkkalaskelman ja viranomaisilmoitusten lähettäminen eri jaksoilta.

---

<sup>2</sup> Palkkahallinnon tutkinto

### 3) Ulkoisen laskennan palvelu.

- Tilitoimisto hoitaa liikekirjanpidon kokonaisvaltaisen käsittelyn; maksatus, palkanlaskenta, myyntien sekä ostojen käsittely.

### 4) Sisäisen laskennan palvelu.

- Johdon laskentatoimi. Tilitoimisto auttaa liiketoiminnan suunnittelussa ja esimerkiksi kannattavuuksien laskennassa. (Taloushallintoliitto 2018f.)

## 2.4.1 Taloushallinnon tehtävien jakaminen

Yrityksen laskentatoimi on perinteisesti jaettu kahteen pääalueeseen, ulkoiseen laskentatoimeen ja sisäiseen laskentatoimeen (Suomala, Manninen & Lyly-Yrjänäinen 2011, 9). Ulkoinen laskentatoimi, joka tuottaa tuloslaskelman ja taseen kirjanpidon perusteella, on yrityksen lakisääteinen velvoite (Suomala ym. 2011, 9). Ulkoisen laskentatoimen ytimen muodostavat kahdenkertainen kirjanpito, taloudellisten tapahtumien tallentaminen ja luokittelujärjestelmä. Koska laskentaa säätelevät lait ja asetukset määrittävät tarkkaan, mitä kerrotaan ja miten, on ulkoinen laskentatoimi hyvin samankaltaista eri yrityksillä. Ulkoinen laskentatoimi antaa tietoa ja kuvan yrityksen tuloksesta ja taloudellisesta asemasta yrityksen ulkopuoliselle tarkastelijalle. (Ikäheimo, Malmi & Walden 2012, 13.)

Sisäisen laskentatoimen eli johdon laskentatoimen päätehtävä on mitata ja raportoida informaatiota, joka auttaa toiminnan suunnittelussa ja valvonnassa sekä lyhyellä että pitkällä tähtäimellä ja tukee yritysjohtoa päätöksenteossa. Sisäistä eli johdon laskentatoimea eivät säätele yrityksen ulkopuoliset lait ja asetukset ja siksi se on huomattavasti moniulotteisempi kokonaisuus kuin ulkoinen laskentatoimi. (Ikäheimo ym. 2012, 14.)

Englantilainen johdon laskentatoimen ammattilaisten suurin yhdistys CIMA määrittelee johdon laskentatoimen sisältävän tärkeän informaation luomista, tunnistamista, esittelyä, tulkintaa ja käyttöä suunnitellessa yrityksen strategioita, valvottaessa eri toimintoja, yritystä koskevassa päätöksenteossa, resurssien

tehokkaassa käytössä ja sisäisessä valvonnassa. (Kinnunen, Laitinen, Laitinen, Leppiniemi & Puttonen 2007, 81.)

#### **2.4.2 Juokseva kirjanpito ja tilinpäätös**

Kirjanpidolla tarkoitetaan kirjanpitolain mukaista kirjanpitoa, liikekirjanpitoa. (Kirjanpitolaki 1336/1997). Kyseessä on ulkoinen laskenta, joka perustuu lakeihin ja säännöksiin. Kirjanpidosta ja tilinpäätöksestä säädetään kirjanpitolaissa, joka määrää, että jokainen liike- ja ammattitoimintaa harjoittava on kirjanpitovelvollinen. Juokseva kirjanpito alkaa avaavasta taseesta ja päättyy tilinpäätökseen. Avaava tase perustuu ja muodostuu edellisen tilikauden päättävästä taseesta tai aloittavassa yhtiössä oman pääoman sijoituksesta ja perustamistoimista. Pääsääntöisesti tilikausi on 12 kuukautta, mutta ei kuitenkaan välttämättä kalenterivuosi. (Lehtonen 2007, 124–125.)

Lainsäädännöstä löytyy ohjeistus siitä, millaisia tietoja kirjanpitoon kuuluu merkitä, miten ne merkitään ja mitä laskelmia ja selvityksiä kirjanpidossa täytyy vähintään tehdä. Liiketapahtumia ovat yrityksen menot, tulot, rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisu- ja siirtomerkinnot. Tulo syntyy yrityksen myydessä suoritteitaan ja meno tuotannontekijöitä hankittaessa. Rahoitustapahtumia ovat myynnit, ostot, velanotot ja takaisinmaksut, koron maksu sekä omistajien tekemät sijoitukset yritykseen ja pääoman maksut sekä palautukset omistajille. Siirtoja ja oikaisuja tehdään joko virheellisiin kirjauksiin tai jos liiketapahtumaan tulee muutos. (Leppiniemi & Kykkänen 2009, 17–22.)

Yrityksen on kirjanpitolain mukaan laadittava tilinpäätös päättyneeltä tilikaudelta. Poikkeuksena ovat ammatin- ja liikkeenharjoittajat, jotka eivät ole velvollisia pitämään kahdenkertaista kirjanpitoa, mikäli sekä päättyneellä että sitä edeltäneellä tilikaudella on täyttynyt enintään yksi seuraavista edellytyksistä:

- 1) taseen loppusumma ylittää 100 000 euroa
- 2) liikevaihto tai sitä vastaava tuotto ylittää 200 000 euroa tai
- 3) palveluksessa on keskimäärin yli kolme henkilöä.

Ammatin- ja liikkeenharjoittajan täytyy laatia tilinpäätös, jos sekä päättyneellä että sitä edeltäneellä tilikaudella on ylittynyt vähintään kaksi edellä mainituista säädetyistä rajoista. (Kirjanpitolaki 1336/1997.)

Tilinpäätöksen tulee antaa oikea ja riittävä kuva (true and fair view) yrityksen tuloksesta ja taloudellisesta asemasta. Tilinpäätöstä laadittaessa noudatetaan pääperiaatteita, joita pitää soveltaa johdonmukaisesti tilikaudesta toiseen ja kirjanpidon vientien pitäisi kuvata liiketapahtumien todellista luonnetta. Nämä pääperiaatteet ovat

- 1) toiminnan jatkuvuus (going concern), jossa kirjanpitovelvollisen oletetaan jatkavan toimintaansa toistaiseksi,
- 2) laatimisperiaatteiden johdonmukaisuus (consistency) eli noudatetaan kerran valittua menettelytapaa,
- 3) sisältöpainotteisuus (substance over form), jonka mukaan tilinpäätöstä ja toimintakertomusta laadittaessa on kiinnitettävä huomiota liiketapahtuman tosiasialliseen sisältöön eikä yksinomaan sen oikeudelliseen muotoon,
- 4) varovaisuus (conservatism, prudence) eli tuloja ei arvioida liian suuriksi eikä menoja liian pieniksi,
- 5) suoriteperusteisuus (accrual basis), joka on kirjanpidon lähtökohtana ja jonka mukaan menot ja tulot kirjataan sille päivälle, jona hyödyke, tuote tai palvelu on siirtynyt myyjältä ostajalle ja
- 6) erillisperiaate (economic entity) eli sijoitusinstrumenttikohtainen arvostaminen.

Tilinpäätös sisältää Suomessa taseen, tuloslaskelman, rahoituslaskelman sekä edellisten liitetiedot. Näiden lisäksi on esitettävä vertailutiedot edelliseltä tilikaudelta. Suurten yritysten on sisällytettävä tilinpäätökseensä myös toimintakertomus, jossa arvioidaan yrityksen liiketoiminnan kehitykseen vaikuttavia seikkoja, kuten keskeisiä epävarmuustekijöitä, riskejä ja markkinakehitystä. Toimintakertomuksessa kerrotaan näiden lisäksi muun muassa henkilöstökehityksestä, ympäristötekijöistä sekä tilikauden päättymisen

jälkeen tapahtuneista asioista. (Jormakka, Koivusalo, Lappalainen & Niskanen 2015, 35–37.)

### **2.4.3 Palkanlaskenta**

Palkanlaskennan tarve syntyy siitä, kun yrityksessä työskentelee työntekijöitä, joille maksetaan korvaus tehdystä työstä. Palkkausta säätelevät Suomessa lainsäädäntö ja erilaiset sopimukset. Ennakkoperintäasetuksen mukaan palkkakirjanpidon pitäminen on pakollista aina, kun yritys maksaa palkkoja. (Lahti & Salminen 2014, 139.)

Palkkahallinto on usein varsin merkittävä osa hallintoa ja se on organisoitu osaksi taloushallintoa. Suuremmissa organisaatioissa palkkahallinto on usein rinnakkainen toiminto taloushallinnolle ja osa HR-toimintoja (Human Resource), jotka ovat HR-johdon vastuulla. Pienissä ja keskisuurissa organisaatioissa palkkahallinto on tyypillisesti järjestetty osana taloushallintoa. Organisatorisesta toimintamallista riippumatta palkkahallinnolla ja palkanlaskentaprosessilla on aina merkittävä rajapinta useaan taloushallinnon prosessiin, kuten maksuliikenteeseen, raportointiin ja pääkirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2014, 135.)

Palkkahallinnon tehtävä on taata sopimusten, lakien ja asetusten noudattaminen sekä palkkojen maksaminen henkilöstölle oikean suuruisina ja oikea-aikaisesti. Palkkahallinnon työtehtäviin kuuluu muun muassa sopimusten tulkintaa, palkkojen laskemista, määrittämistä ja maksamista, palkkojen tilastointia ja arkistointia, palkkahallinnon tehtävien ohjeistamista sekä johdon ja työnjohdon avustamista. Palkanlaskenta on palkkahallinnon ja henkilöstöhallinnon ydintoiminto. Palkanlaskennan teknisen osaamisen lisäksi palkanlaskijan on tunnettava lait, säännökset ja niissä tapahtuvat muutokset sekä käytettävät palkanlaskennan ohjelmistot. (Kouhia-Kuusisto, Mikkonen, Syvänperä & Turunen 2017, 10–12.)

Palkkoihin liittyvät tiedot ovat ihmisille henkilökohtaisia asioita, joten niiden parissa työskenteleviltä henkilöiltä vaaditaan säännösten osaamista, oikeaa tulkintaa, soveltamista, hienotunteisuutta ja luottamuksellisten tietojen käsittelytaitoa. Työsuhdetta koskevat säädökset ja säännöt määräytyvät hierarkkisesti, eli alempi säännöstö tai ohjeistus ei voi kumota ylempänä mainittua. Näitä palkkahallinnon säännöksiä ovat lainsäädäntö, työehtosopimus (TES), työsopimus, työsäännöt (YTL) ja muut vastaavat sopimukset, työpaikalla syntynyt käytäntö ja työnantajan käskyt. (Kouhia-Kuusisto ym. 2017, 12–14.)

### **3 Digitalisaatio ja taloushallinto**

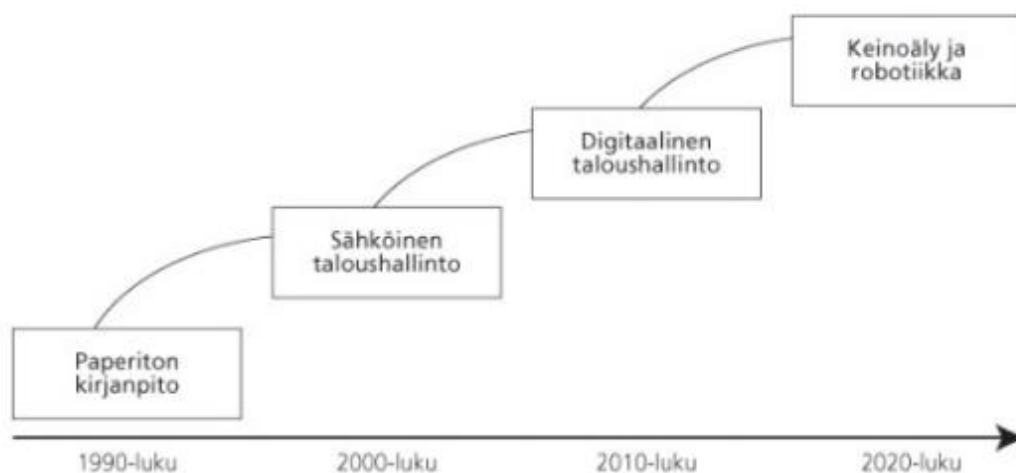
Digitalisaatio terminä määrittelee tämän hetkistä teknologian murrosta kaikkein voimakkaimmin (Kiiski-Kataja 2016). Lindgrenin (2017) mukaan digitalisaatio on hyvin moniulotteinen termi, joka käsitetään usein väärin. Digitalisaatio voi Suomessa olla vaikka sitä, että on Twitterissä, tai se voi olla järkevää liikkeenjohtoa, jolla yritykset hyödyntävät uusinta teknologiaa muuttuessaan. (Kauppalehti 2017.)

Yritysten menestyminen tulevaisuudessa tulee pohjautumaan nimenomaan ohjelmistojen hyödyntämiseen, joka mahdollistaa saumattoman vuorovaikutuksen partnereiden, asiakkaiden ja muiden tärkeiden sidosryhmien kanssa. Monen toimialan muuttuessa digitalisaation seurauksena osa yrityksistä tulee löytämään uusia liiketoimintamahdollisuuksia siinä missä osa joutuu taistelemaan selviytymisestään. (Hämäläinen, Maula & Suominen 2016, 21–32.)

#### **3.1 Taloushallintoalan kehitys**

Lahti ja Salminen (2014, 23–28) kertovat digitaalisen ja sähköisen taloushallinnon eroista. Sähköisyyden alkaessa yleistyä paperiton kirjanpito - termi alkoi olla yleisesti käytössä 1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alkupuolella.

Paperittomuus tarkoitti sitä, että lakisääteiset tositteet pystyttiin esittämään sähköisessä muodossa. Vaikka digitaalinen taloushallinto on myös paperitonta, on tärkeää huomata, että sähköisessä taloushallinnossa paperittomuus voidaan saavuttaa tehottomassa ja manuaalisessa prosessissa muuttamalla tosineaineisto sähköiseen muotoon esimerkiksi skannaamalla. Digitaalinen taloushallinto keskittyy erityisesti tietovirtojen digitalisointiin organisaatioiden ja järjestelmien välillä tämän jälkeen hyödyntäen dataa prosessien ja raportoinnin automatisoimiseksi. Tämä tarkoittaa, että järjestelmä kykenee tekemään ne toimenpiteet itsenäisesti, joihin aiemmin tarvittiin henkilöresursseja. Tämä puolestaan mahdollistaa taloushallinnon tehokkuuden kasvattamisen huomattavan suurilla harppauksilla. Toisin sanoen digitaalisen taloushallinnon edellytyksenä on aineiston täysin sähköinen käsittely. Jos jokin prosessin osa on käsitelty paperisessa muodossa, kutsutaan sitä sähköiseksi taloushallinnoksi digitaalisen sijaan. Kuva 3 esittää taloushallinnon kehitysvaiheet tulevina vuosikymmeninä Suomessa.



Kuva 3. Taloushallinnon kehitys Suomessa (Lahti & Salminen 2014, 27)

Digitaalisuuden ja automaation myötä Suomesta tulee katoamaan jopa puolet taloushallinnon transaktioiden hoitoon liittyvistä työpaikoista. Nykyaikainen organisaatio pystyy jo nyt toimimaan parhaimmillaan yli puolet pienemmillä resursseilla kuin 10–15 vuotta sitten. Taloushallinnon tehostuminen onkin tarpeen, sillä taloushenkilöstö tulee tulevaisuudessa olemaan entistäkin pienempi muun muassa eläköitymisen takia. Digitaalisuus tulee muuttamaan

myös työtehtäviä ja toimenkuvia sekä asettamaan taloushallinnon työntekijöille täysin uusia osaamisvaatimuksia. Tarve henkilöille, jotka osaavat hyödyntää uusien järjestelmien ja digitaalisuuden tuomia mahdollisuuksia tehokkaasti, tulee kasvamaan. Sähköisyys ja digitalisoituminen ovat mahdollistaneet uusia palvelumalleja ja -konsepteja asettaen varsinkin pienemmät tilitoimistot isojen haasteiden eteen, kun asiakkaille pitää pystyä tarjoamaan nykyaikaista sähköistä palvelua (Lahti & Salminen 2014, 30–31.)

Digitaalisuuden tuomia hyötyjä ovat sen kiistaton tehokkuus ja nopeus. Digitaalinen taloushallinto myös vähentää virheitä sekä parantaa toiminnan laatua ja läpinäkyvyyttä. Suurille yrityksille digitaalisuus tulee olemaan käytännössä ainoa tapa selvitä kasvaneista kontrolli- ja vastuuvaatimuksista. (Lahti & Salminen 2014, 32–33.)

Kun rutiinitehtäviä hoidetaan yhä useammin sähköisesti, kirjanpitäjät asiakaspalvelijoina tulevat olemaan entistä enemmän itsenäisesti vastuussa asiakassuhteiden hoitamisesta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017). Robotiikkaa ja keinoälyä on jo käytössä eri taloushallinnon prosesseissa. Näiden käyttäminen lisää taloushallinnon automaatioastetta ja esimerkiksi automaattinen raportointi on mahdollista ohjelmistorobotin avulla. Esimerkiksi palkanlaskennan rutiinit voivat olla tulevaisuudessa täysin automatisoituja, kun robotti suorittaa palkanlaskennan työt 40 kertaa nopeammin kuin palkanlaskija. Palkkasummatiedot perustuvat usein monimutkaisiin korvaussääntöihin, jotka edellyttävät manuaalista käsittelyä. Tällaiset tehtävät sopivat hyvin robotille, sillä robotti pystyy käsittelemään monimutkaisiakin laskentakaavoja ja yhdistelemään tietoja useasta eri lähteestä ilman varsinaista käyttöliittymää, jota palkanlaskija tarvitsee. (OpusCapita 2018.)

### **3.2 Taloushallinnon ulkoistaminen**

Kirjallisuudessa ulkoistamisen määrittelyssä on havaittavissa sekavuutta sen tarkasta merkityksestä ja tarkoituksesta. Ulkoistaminen on usein määritelty tilanteeksi, jossa ulkopuoliset toimittajat toimivat merkittävässä asemassa



yrittäjien toimintojen hoitamisessa. Vaihtoehtoisesti sillä tarkoitetaan yksinkertaisesti tuotteiden ja palveluiden ostamista monikansallisilta yrityksiltä. Käsitteen määrittely on kuitenkin yleisesti niin laajaa, että ulkoistamisen määritelmä pitää sisällään kaikki tuotteet tai palvelut, jotka tuotetaan organisaation ulkopuolella (Gilley & Rasheed 2000, 764.) Ilorannan ja Pajunen-Muhosen (2012, 169) mukaan ulkoistamisella tarkoitetaan yleensä sitä, että toimintoja, jotka yritys on aiemmin tehnyt itse, siirretään ulkopuolisen palveluntarjoajan tehtäväksi.

Ulkoistaminen on ollut pitkään trendi teollistuneissa yhteiskunnissa. Ulkoistaminen näyttäisi nostavan automaattisesti pörssikursseja ja toisaalta aiheuttavan voimakasta huolta työpaikoista. Vielä muutama vuosikymmen sitten yrityksissä oli omat ruokalat, siivoustyöntekijät, autot, kirjanpitäjät ja niin edelleen. Ruokalan pitäminen ja siivoustyöt olivat monessa yrityksessä ensimmäisiä tehtäviä, jotka ulkoistettiin, kun todettiin että niistä suoriuduttiin ulkopuolisin voimin paremmin tai edullisemmin kuin itse. Ulkoistamisen ja alihankinnan ero on siinä, että ulkoistaminen siirtää ihmiset, omaisuuden, infrastruktuurin ja niihin liittyvän osaamisen ulkopuoliselle toimittajalle. (Iloranta & Pajunen-Muhonen 2012, 170.)

Moniin merkittäviin ulkoistamispäätöksiin liittyy työn tekemisen siirtäminen kustannustason näkökulmasta edullisempiin maihin. Siitä syystä ulkoistaminen liitetään monesti yleisessä keskustelussa globalisaatioon ja siihen, että kotimaisia työpaikkoja menetetään ulkomaille. Vaikka näillä kahdella asialla onkin kiistaton yhteys, ulkoistamistrendi ja globalisaatio ovat kuitenkin kaksi eri ilmiötä. (Iloranta & Pajunen-Muhonen 2012, 170.)

IT-toiminnot ja sovellusten ylläpitäminen ovat olleet eniten ulkoistettuja toimintoja. Nykyään myös paljon tukitoimintoja ulkoistetaan mukaan lukien talous- ja henkilöstöhallinto sekä palkanlaskenta. Edellä mainitut tukitoiminnot ovat hyvin samanlaisia yrityksestä riippumatta ja niiden ulkoistaminen on mielekästä, sillä palveluntarjoaja kykenee samankaltaisuuden vuoksi tuottamaan niitä tehokkaasti. (Ekström 2007, 199.)

Kustannussäästöjen tavoittelemisen lisäksi ulkoistamisen taustalla on monesti myös yrityksen halukkuus keskittyä ydinliiketoimintaan. Muita ulkoistamisen syitä ovat yrityksen liiketoiminnan luonne, olosuhteet, toimialan luonne sekä palveluiden tarjonta. Ulkoistamisen syihin vaikuttaa myös ulkoistajan kokemus ulkoistamisesta. Vähemmän kokeneet ulkoistajat pitävät ydinliiketoimintaan keskittymistä tärkeimpänä ulkoistamisen syynä siinä missä kokeneet ulkoistajat pitävät suurimpana syynä erityisosaamisen hankkimista. Ulkoistamisen tuottamat hyödyt voivat näkyä yrityksen asiakkaille asti, mutta riippuen siitä onko ulkoistamisessa keskitytty lyhytaikaisen ongelman ratkaisemiseen vai pitkäaikaiseen kehitykseen, hyödyt eivät välttämättä näy nopeasti. (Ekström 2007, 205–207.)

Tulevaisuudessa B2B (business to business) myynnissä ja palvelujen tarjoamisessa ei enää riitä pelkkä tuotetuntemus tai palveluosaaminen, vaan palveluntarjoajalla täytyy myös olla osaamista asiakkaan liiketoiminnasta. Tämä tarkoittaa, että palveluntarjoajan täytyy ymmärtää talouden perusperiaatteet, jotta hän pystyy ymmärtämään asiakkaan liiketoimintaa ja toimialaa. (Kortelainen & Kyrö 2016, 96–99.) Palvelun ostaja monesti myös odottaa myyjän osoittavan konkreettiset ja taloudelliset hyödyt ja jopa pystyvän ennakoivasti ratkomaan ostajan ongelmia (Laine 2015, 187).

### **3.2.1 Ulkoistamisen tavoitteet**

Ennen kuin yritys lähtee ulkoistamaan tukiprosessejaan, on sen mietittävä, minkälaisia hyötyjä ulkoistamisella haetaan (Ekström 2007, 200). Ulkoistamisella tavoiteltavien hyötyjen saavuttaminen on käytännössä haasteellista ja vaatii perinteistä poikkeavia taitoja, osaamista ja resursseja sekä niiden määrätietoista ohjaamista muutokseen. Toimivassa ulkoistussuhteessa molemmat osapuolet sitoutuvat tavoittelemaan lisäarvoa pitkäjänteisesti ja tukemaan tätä tavoitetta objektiivisin mittarein, johtamismenetelmin ja palkkioin. Ulkoistamisprojekteilla tavoiteltavat hyödyt voidaan jaotella kustannussäästöihin, pääoman vapauttamiseen, teknologiaetuihin, keskittymisen etuihin, markkinakilpailun hyödyntämiseen ja joustavuuteen. (Iloranta & Pajunen-Muhonen 2012, 174–

175.) Tavoiteltu lisäarvo toteutuu parantuneena asiakastytyvyytenä, arvokkaampina tuotteina ja palveluina sekä kohonneena omistaja-arvona. (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 87).

Kustannussäästöjen tavoittelemisen on ulkoistamisen keskeisin syy. Kansainvälisissä tutkimuksissa on saatu tuloksia, joiden mukaan palveluiden ulkoistaminen kilpailuttamisen kautta voi tuoda merkittävästi kustannussäästöjä verrattuna tilanteeseen, jossa toiminnot suoritetaan oman organisaation sisällä. Lähde kustannussäästöille löytyy useimmiten joko toimittajan suurempien volyymien antamasta skaalaedusta, osaamisen tuomasta tehokkuusedusta tai toimittajan muusta kustannusedusta. Skaalaetu perustuu toimittajan mahdollisuuteen tehdä kokonaan tai osittain samaa tuotetta tai palvelua useammalle asiakkaalle. Pitemmälle automatisoitu tuotanto on hyvin tyypillinen tapa hankkia skaalaetua. (Iloranta & Pajunen-Muhonen 2012, 175.)

Useimmiten kun yrityksen sisällä tai ulkopuolella keskustellaan suurista ulkoistamisaikeista, ulkoistamisen syyksi ilmaistaan kustannusten pienentäminen tai pääoman vapauttaminen. Usein mukana on kuitenkin myös muita motiiveja. Monesti julkistettua ulkoistamispäätöstä arvostetaan, vaikka sille ei syvemmin tarkasteltuna oikein olisikaan perusteita. Aavistettavissa oleva positiivinen julkisuus voi houkuttaa yrityksen johtoa tekemään ulkoistamispäätöksen varsinkin sellaisissa tilanteissa, joissa pitkän aikavälin hyötyjä ja haittoja on hankalaa arvioida. (Iloranta & Pajunen-Muhonen 2012, 179–180.)

Vaikka taloushallinnon toiminnot voidaan monesti hoitaa myös yrityksen sisäisesti, on ulkoistamisesta silti monia hyötyjä. Lait ja säännökset, jotka liittyvät vahvasti taloushallintoon, muuttuvat jatkuvasti ja niiden seuraaminen on aikaa vievää. Osaamisen jatkuva ylläpito voi olla kallista ja samalla on olemassa riski, että koulutettu työntekijä vaihtaa työpaikkaa vieden mukanaan osaamisensa, jolloin uuden työntekijän koulutus tuo lisäkustannuksia. Yrityksen ulkoistaessa taloushallinnon palvelut, yritys voi varmistua siitä, että tilitoimistossa on hyvin koulutettua ja osaavaa henkilöstöä hoitamassa taloushallinnon eri toimintoja. (Azets Insight Oy 2018.)

Kun ulkoistamisen seurauksena omalle henkilöstölle maksetut palkat vaihtuvat palveluostoiksi, siirtyy kustannuseriä kiinteistä kustannuksista muuttuviksi kustannuksiksi. Näin ollen yrityksen tulos ei ole yhtä altis kausivaihteluille eikä kysynnän ja myynnin äkillisille alentumisille. (Kiiskinen ym. 2002, 84.)

### **3.2.2 Ulkoistamisen ongelmakohdat**

Vaikka yksittäisen ulkoistamispäätöksen tavoite olisi hyvinkin tarkasti rajattu, päätöksen aikaansaama kokonaismuutos on yleensä suuri. Vuosien kuluessa on julkaistu toistuvasti monia tutkimuksia, jotka viestittävät, että ulkoistamisella ei läheskään aina ollut saavutettu haluttuja tuloksia. Ulkoistamisen ongelmat ja tavoitteista jäävät tulokset puhuttavat liikejohtoa jatkuvasti, ja ne toistuvatkin erilaisten seminaarien teemoina useasti. (Iloranta & Pajunen-Muhonen 2012, 180.)

Yrityksen liiketoiminnan laajuus muun muassa vaikuttaa siihen kuinka kannattavaa ulkoistaminen on ja monet yritykset ovat joutuneetkin toteamaan oman liiketoimintansa olevan niin pientä, ettei ulkoistaminen ole heille kannattavaa. Ulkoistaminen aiheuttaa kustannuksia, kun palvelun tuottaminen siirretään ulkoiselle toimijalle. Monet yritykset myös haluavat välttää omien työntekijöiden irtisanomista. (Ekström 2007, 200.)

Ilorannan ja Pajunen-Muhosen (2012, 183–184) mukaan Booz Allen Hamiltonin tutkimuksessa (Jackson ym. 2001) on havaittu epäonnistuneen ulkoistamisen keskeisimmiksi syiksi seuraavat asiat:

- Omaa ydinosaamista ei ole tunnistettu selkeästi.
- Toimittajan valintaan ei ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota.
- Ulkoistamisen kustannuksia ja hyötyjä ei ole analysoitu tarpeeksi.
- Toiminnon johtamiseen ulkoistamisen jälkeen ei ole varauduttu.
- Prosessien johtamista yli organisaatiorajojen ei osata toteuttaa.

Muita käytännön kokemuksen osoittamia syitä ulkoistamisen epäonnistumiseen ovat muun muassa

- osapuolten luottamuksen puute,
- riittämätön panostus yhteistyön kehitykseen,
- kommunikointiin ja tiedonsiirtoon liittyvät ongelmat ja
- osapuolten välisten voima- ja valtasuhteiden epätasapaino. (Iloranta & Pajunen-Muhonen 2012, 184.)

## **4 Tutkimuksen tavoite ja toteutus**

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää tilitoimiston valintaan vaikuttavia tekijöitä tilitoimistopalveluja käyttäviltä yrityksiltä. Tutkimuksen suunnittelua helpotti kokemukseni tilitoimiston toiminnasta, sen tarjoamista palveluista sekä uusasiakashankinnan keinoista. Tutkimusta suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta tutkimus vastaisi varmasti heidän tavoitteitaan. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena verkkokyselynä Webropol-ohjelmalla. Kyselyssä kysymykset olivat pääosin suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä. Kyselyyn osallistuneiden yritysten ja vastaajien yksityisyys on suojattu tutkimusta tehdessä, eikä tutkimuksen perusteella voida selvittää siihen osallistuneita yrityksiä tai henkilöitä.

### **4.1 Tutkimuksen tehtävä**

Tilitoimiston valintaan vaikuttavien tekijöiden lisäksi tutkimuksella haluttiin saada tietoa asiakkaiden palvelukysynnän muutoksista, jotta tätä tietoa voitaisiin hyödyntää arvioidessa tilitoimiston palvelutarjoamaa ja pohtiessa mahdollisuuksia vastata palvelukysynnän muutoksiin. Opinnäytetyöni avulla pyrin selvittämään myös sitä, eroavatko erikokoisten yritysten kriteerit tilitoimiston valinnassa keskenään ja minkälaiset yritykset ovat kaikista sitoutuneimpia tilitoimistoonsa.

## 4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen tutkimus, joka tarkoittaa määrällistä tutkimusta, jossa mittauksen tuloksena saatua aineistoa käsitellään tilastollisin menetelmin (Kananen 2008, 10). Toisin sanoen kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on mitata asioita ja ilmiöitä niin, että ne ovat muutettavissa numeeriseen muotoon. Tätä laskettavissa olevaa tietoa voidaan sitten tarkkailla ja raportoida tutkimustulosten luomiseksi. (Denscombe 2007, 248.)

Tutkijan on kvantitatiivista tutkimusta tehdessä tärkeää olla objektiivinen eli puolueeton, joka tarkoittaa, ettei tutkija itse saa vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin tai tutkimusprosessiin (Vilka 2007, 16–17). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tarkoitus on kysyä tutkimusongelmaan liittyviä kysymyksiä pieneltä otokselta, joka edustaa perusjoukkoa. Tämän periaatteen mukaan tutkimustuloksien tulisi olla toistettavissa ja yleistettävissä olevia. (Kananen 2008, 10.)

Määrällisessä tutkimuksessa kerätään tietoa kysymyksillä, jotka voivat olla avoimia tai strukturoituja. Kysymysten toimivuus on riippuvainen yleisesti ottaen kolmesta asiasta:

- 1) Vastajan tulee ymmärtää kysymykset oikein,
- 2) Vastajalla on kysymysten edellyttämä tieto ja
- 3) Vastaja haluaa antaa tietonsa tutkimuksen käyttöön.

Kaikkien edellä mainittujen asioiden tulee täytyä jokaisen kysymyksen kohdalla, jotta kyselytutkimusta voitaisiin pitää onnistuneena. (Kananen 2008, 25.)

## 4.3 Suunnittelu ja toteutus

Tutkimuksen ensimmäinen vaihe oli määrittellä, mitä tutkimuksella oli tarkoitus selvittää. Tutkimuskysymyksinä olivat, mitä kriteerejä tilitoimistopalveluita käyttävät yritykset soveltavat, mitä ovat tilitoimistolta ostettavat palvelut, sekä mitä palveluja haluttaisiin tilitoimistojen tarjoavan.

Tutkimuksen toinen vaihe oli määritellä tutkimukseen kuuluva kohdejoukko. Tämä vaihe suoritettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta tutkimus tuloksineen kohtaisi toimeksiantajan intressit mahdollisimman hyvin. Kohdejoukkoon valittiin yhtiömuodoltaan vain osakeyhtiöt, joiden liikevaihdon tuli olla yli 1 M€ ja henkilöstöä vähintään kuusi henkilöä. Muuten perusjoukko valittiin satunnaisotannalla eri puolilta Suomea. Kyselyn vastaajiksi valittiin joko talousjohtaja, talouspäällikkö, yrittäjä tai toimitusjohtaja käytettävissä olevan tiedon mukaan. Tutkimuksessa käytettävä rekisteri hankittiin Asiakastieto.fi -sivuston kautta. Taustatietoina vastaajilta kysyttiin vastaajan asemaa yrityksessä, vastaajan ikää, viimeksi suoritettua tutkintoa ja koulutusala. Kyselyssä ohjeistettiin valitsemaan useampi vaihtoehto, jos korkeakoulututkintoja oli suoritettuna enemmän kuin yksi. Taustatietoina yrityksestä kysyttiin, kuinka kauan yritys on ollut toiminnassa, yrityksen toimialaa, liikevaihtoa ja henkilöstömäärää.

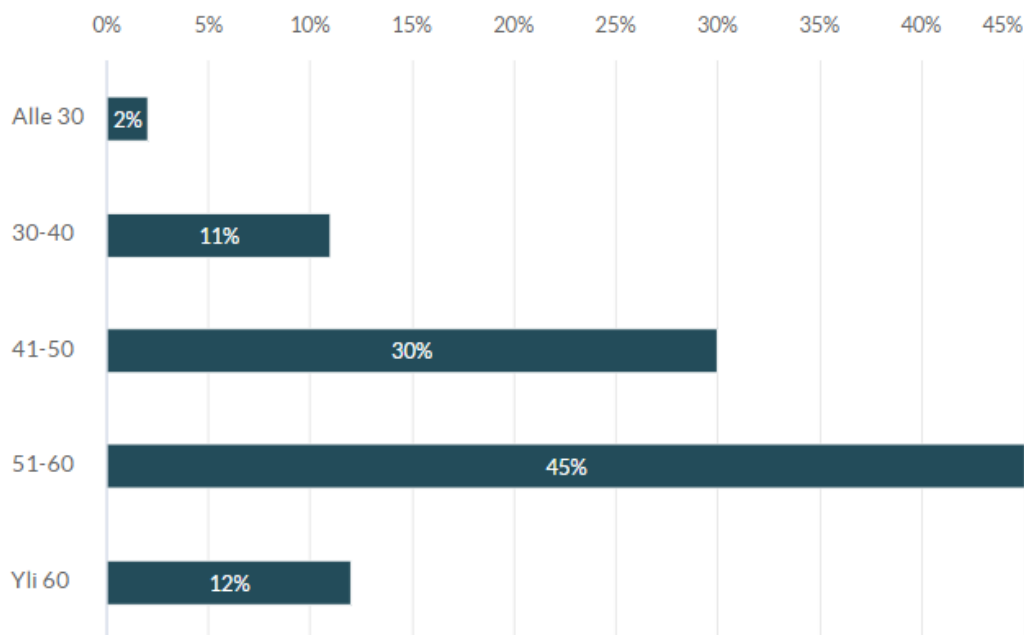
Tutkimusta varten laadin verkkokyselyn (liite 2) Webropol-ohjelmalla, joka lähetettiin 5.3.2018 sähköpostitse 3405 vastaanottajalle. Kyselylle oli annettu vastausaikaa 13.3.2018 asti. Muistutusviesti vastaamisesta lähetettiin 8.3.2018. Vastauksia tuli yhteensä 283 vastausprosentin ollessa 8,3 %.

## **5 Tutkimuksen tulokset**

Kysely (liite 2) lähetettiin maaliskuussa 2018 saateviestillä (liite 1) 3405 vastaanottajalle. Kyselyyn vastasi 283 vastaajaa. Vastaajien anonyymiyden suojelemiseksi vastaajia ei esitellä yksittäisinä tapauksina. Tämä luku sisältää tietoa vastaajien ja heidän edustamiensa yritysten perustiedoista ja tutkimustuloksista (liite 3).

## 5.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn vastanneista 66,4 % oli toimitusjohtajia/yrittäjiä, 28,3 % talousjohtajia/-päälliköitä ja loput edustivat muita tehtäviä. Vastaajien ikä jakautui niin, että yli puolet vastaajista oli yli 50-vuotiaita. Suurin osa vastaajista (45,2 %) oli 51–60-vuotiaita. Ikäjakauma oli melko suuri, sillä nuorimmat vastaajat olivat alle 30-vuotiaita ja vanhimmat yli 60-vuotiaita (kuvio 1).



Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden ikä. (n=283)

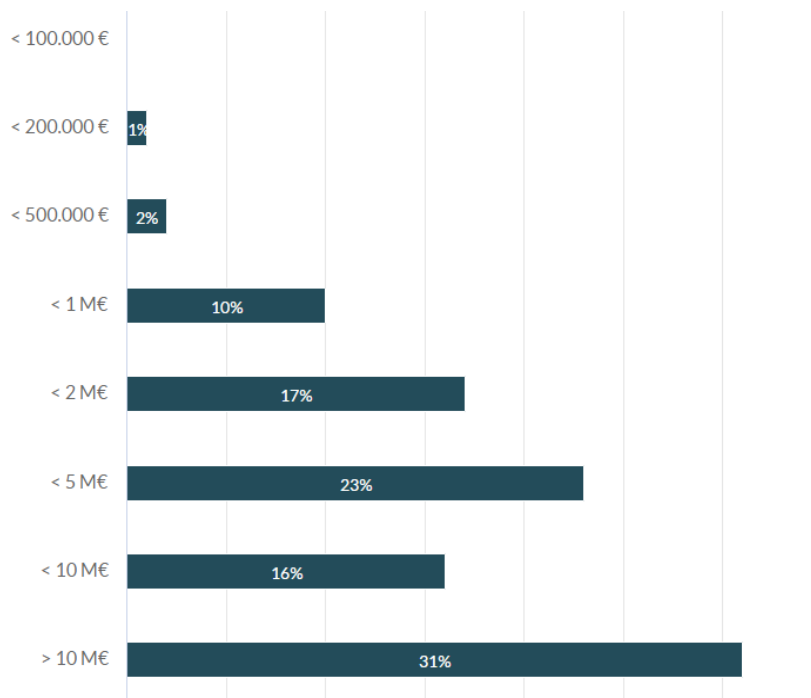
Taustatiedoissa kysyttiin myös vastaajan suorittamaa tutkintoa. 283 vastaajasta kolme oli suorittanut sekä ammattikorkeakoulututkinnon, että yliopistotutkinnon ja yksi vastaaja tämän lisäksi vielä ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. Yliopistotutkinto oli yleisin tutkinto vastaajien keskuudessa (44,8 %), jonka jälkeen tuli ammattikorkeakoulututkinto (26,8 %). Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita vastaajissa oli 8,8 %. Joukossa oli myös peruskoulun, ammattitutkinnon ja lukion viimeksi suorittaneita, mutta näiden osuus vastaajista oli yhteenlaskettuna 19,6 %. Tutkintoja usealta eri koulutusosalta kuitenkin löytyi enemmän, kuin eritasoisia tutkintoja. 6,0 % vastaajista oli suorittanut tutkinnon useammalta kuin yhdeltä alalta ja kaikkia



näitä vastaajia yhdisti kaupan alan tutkinto. Kaupan ala olikin suosituin tutkinnon (46,4 %) ja seuraavana tuli tekninen ala (30,9 %).

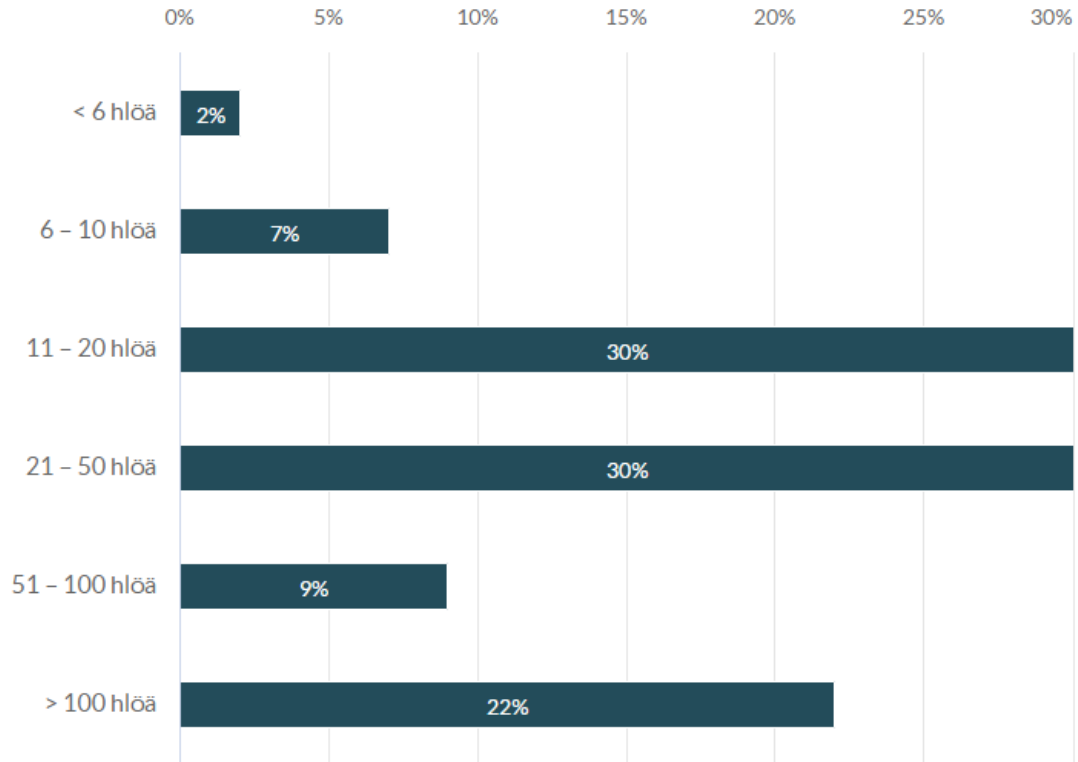
## 5.2 Yritysten taustatiedot

Tutkimukseen valittujen osakeyhtiöiden kriteereistä huolimatta alle 1 M€:n liikevaihtoa tekeviä yrityksiä vastasi 37 kyselyyn (13,0 %). Vastauksia tuli hyvin kaikista liikevaihtoluokista, mutta suurin osa vastaajista (30,7 %) oli yli 10 M€ liikevaihtoa tekeviä yrityksiä (kuvio 2). Suurta liikevaihtoa selittää osaltaan sekin, että 59,0 % vastanneista yrityksistä oli ollut toiminnassa yli 20 vuotta. Kaikkiaan 96,1 % vastanneista yrityksistä oli ollut toiminnassa yli viisi vuotta.



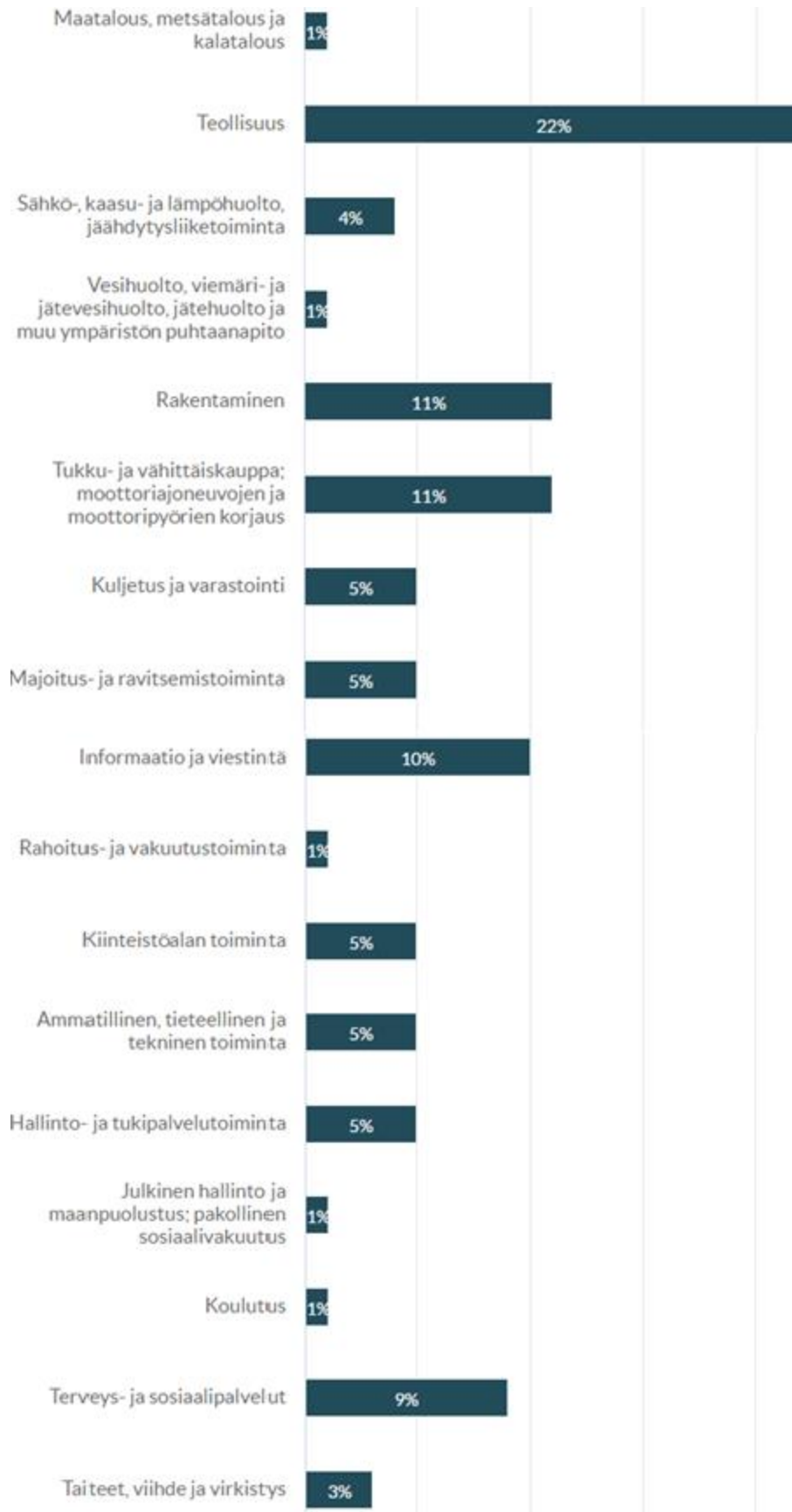
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden yritysten liikevaihto. (n=283)

Kyselyyn vastasi viisi yritystä, joiden henkilöstömäärä jäi tutkimuksen alussa asetettujen valintakriteerien alapuolelle. Muuten henkilöstömäärät jakautuivat melko tasaisesti kaikkien luokkien kesken pääpainon kuitenkin jäädessä 11–50 henkilöä (kuvio 3).



Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden yritysten henkilöstömäärä. (n=283)

Kuviosta 4 nähdään, että vastanneiden yritysten toimialat jakautuivat hyvin monipuolisesti eri toimialoille. Teollisuudessa toimi 22,3 % vastaajista eli suurin osa. Muuten yli 10 % vastausmääriin päässeet toimialat olivat rakentaminen (11,3 %) ja tukku- ja vähittäiskauppa; moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus (10,6 %).

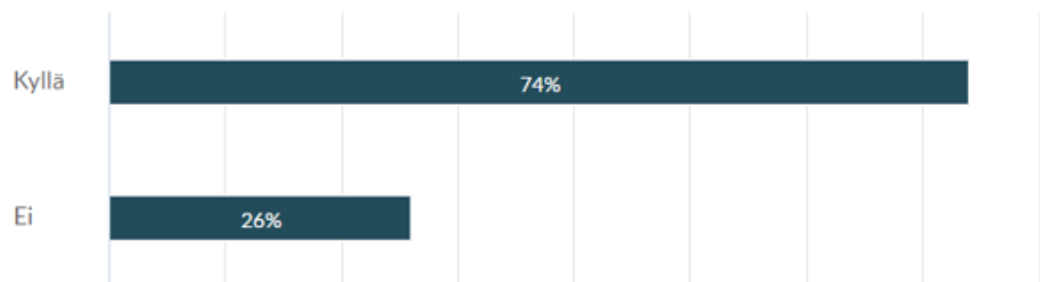


Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden yritysten toimiala. (n=283)

## 5.3 Tutkimuksen tulokset ja niiden analysointi

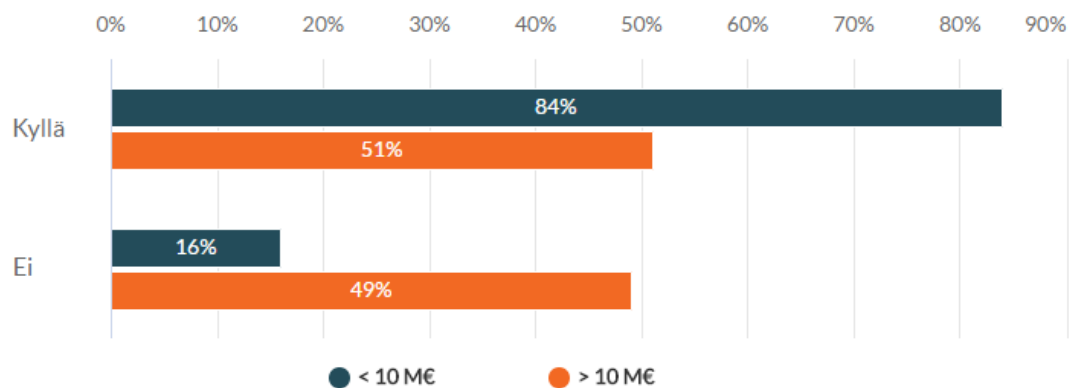
### 5.3.1 Taloushallintopalveluiden hankkiminen tilitoimistosta

Ensimmäinen varsinainen tutkimuskysymys oli: ”Käytättekö jonkin tilitoimiston palveluita?”. Kielteinen vastaus johti avoimeen kysymykseen, jossa selvitettiin miksi tilitoimiston palveluja ei käytetä ja myönteinen vastaus puolestaan jatkoi kyselyä suunnitellusti eteenpäin. Vastanneista tilitoimiston palveluita käytti 209 yritystä (kuvio 5).



Kuvio 5. Kyselyyn vastanneiden yritysten tilitoimiston palvelujen käyttö. (n=283)

Vastausten vertailussa vastaajat jaettiin kahteen eri luokkaan, alle 10 M€ liikevaihtoa tekevät yritykset ja yli 10 M€ liikevaihtoa tekevät yritykset. Kuten alla olevasta kuviosta huomaa, alle 10 M€ liikevaihdon yrityksistä 84 % käyttää tilitoimiston palveluja, kun taas vertailuryhmästä vain 51 % käyttää tilitoimiston palveluja (kuvio 6).

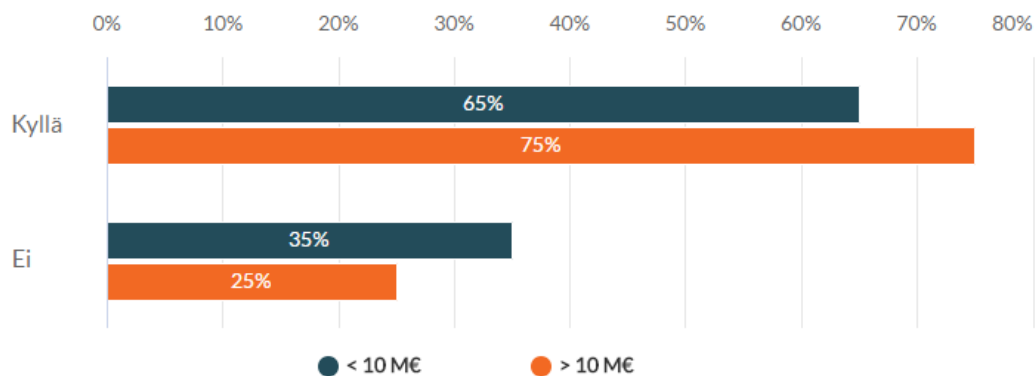


Kuvio 6. Tilitoimiston palvelujen käyttö eri liikevaihtoluokissa. (n=283)

84 % vastanneista, jotka eivät käytä tilitoimiston palveluja kertoivat hoitavansa sisäisesti ulkoisen laskennan. Syitä tälle olivat mielikuva paremmasta tehokkuudesta ja esimerkiksi konserniraportointien aikataulujen asettamat haasteet. Toiseksi yleisin vastaus kertoi konsernin tarjoavan tarvittavat taloushallinnon palvelut yritysten käyttöön ja tämän vuoksi tilitoimiston palveluille ei ole tarvetta.

### 5.3.2 Tilitoimiston auktorisoinnin vaikutus

Seuraavassa kysymyksessä käsiteltiin tilitoimiston auktorisoinnin vaikutusta tilitoimistoa valittaessa. Kuten alla olevasta kuvasta voidaan havaita, suuremmassa liikevaihtoluokassa tilitoimiston auktorisointi on tärkeämpää (kuvio 7).



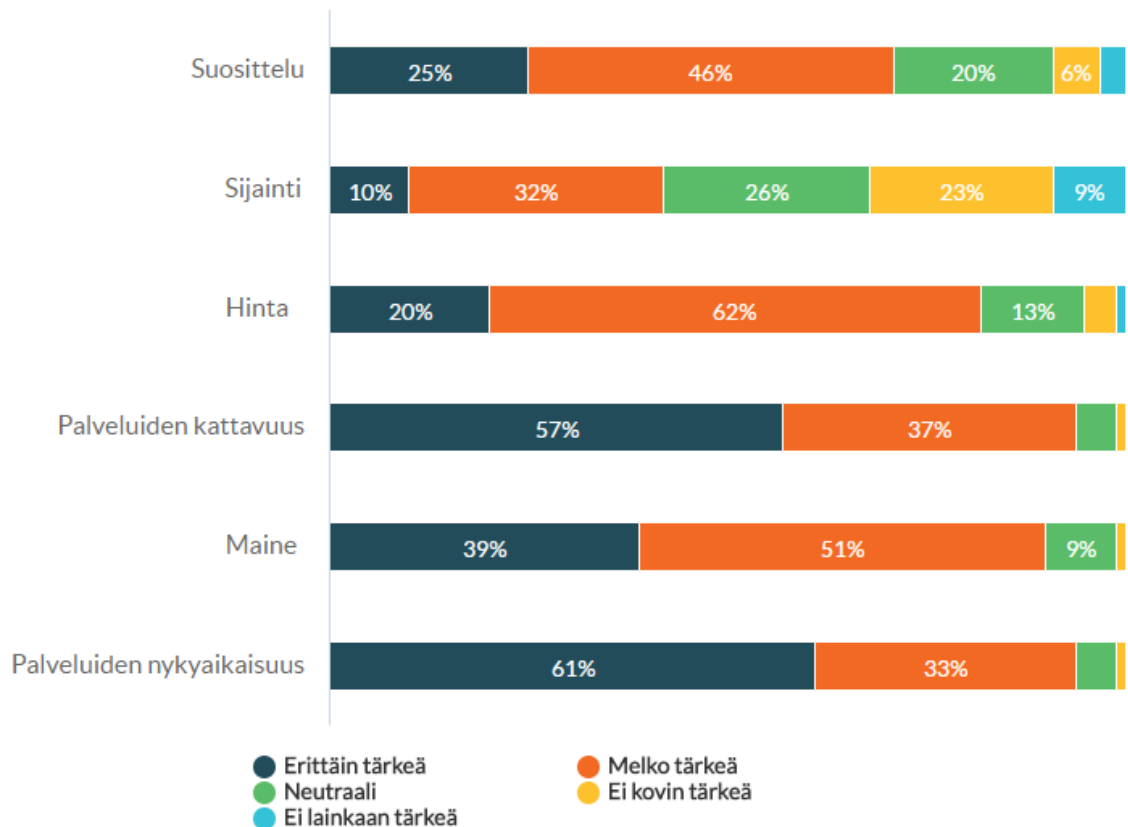
Kuvio 7. Tilitoimiston auktorisoinnin vaikutus tilitoimiston valintaan. (n=209)

Kokonaisuutena katsottaessa tilitoimiston auktorisoinnilla on vaikutusta tilitoimiston valinnassa valtaosalle yrityksistä ja auktorisointi on siis asia, joka auktorisoitujen tilitoimistojen kannattaa nostaa esille uusasiakashankinnassaan. Auktorisoinnin merkityksen kasvun taustalla voi olla kysymys monestakin asiasta. Tilitoimiston auktorisointi asiakkaan näkökulmasta tarkoittaa tarkastettua osaamista, järjestelmiä ja toimintamalleja. Tilitoimistoalan ja asiakkaiden palvelukysynnän muuttuessa voi olla, että asiakkaat tekevät perusteltuja

olettamia, että auktorisoimattomat tilitoimistot eivät pysty vastamaan heidän toiveisiinsa tai tarjoamaan nykyaikaisia palveluita. Myös lakeihin ja säännöksiin on tullut paljon muutoksia viime vuosina ja siinäkin mielessä auktorisoimattoman tilitoimiston valinta kasvattaa ulkoistamiseen liittyviä riskejä.

### 5.3.3 Tilitoimiston valintaan vaikuttavat tekijät

Seuraavassa kysymyksessä vastaajalta kysyttiin kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat tilitoimiston valinnassa (kuvio 8). Palvelujen nykyaikaisuus oli mitatuista asioista yrityksille kaikista tärkeintä tilitoimistoa valittaessa. Toiseksi tärkeimmäksi asiaksi nousi palveluiden kattavuus, joka kokonaisuutena katsottaessa oli melkein yhtä tärkeä asia kuin palveluiden nykyaikaisuus.

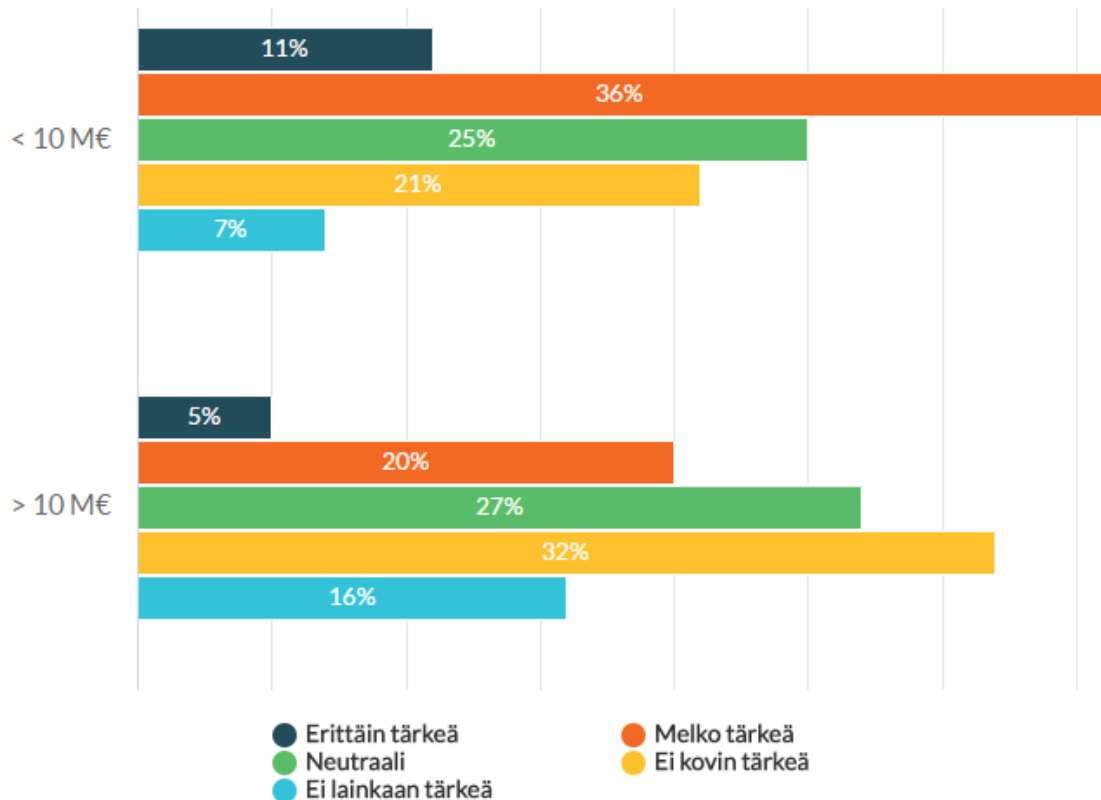


Kuvio 8. Tilitoimiston valintaan vaikuttavat tekijät (n=209).

Hintaa ei mielletty erittäin tärkeäksi asiaksi ja tästä voidaan päätellä asiakkaiden tietävän, että paremmasta ja nykyaikaisesta palvelusta voi joutua maksamaan

enemmän kuin peruspalvelusta. Sijainnilla on pienin merkitys tilitoimiston valinnassa ja tämä onkin helposti selitettävissä ohjelmien siirtymisellä pilveen ja palvelun ollessa entistä useammassa tapauksessa täysin paperitonta. Liikevaihdoin verratessa sijainnilla oli huomattavasti enemmän merkitystä pienemmille yrityksille. Alle 10 M€ liikevaihdon yrityksistä 47 %:lle sijainti oli joko erittäin tärkeä tai melko tärkeä, kun suuremmissa liikevaihtoluokassa vastaava luku oli enää 25 % ja jopa 16 % vastasi, että tilitoimiston sijainti ei ole lainkaan tärkeä asia tilitoimiston valinnassa (kuviot 9).

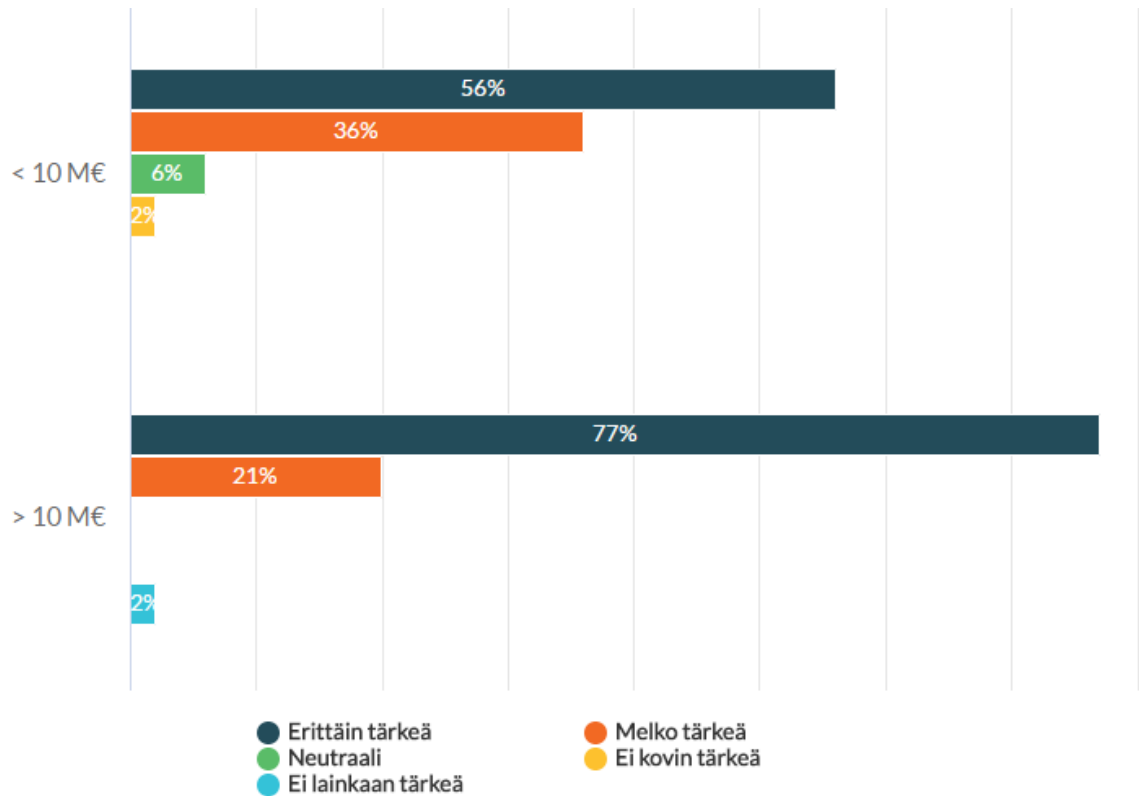
Borgin ja Tokolan (2011, 42) tutkimuksen mukaan suurin yksittäinen tilitoimiston valintaan vaikuttava tekijä oli suosittelu ja toiseksi tärkein valintaan vaikuttava tekijä oli tilitoimiston sijainti. Palveluiden kattavuus oli yksi pienimmistä valintaan vaikuttavista tekijöistä. Borgin ja Tokolan (2011) tutkimuksen tulokset eivät olleet enää toistettavissa tekemässäni tutkimuksessa, vaan vastaukset olivat täysin päinvastaisia. Borgin ja Tokolan (2011) tutkimuksen perusjoukko oli huomattavasti suppeampi, mutta tutkimustulosten vertailu kertoo tilitoimistoalan nopeasta muutoksesta



Kuvio 9. Sijainnin merkitys tilitoimiston valinnassa kahdessa eri liikevaihtoluokassa, alle 10 M€ liikevaihto (n=165) ja yli 10M€ liikevaihto (n=44).

Palvelujen nykyaikaisuus oli suuremmassa liikevaihtoluokassa erittäin tärkeää 77 %:lle vastaajista. 98 % vastaajista suuremmassa liikevaihtoluokassa koki palvelujen nykyaikaisuuden erittäin tärkeäksi tai melko tärkeäksi asiaksi. Vastaavasti pienemmän liikevaihdon yrityksistä vain 56 % koki palvelujen nykyaikaisuuden olevan erittäin tärkeä asia (kuvio 10). Hyvin harva yritys kokoluokasta riippumatta kuitenkaan koki, että palvelujen nykyaikaisuus ei olisi tärkeä asia ja tästä voidaan päätellä, että nykyaikaisten palvelujen tarjoaminen tulee olemaan elintärkeä asia tilitoimistoille selvittääkseen digitalisaation murroksessa.





Kuvio 10. Palvelujen nykyaikaisuuden merkitys tilitoimiston valinnassa kahdessa eri liikevaihtoluokassa, alle 10 M€ liikevaihto (n=165) ja yli 10M€ liikevaihto (n=44).

Vastaajille esitettiin avoin kysymys, vaikuttiko jokin muu asia tilitoimiston valinnassa ja neljä yleisintä vastausta olivat:

- 1) Nykyaikaiset toimintatavat ja järjestelmät
- 2) Toimialan tuntemus
- 3) Henkilökemia
- 4) Palvelun nopeus

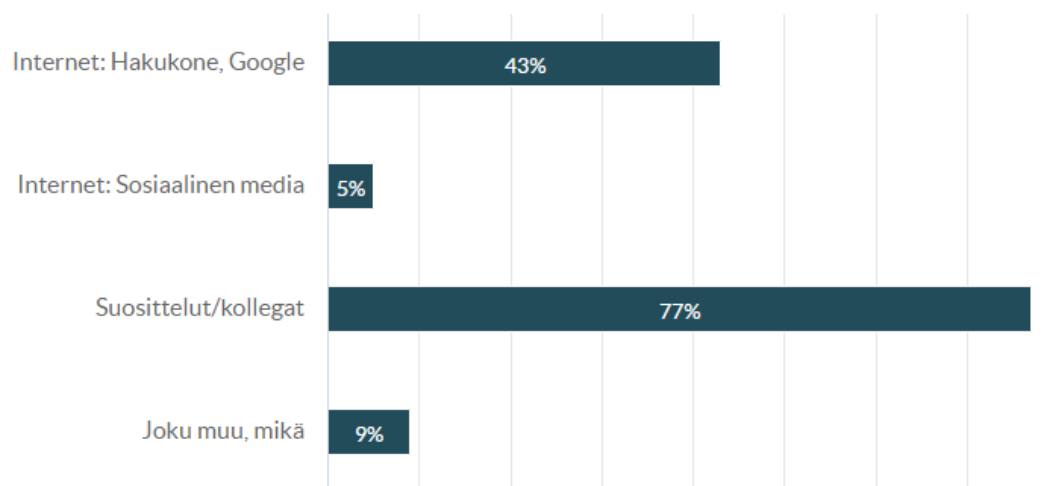
Tärkeiksi asioiksi koettiin myös tilitoimiston valmius räätälöidä palvelua asiakkaidensa tarpeisiin sopivaksi, referenssit vastaavan kokoisista asiakkuuksista, tietoturva ja -suojauskäytännöt sekä hinnoittelun läpinäkyvyys.

Tulokset vahvistavat käsityksen siitä, että alan digitalisoituessa ja palvelujen kehittyessä perinteisen kirjanpitäjän rooli tulee menettämään arvoaan samalla kun konsultoivat työtehtävät tulevat kasvattamaan merkitystään. Kuten tuloksista käy ilmi niin henkilökemia on vielä hyvin tärkeässä roolissa tilitoimiston valinnassa ja näin ollen tuleekin muistaa, että asiantuntevaa ja henkilökohtaista

palvelua ei ole mahdollista korvata automaatiolla. Tämä selittääkin toimialan pientä asiakasvaihtuvuutta. Tulokset ovat samassa linjassa tilitoimiston auktorisoinnin merkityksen kasvussa, jolloin asiakkaat tietävät, että tilitoimiston auktorisointi on ensimmäinen merkki tilitoimiston osaamisesta, nykyaikaisista toimintatavoista ja järjestelmistä.

### 5.3.4. Ensisijainen tiedonlähde tilitoimiston valinnassa

Seuraavassa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin, mitä tiedonlähde he ensisijaisesti hyödyntäisivät uuden tilitoimiston valinnassa. Jos vastaajat olisivat etsimässä uutta tilitoimistoa, niin 77 % etsisi sitä ainakin suosittelujen ja kollegojen kautta (kuvio 11).



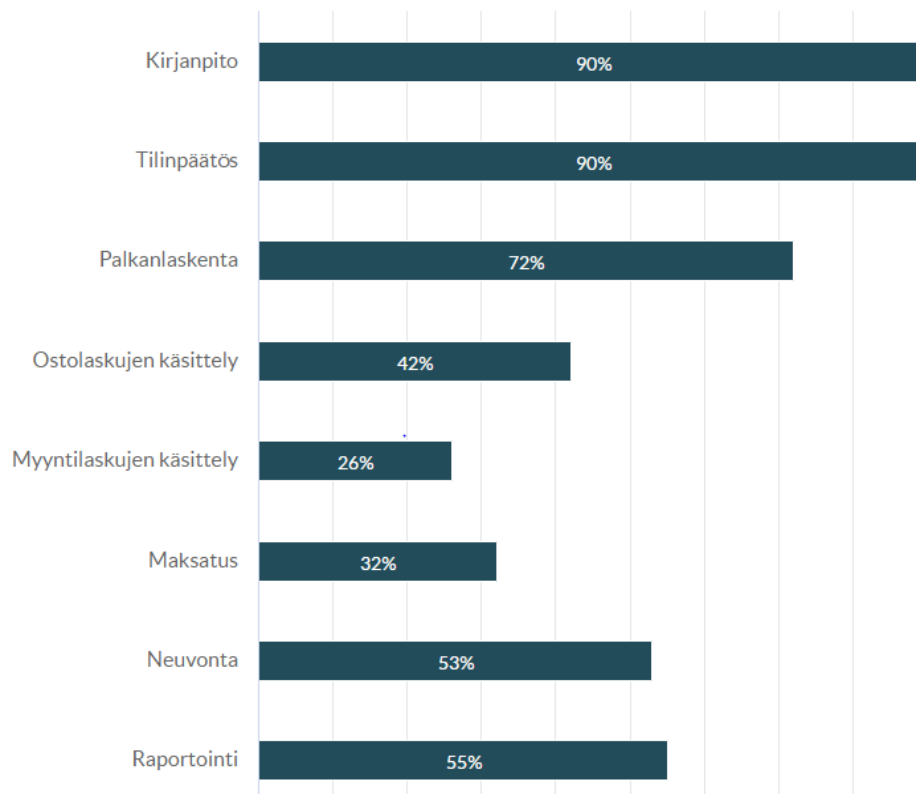
Kuvio 11. Ensisijaisesti käytettävä tiedonlähde uuden tilitoimiston valinnassa (n=209).

Näin merkittävä vastausosuus kertoo tyytyväisten asiakkaiden erittäin tärkeästä merkityksestä uusasiakashankinnassa. Jos asiakas on tyytyväinen palveluun ja valmis suosittelemaan sitä kollegoilleen, niin se on muita kanavia tehokkaampi tapa saada uusia asiakkuuksia. Tämä ei ole uusi tai yllättävä tieto ja sitä hyödynnetäänkin jo erittäin aktiivisesti ympäri maailmaa.

Suomessakin toimiva BNI on nimenomaan vuosisatoja vanhalle kaupantekotavalle eli suosittelulle perustuva ryhmä. BNI:n mukaan ryhmän aktiivisimmat liikekumppanit ovat BNI:n avulla kaksinkertaistaneet liikevaihtonsa ja kasvattaneet asiakaskuntaansa kymmenillä uusilla asiakkailla. (BNI, 2018.) Tilitoimiston näkökulmasta olisikin tärkeää pohtia, että pystyvätkö he asiakashankinnassaan hyödyntämään jollakin tapaa tyytyväisimpiä asiakkaitaan.

### 5.3.5 Tilitoimiston tarjoamien palveluiden käyttö ja kustannukset

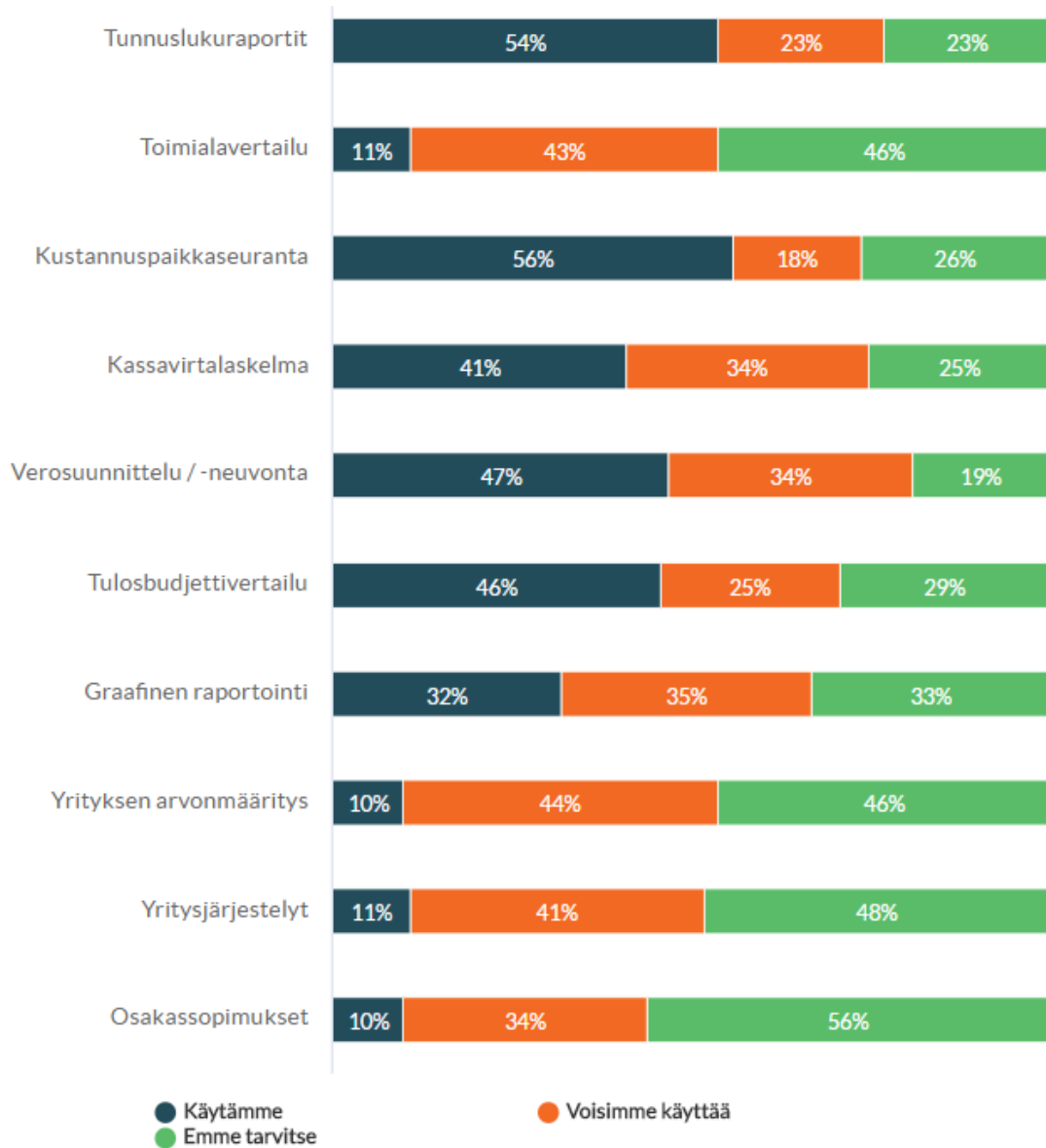
Seuraavassa kysymyksessä haluttiin selvittää palveluja, joita vastaajat ostavat tilitoimistostaan. Suurin osa tilitoimiston palveluja ostavista yrityksistä ostaa kirjanpidon, tilinpäätöksen ja palkanlaskennan palveluita. Tämä oli odotettava tulos lakisääteisistä ulkoisen laskennan palveluista.



Kuvio 12. Tilitoimistosta ostetut palvelut (n=209).

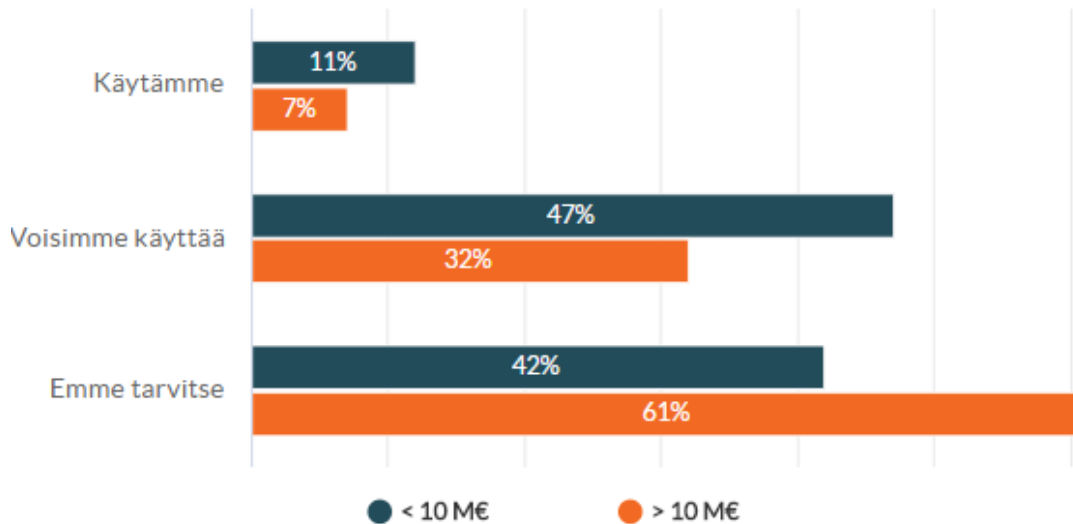
Se mikä tuloksissa puolestaan oli yllättävää, oli että jopa 53 % vastanneista ostaa tilitoimistosta neuvontapalveluita (kuvio 12). Neuvontapalvelut ovat koko ajan

tärkeämmässä roolissa perinteisen kirjanpidon prosessien automatisoituessa ja tulokset neuvontapalvelujen myynnin näkökulmasta näyttävät hyvältä, sillä yli puolet jo tällä hetkellä maksaa niistä.



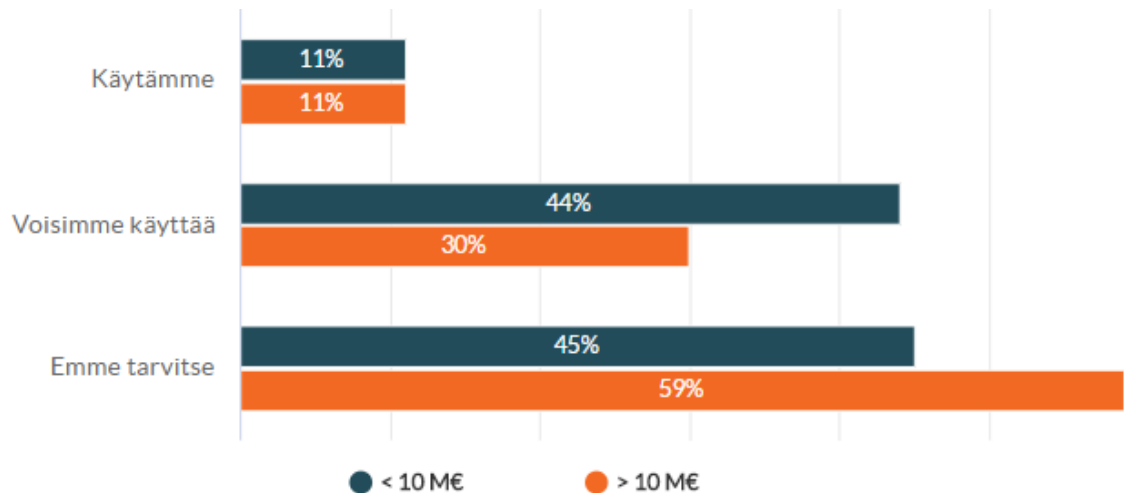
Kuvio 13. Tilitoimiston tarjoamien lisäpalvelujen käyttö (n=209).

Eniten "Voisimme käyttää"- vastauksia tilitoimiston tarjoamista palveluista saivat toimialavertailu, yrityksen arvonmääritys ja yritysjärjestelyt. Nämä olivat myös yrityksillä vähiten käytössä olevia palveluita (kuvio 13). Pienemmille alle 10 M€ liikevaihdon yrityksille yrityksen arvonmäärityksellä olisi palveluna paljon kysyntää. 47 % alle 10 M€ liikevaihdon yrityksistä vastasi voivansa käyttää kyseistä palvelua, jonka lisäksi vain 11 %:lla palvelu oli jo käytössä (kuvio 14).



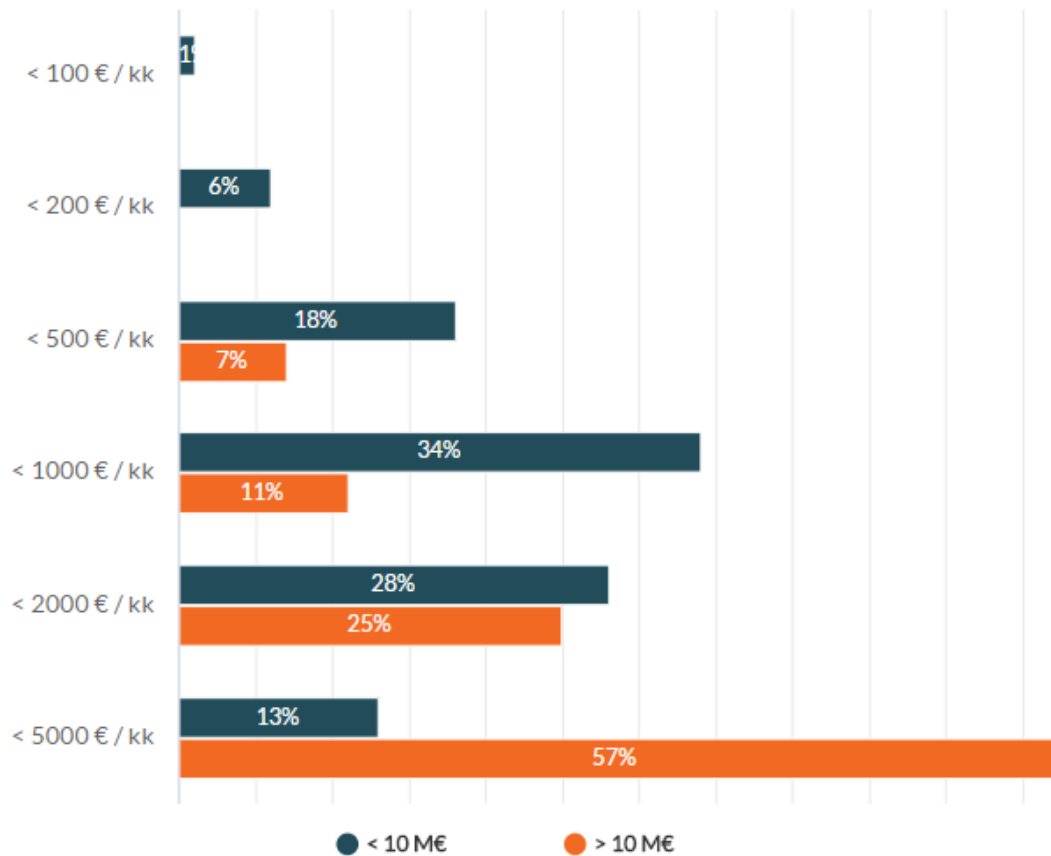
Kuvio 14. Yrityksen arvonmääritys- palvelun käyttö kahdessa eri liikevaihtoluokassa, alle 10 M€ liikevaihto (n=165) ja yli 10M€ liikevaihto (n=44).

Hyvin lähelle vastaavia lukuja tuli myös yritysjärjestelyt, joissa 44 % alle 10 M€ liikevaihdon yrityksistä olisi valmis käyttämään palvelua (kuvio 15).



Kuvio 15. Yritysjärjestelyt-palvelun käyttö kahdessa eri liikevaihtoluokassa, alle 10 M€ liikevaihto (n=165) ja yli 10M€ liikevaihto (n=44).

Suurempien yli 10 M€ liikevaihdon yritysten kesken eniten ”Voisimme käyttää” vastauksia sai yrityksen arvonmääritys, jota voisi käyttää 47 % vastaajista. Seuraavaksi suosituimpia olivat toimialavertailu ja yritysjärjestelyt, joita voisi käyttää 44 % isommista yrityksistä.

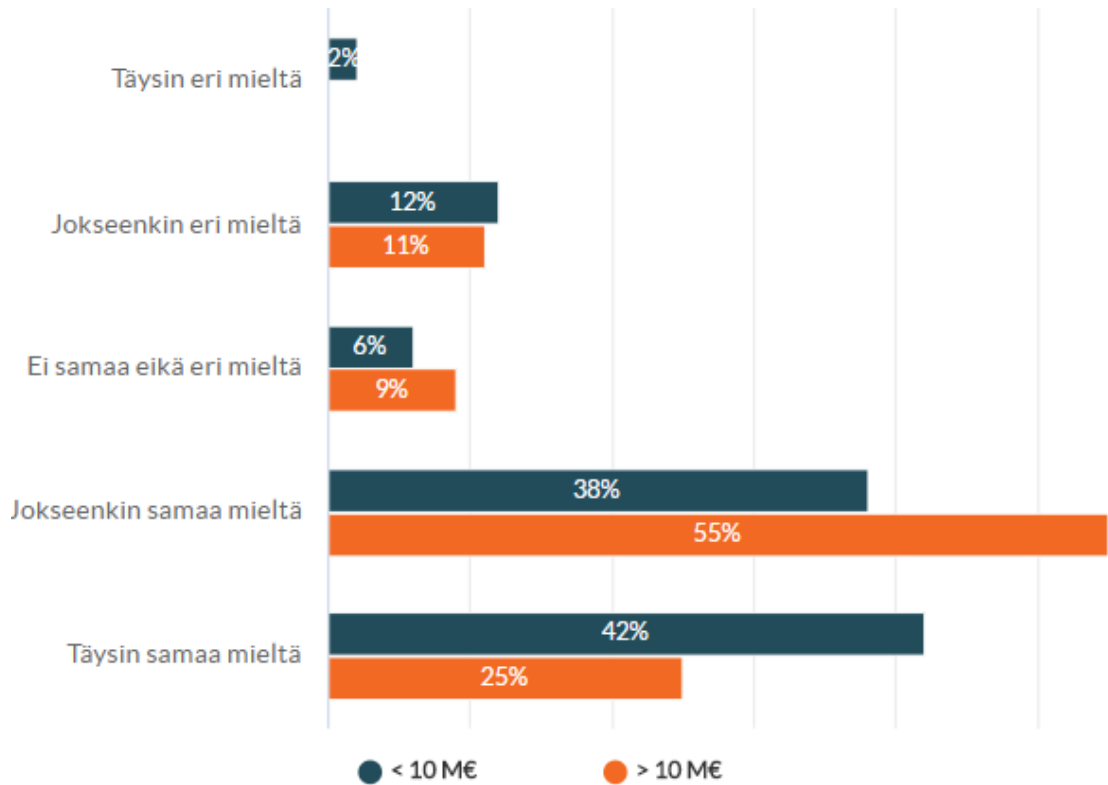


Kuvio 16. Taloushallintopalvelujen kustannusten jakautuminen kahdessa eri liikevaihtoluokassa, alle 10 M€ liikevaihto (n=165) ja yli 10M€ liikevaihto (n=44).

Taloushallintopalvelujen kustannukset jakoutuivat niin, että yli puolet yli 10 M€ liikevaihdon yrityksistä maksaa enemmän kuin 5000 € kuukaudessa taloushallinnon palveluistaan (kuvio 16). Nämä yritykset ovat monesti niin kutsuttuja avainasiakkaita. Alle 10 M€ liikevaihdon yrityksistä suurimman osan taloushallintopalvelujen kuukausikustannukset ovat 500 € ja 1000 € välillä.

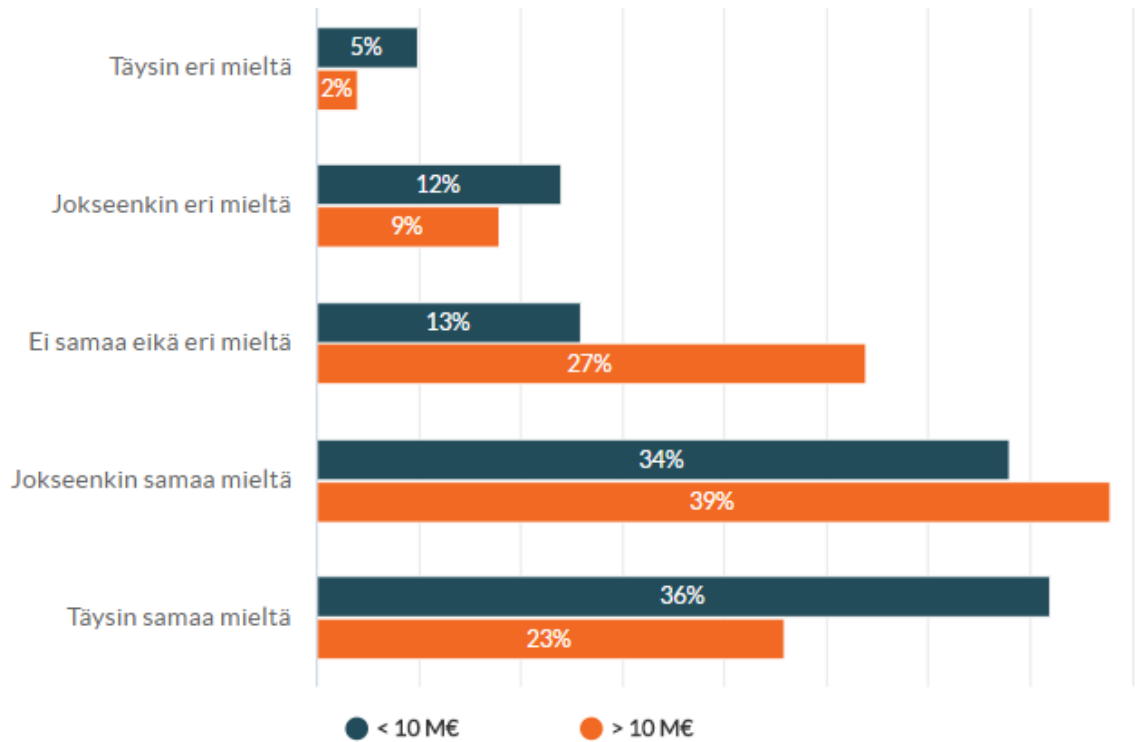
### 5.3.6 Tyytyväisyys ja sitoutuneisuus tilitoimistoon

Seuraavissa kolmessa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin heidän tyytyväisyyttään tilitoimiston palveluihin, sitoutuneisuutta nykyiseen tilitoimistoon ja lisäksi näkemystä siitä, tulevatko he vaihtamaan tilitoimistoa seuraavan kolmen vuoden aikana.



Kuvio 17. Kyselyyn vastanneiden yritysten tyytyväisyys tilitoimiston palveluihin kahdessa eri liikevaihtoluokassa, alle 10 M€ liikevaihto (n=165) ja yli 10M€ liikevaihto (n=44).

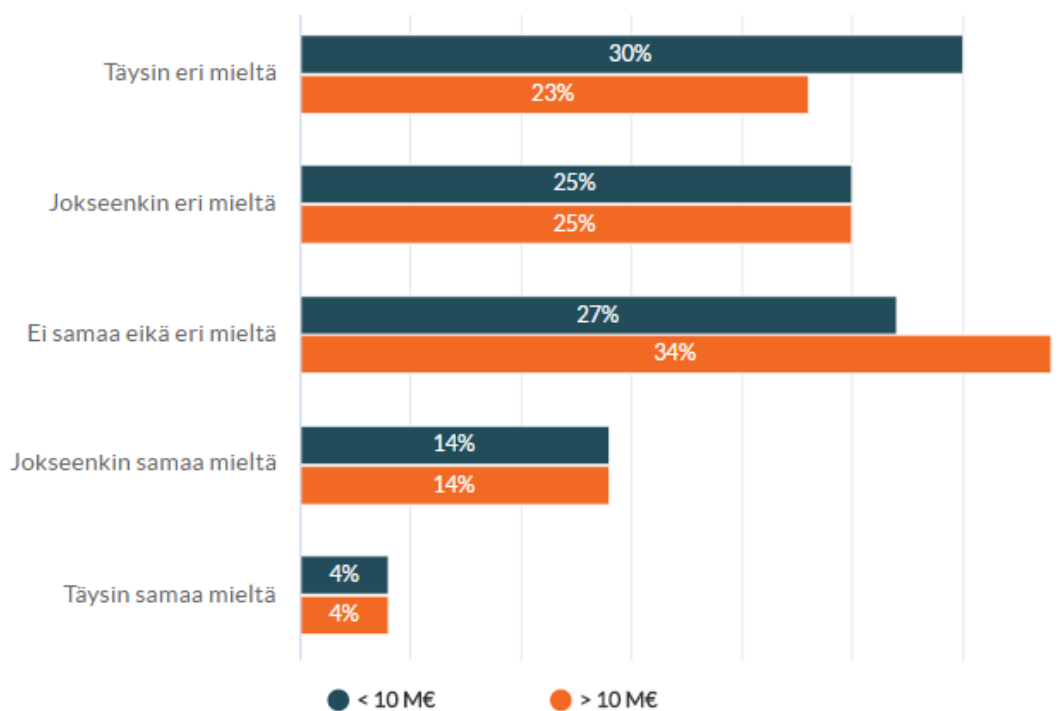
Vastanneet yritykset olivat keskimäärin tyytyväisiä tilitoimiston tarjoamiin palveluihin kokoluokasta riippumatta. Jokseenkin ja täysin tyytyväisiä asiakkaita oli molemmissa kokoluokissa 80 % vastaajista (kuvio 17).



Kuvio 18. Kyselyyn vastanneiden yritysten sitoutuneisuus nykyiseen tilitoimistoon kahdessa eri liikevaihtoluokassa, alle 10 M€ liikevaihto (n=165) ja yli 10M€ liikevaihto (n=44).

Vastaajien tyytyväisyys tilitoimiston tarjoamiin palveluihin näkyi myös sitoutuneisuudessa nykyiseen tilitoimistoon (kuviot 17 ja 18). Yli 10 M€:n liikevaihdon yritykset ovat hieman vähemmän sitoutuneita nykyiseen tilitoimistoonsa kuin pienemmän liikevaihdon yritykset, mutta väittämän ”Tulen/Tulemme vaihtamaan tilitoimistoa seuraavan kolmen vuoden aikana” vastaukset jäivät suuremman liikevaihdon yritysten osaltakin hyvin neutraaleiksi. Molemmissa kokoluokissa noin puolet oli joko jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa (kuviot 19).





Kuvio 19. Kyselyyn vastanneiden yritysten näkemys siitä, tullaanko tilitoimistoa vaihtamaan seuraavan kolmen vuoden aikana. Kahdessa eri liikevaihtoluokassa, alle 10 M€ liikevaihto (n=165) ja yli 10M€ liikevaihto (n=44).

## 6 Johtopäätökset

Tilitoimistolta yleensä ostetut tilitoimistopalvelut ovat kirjanpito, tilinpäätös, raportointi ja palkanlaskenta. Tilitoimiston valinnassa korostuvat tilitoimiston auktorisointi, palvelujen laajuus ja nykyaikaisuus. Hyvä tilitoimisto toimii nopeasti ja konsultoivalla otteella niin, että kykenee tarjoamaan kustannustehokkaiden ja automatisoitujen taloushallinnon prosessien lisäksi asiakasta hyödyttäviä lisäarvopalveluita. Laadukas asiakaskokemus ja hyvä henkilökemia takaavat asiakaspysyvyyden pitkällä aikavälillä.

Kyselyä toteuttaessa on mahdollista, että kyselyyn vastanneet ovat käsittäneet kysymykset eri tavalla kuin mitä olin alun perin suunnitellut. Saatteen olisi tullut olla selkeämpi ja paremmin ohjeistava, sillä osa vastaajista vastasi

sähköpostitse, ettei käytä tilitoimiston palveluita. Ohjeistin kaikki edellä mainittuja vastaamaan kyselyyn, että he eivät käytä tilitoimiston palveluita, mutta on mahdollista, että monet yritykset jotka eivät käytä tilitoimiston palveluita, eivät ole vastanneet kyselyyn lainkaan.

Vastauksia verratessa löytyivät keskeiset asiat, jotka vaikuttavat tilitoimiston valinnassa. Vertailin vastauksia myös erikokoisten yritysten välillä mahdollisia eroavaisuuksia löytääkseni. Kävi ilmi, että vaikka valintaan vaikuttavat tekijät ovat hyvin samanlaisia erikokoisilla yrityksillä, niin tiettyjen yksittäisten asioiden tärkeydessä voi olla suurikin ero. Suuri osa yrityksistä hyödyntää tilitoimiston tarjoamia palveluita ainakin joiltakin osin. Yleisimpiä syitä sille, ettei tilitoimiston palveluita käytetä, on yrityksen sisäinen taloushallinto, joka hoitaa myös ulkoisen laskennan ja konserniin kuulumisen niin, että konserni päättää tai hoitaa taloushallinnon tehtävät ja rutiinit. Tilitoimiston auktorisointi on aito kilpailuetu, sillä kahdelle kolmesta yrityksestä auktorisoinnilla on merkitystä tilitoimiston palveluita ostaessa. Auktorisoinnin merkitys kasvaa sitä suurempaan rooliin, mitä isommasta yrityksestä on kysymys.

Tilitoimiston sijainnin merkitys pieneni, mitä suurempi yritys kyselyyn vastasi. Palvelujen hinta ei myöskään ole tärkeimpiä asioita tilitoimiston valinnassa, vaan palvelujen kattavuus ja nykyaikaisuus ovat tärkeimmässä roolissa. Vastaajien toiveet tilitoimiston tarjoamista palveluista liittyvät vahvasti toimialan tuntemiseen, neuvontaan verotuksellisissa asioissa, tulevaisuuden laskentaan ja ohjaukseen sekä jatkuvaan sparraamiseen.

Tilitoimistojen näkökulmasta kyselyn tulokset tarkoittavat oman liiketoimintamallin tehostamista siihen pisteeseen, jossa pystytään keskittymään taloushallinnon lisäarvopalveluihin, joita kyselyn mukaan valtaosa pk-yrityksistä tarvitsee oman toimintansa tueksi. Kaikki perinteiset tilitoimistot eivät tule pystymään tarjoamaan vastaavia palveluita, kuin toimialan murroksen voittajat, joten tilitoimistojen palveluiden tarjonnassa on ja tulee olemaan hyvinkin suuria eroja. Tulevaisuudessa toimialan kilpailukyky tulee olemaan entistä enemmän riippuvainen lisäarvopalveluista lakisääteisten kirjanpito- ja kirjanpitopalveluiden automatisoituessa yhä voimakkaammin.

Kun kyselyn mukaan palveluiden monipuolisuus ja nykyaikaisuus ovat kaikista tärkeimpiä asioita tilitoimiston valinnassa, sähköinen ja digitaalinen taloushallinto tulevat olemaan yhä merkittävämpi tehokkuuden ja tuottavuuden kasvua edistävä ajuri tilitoimistoille. Kinnusen (2017, 13) mukaan neuvontapalveluiden tarpeen kasvaessa perinteisen kirjanpitäjän rooli tulee menettämään huomattavasti arvoaan, mutta konsultin työtehtävät tulevat puolestaan kasvattamaan merkitystään.

Tuloksissa päästiin asetettuihin tavoitteisiin ja selvitettiin syitä tilitoimiston valinnan taustalla. Tulokset olivat muilta osin hyvin odotusten mukaisia, mutta tilitoimiston auktorisoinnin merkitys ja jo tämän hetkinen tilitoimistolta ostettujen neuvontapalveluiden määrä yllättivät. Tutkimuksen toteuttamisen myötä toimeksiantaja voi esitellä tutkimustuloksia henkilöstölle ja kirjanpitäjille, jotka niin edelleen voivat ottaa ne huomioon omassa työssään, työn ohessa tapahtuvassa myyntityössä ja saada vahvistusta siihen ajatukseen, että asiakkaat ovat valmiita maksamaan lisäpalveluista ja niitä tulee tarjota. Tutkimustuloksista käy myös ilmi millaisia palveluita asiakkaat olisivat valmiita ostamaan ja tämä on toimeksiantajalle arvokasta tietoa palvelutarjoaman sisältöä pohdittaessa. Tutkimustulokset antavat vahvistusta myös niille asioille, jotka jo palvelun olemassa ollessa kannattaa nostaa esiin asiakashankintaa tehdessä. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi tilitoimiston auktorisointi, täysin paperiton digitaalinen taloushallinto ja laajat erilaiset neuvontapalvelut, kuten toimialavertailu ja tehokas veroneuvonta.

## **7 Pohdinta**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millä perusteilla erilaiset yritykset valitsevat tilitoimistonsa ja minkälaisia palveluita yritykset tilitoimistoltaan toivoisivat. Lisäksi pyrittiin hankkimaan tutkimustietoa, jonka perusteella on

mahdollista arvioida tilitoimiston palvelutarjoamaa ja pohtia mahdollisuuksia vastata asiakkaiden palvelukysynnän muutoksiin.

Opinnäytetyöprosessi on auttanut oppimaan uusia asioita ja vahvistamaan jo osattua ja tiedettyä. Opinnäytetyöprosessi on laajentanut tietämystä tilitoimiston uusasiakashankinnassa käytettävistä keinoista ja palvelujen ulkoistamisessa käytettävistä valintakriteereistä. Kiinnostusta aiheetta kohtaan lisäsi se, että työskentelen tilitoimistossa ja uusasiakashankinta on yksi mielenkiinnon kohteistani. Työssäni yksi suurimmista haasteista oli pohdinta siitä, millainen tieto on olennaista tutkimuksessani. Teoriapohja työssäni olisi voinut olla tutkimuksen kanssa paremmin keskusteleva, mutta mielestäni sain koottua kaiken tarpeellisen tiedon. Olen pyrkinyt lähdekriittisyyteen käyttämällä tuoreita lähteitä, kuitenkin niin että vältyn mahdolliselta lainausketjulta. Mielestäni saavutin työlle asettamani tavoitteet hyvin. Opinnäytetyö selvittää, millä perusteilla erilaiset yritykset valitsevat tilitoimistonsa ja minkälaisia palveluita yritykset tilitoimistoltaan toivoisivat. Hankitun tutkimustiedon perusteella on tilitoimistojen mahdollista arvioida palvelutarjoamaansa vastaamaan asiakkaiden palvelukysynnän muutoksiin. Opinnäytetyön laatiminen kehitti ammatillista osaamistani sekä taitojani tutkijana. Toivon, että tutkimuksen tuloksista on hyötyä toimeksiantajalleni ja myös muille tilitoimistoalalla työskenteleville yrityksille ja työntekijöille.

Kehittämismahdollisuutena näkisin kyselyn tietojen säännöllisen päivittämisen. Tilitoimistoalan ollessa voimakkaassa murroksessa kyselystä saadut tulokset voivat joiltakin osin vanheta nopeastikin. Tutkittavaan aiheeseen ja tiettyihin aihealueisiin voitaisiin perehtyä jatkotutkimuksissa tarkemmin. Jatkotutkimuksia olisi mahdollista tehdä laajemmin erilaisten palvelujen merkityksestä tai mielenkiinnosta erilaisia uusiakin palveluja kohtaan. Tutkimuksesta on myös mahdollista saada taustatietoa toiminnalliselle opinnäytetyölle esimerkiksi tilitoimiston perustamista suunnittelevalle henkilölle.

## Lähteet

- Azets Insight Oy. 2018. Opas taloushallinnon ulkoistamiseen.  
<https://www.azets.fi/oppaat/taloushallinnon-ulkoistaminen-opas>.  
 27.3.2018.
- Borg, M. & Tokola, A. 2011. Tilitoimiston valintaan vaikuttavat tekijät. Laurea-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- BNI. 2018. BNI – Suurin ja vahvin suositusorganisaatio.  
<http://www.bni.fi/index.php>. 22.4.2018.
- Denscombe, M. 2007. Good Research Guide. New York: Open University Press.
- Ekström, P. 2007. Ulkoistaminen laajentaa strategisia vaihtoehtoja. Juva: WS Bookwell Oy.
- Elo, E. 2017. Digitalisaation suurin vihallinen on sana digitalisaatio? – Herlin: “On vaikea puhua asiaa”. Kauppalehti.  
<https://m.kauppalehti.fi/uutiset/digitalisaation-suurin-vi-hollinen-on-sana-digitalisaatio---herlin-on-vaikea-puhua-asiaa/p77Mkeix>.  
 14.4.2018.
- Gilley, K. & Rasheed, A. 2000. Making More by Doing Less: An Analysis of Outsourcing and its Effects on Firm Performance. Journal of Management, Vol. 26, No. 4. USA: SAGE Publications Inc. 763–790.
- Hämäläinen, V., Maula, H. & Suominen, K. 2016. Digiajan strategia. Helsinki: Alma Talent.
- Ikäheimo, S., Malmi, T. & Walden, R. 2012. Yrityksen laskentatoimi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Iloranta, K. & Pajunen-Muhonen, H. 2012. Hankintojen johtaminen – ostamisesta toimittajamarkkinoiden hallintaan. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Jormakka, R., Koivusalo, K., Lappalainen, J. & Niskanen, M. 2015. Laskentatoimi. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Kananen, J. 2008. Kvantti: kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikoreakoulu.
- Kiiski Kataja, E. 2016. Megatrendit 2016.  
[https://media.sitra.fi/2017/02/23211717/Megatrendit\\_2016.pdf](https://media.sitra.fi/2017/02/23211717/Megatrendit_2016.pdf).  
 14.4.2018.
- Kiiskinen, S., Linkoaho, A. & Santala, R. 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Kinnunen, J. 2017. Talenom Yhtiöraportti 6/2017. Inderes.  
[https://www.inderes.fi/system/files/company-reports/talenom\\_laaja\\_raportti\\_10-6-17\\_.pdf](https://www.inderes.fi/system/files/company-reports/talenom_laaja_raportti_10-6-17_.pdf). 21.9.2017.
- Kinnunen, J., Laitinen, E.K., Laitinen, T., Leppiniemi, J. & Puttonen, V. 2007. Avain laskentatoimeen ja rahoitukseen. Helsinki: KY-Palvelu Oy.
- Kirjanpitolaki 1336/1997.
- Kortelainen, M. & Kyrö, J. 2015. Myynnin ammattilaisena, Ammattimainen myyntityö yritys ympäristössä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Kouhia-Kuusisto, K., Mikkonen, L., Syvänperä, O. & Turunen, L. 2017. Palkkavuosi. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

- Laine, K. 2015. Myynti on rikki: B-to-B-myyntin uusi aika. Helsinki: Talentum Oyj.
- Lehtonen, R.O. 2007. Taloustiedolla tulosta ja arvonlisää. Helsinki: Talentum Oyj.
- Leppiniemi, J. & Kykkänen, T. 2009. Kirjanpito, tilinpäätös ja tilinpäätöksen tulkinta. Helsinki: WSOY.
- OpusCapita. 2018. Robotics powered Finance & Accounting.  
<http://www.opuscapita.com/media/762846/roboticspoweredfna.pdf>.  
23.3.2018.
- Suomala, P., Manninen, O. & Lyly-Yrjänäinen, J. 2011. Laskentatoimi johtamisen tukena. Helsinki: Edita.
- Taloushallintoliitto. 2018a. Tilitoimistoala Suomessa.  
<https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/tutkimuksia-ja-tietoa-alasta/tilitoimistoala-suomessa>  
14.4.2018
- Taloushallintoliitto. 2018b. Säännöt.  
<https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/saannot>.  
17.3.2018.
- Taloushallintoliitto. 2018c. Tietoa meistä.  
<https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista>.  
17.3.2018.
- Taloushallintoliitto. 2018d. Tili-instituuttisäätiö.  
<https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/organisaatio/tili-instituuttisaatio>.  
17.3.2018.
- Taloushallintoliitto. 2018e. Asiakkaana tilitoimistossa.  
<https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/asiakkaana-tilitoimistossa>.  
17.3.2018.
- Taloushallintoliitto. 2018f. Tilitoimiston palvelut.  
<https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>.  
17.3.2018.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2017. Ammattinetti. Taloushallinto.  
<http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/6d91ff7ac0315a8d0144dd9038a77bb1>.  
17.2.2018
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa, määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Tammi.

Aihe: Opinnäytetyön verkkokysely - Tilitoimiston valintaan vaikuttavat tekijät

Hyvä vastaanottaja,

Suoritan Karelia-ammattikorkeakoulussa liiketalouden koulutusohjelmalla tradenomitutkintoa.

Teen osana tutkintoani opinnäytetyön, minkä vuoksi toteutan kyselyn tilitoimiston valintaan vaikuttavista tekijöistä.

Työn tavoitteena on määrittää tilitoimiston valintaan vaikuttavia tekijöitä ja asioita, joilla tilitoimistot pystyvät parantamaan asiakaspysyvyyttä ja tuottamaan lisäarvoa asiakkailleen.

Toivoisin, että ehtisitte vastaamaan viisi minuuttia kestävään kyselyyn alla olevan linkin kautta. Vastausaikaa on 13.3.2018 asti. Kiitos jo etukäteen!

Terveisin

Samuli Luukkainen

1301156@edu.karelia.fi

## Tutkimus tilitoimiston valintaan vaikuttavista tekijöistä

## VASTAAJAN PERUSTIEDOT

## 1. Vastaajan asema yrityksessä \*

- Toimitusjohtaja / Yrittäjä
- Talousjohtaja /-päällikkö
- Muu tehtävä

## 2. Vastaajan ikä \*

- Alle 30
- 30-40
- 41-50
- 51-60
- Yli 60

## 3. Vastaajan viimeksi suorittama tutkinto \*

Vaihtoehtoja: Ammattikorkeakoulututkinto, Ylempi ammattikorkeakoulututkinto ja Yliopistotutkinto useamman vaihtoehdon valitseminen on mahdollista, jos on useita tutkintoja.

- Peruskoulu
- Lukio
- Ammattitutkinto
- Ammattikorkeakoulututkinto
- Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
- Yliopistotutkinto

## 4. Vastaajan koulutussala \*

Useamman vaihtoehdon valitseminen on mahdollista, jos tutkinnot ovat eri aloilta. Jos viimeksi suoritettu tutkinto on Peruskoulu tai Lukio valitse "Joku muu".

- Kaupan ala
- Tekninen ala
- Yhteiskunta
- Humanistinen
- Joku muu

## YRITYKSEN PERUSTIEDOT

## 5. Yritys on ollut toiminnassa \*

- < 1 vuoden
- 1-2 vuotta
- 3-4 vuotta
- 5-10 vuotta
- 11-15 vuotta
- 16-20 vuotta
- > 20 vuotta



**6. Yrityksen toimiala \***

- Maatalous, metsätalous ja kalatalous
- Teollisuus
- Sähkö-, kaasu- ja lämpöhuolto, jäähdytysliiketoiminta
- Vesihuolto, viemäri- ja jätevesihuolto, jätehuolto ja muu ympäristön puhtaanapito
- Rakentaminen
- Tukku- ja vähittäiskauppa; moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus
- Kuljetus ja varastointi
- Majoitus- ja ravitsemistoiminta
- Informaatio ja viestintä
- Rahoitus- ja vakuutustoiminta
- Kiinteistöalan toiminta
- Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta
- Hallinto- ja tukipalvelutoiminta
- Julkinen hallinto ja maanpuolustus; pakollinen sosiaalivakuutus
- Koulutus
- Terveys- ja sosiaalipalvelut
- Taiteet, viihde ja virkistys

**7. Liikevaihto \***

- < 100.000 €
- < 200.000 €
- < 500.000 €
- < 1 M€
- < 2 M€
- < 5 M€
- < 10 M€
- > 10 M€

**8. Henkilöstömäärä \***

- < 6 hlöä
- 6 – 10 hlöä
- 11 – 20 hlöä
- 21 – 50 hlöä
- 51 – 100 hlöä
- > 100 hlöä

**9. Käytättekö jonkin tilitoimiston palveluita? \***

- Kyllä
- Ei

**10. Vaikuttaako tilitoimiston valintaan, että tilitoimisto on auktorisoitu? \***

- Kyllä
- Ei

**11. Miten tärkeitä seuraavat asiat ovat tilitoimiston valinnassa? \***

	Erittäin tärkeä	Melko tärkeä	Neutraali	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä
Suosittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden kattavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden nykyaikaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12. Vaikuttiko jokin muu asia tilitoimiston valintaan?**

**13. Jos olisitte etsimässä uutta tilitoimistoa, mistä ensisijaisesti hakisitte tietoa? \***

- Internet: Hakukone, Google  
 Internet: Sosiaalinen media  
 Suosittelut/kollegat  
 Joku muu, mikä

**TILITOIMISTON PALVELUT****14. Mitä palveluita ostatte tilitoimistosta? \***

- Kirjanpito  
 Tilinpäätös  
 Palkanlaskenta  
 Ostolaskujen käsittely  
 Myyntilaskujen käsittely  
 Maksatus  
 Neuvonta  
 Raportointi

**15. Mitä muita palveluita kaipaisitte tilitoimistolta?**

**16. Tilitoimiston tarjoamat palvelut \***

Valitse palvelun kohdalta yksi kolmesta vaihtoehdosta

	Käytämme	Voisimme käyttää	Emme tarvitse
Tunnuslukuraportit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimialavertailu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kustannuspaikkaseuranta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kassavirtalaskelma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verosuunnittelu / -neuvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulosbudjettivertailu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Graafinen raportointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrityksen arvonmääritys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yritysjärjestelyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osakassopimukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**17. Taloushallintopalveluiden kustannukset \***

- < 100 € / kk  
 < 200 € / kk  
 < 500 € / kk  
 < 1000 € / kk  
 < 2000 € / kk  
 < 5000 € / kk

**18. Mitä taloushallinnon ohjelmia käytätte? \***

- Netvisor
- Nova
- Fivaldi
- Passelli
- Maestro
- Lemonsoft
- Procountor
- Joku muu, mikä?
- En tiedä

VÄITTÄMÄT

**19. "Olen tyytyväinen käyttämäni (käyttämämme) tilitoimiston tarjoamiin palveluihin" \***

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**20. "Olen sitoutunut nykyiseen tilitoimistooni" \***

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**21. "Tulen/Tulemme vaihtamaan tilitoimistoa seuraavan kolmen vuoden aikana?" \***

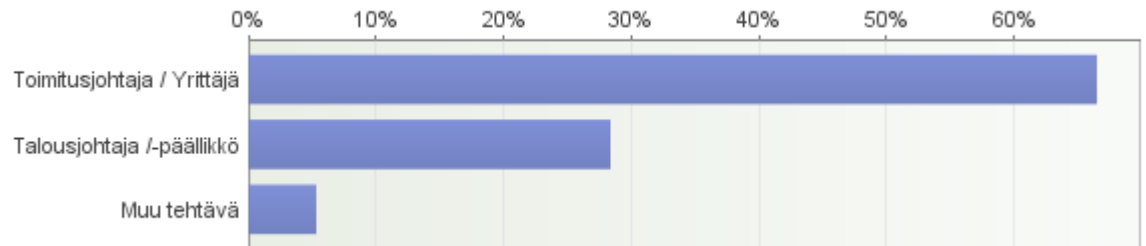
- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

**22. Miksi ette käytä tilitoimiston palveluita? \***

## Tilitoimiston valintaan vaikuttavat tekijät

### 1. Vastaajan asema yrityksessä

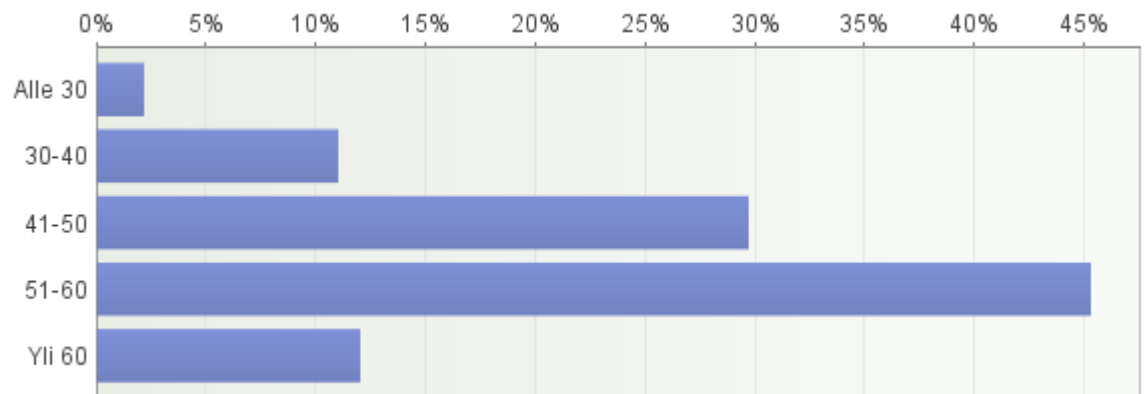
Vastaajien määrä: 283



## VASTAAJAN PERUSTIEDOT

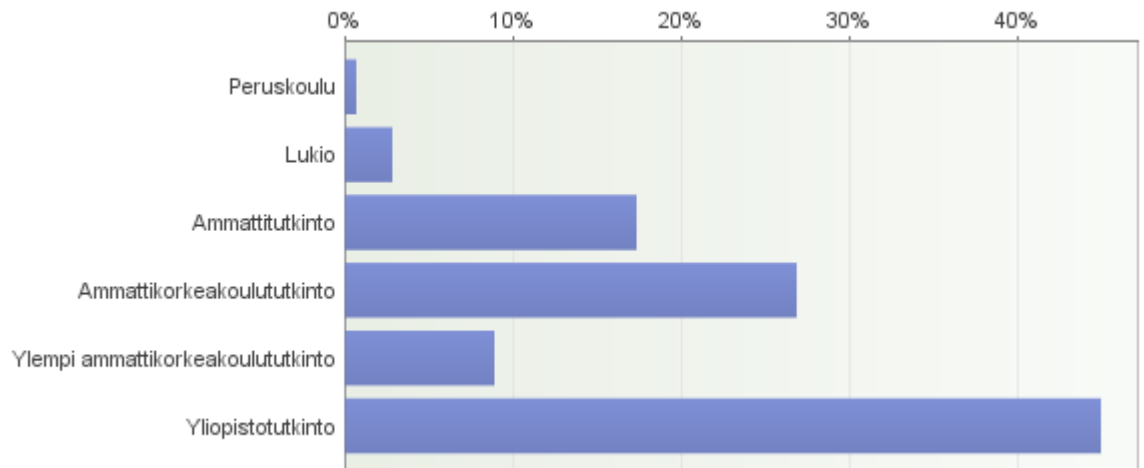
### 2. Vastaajan ikä

Vastaajien määrä: 283



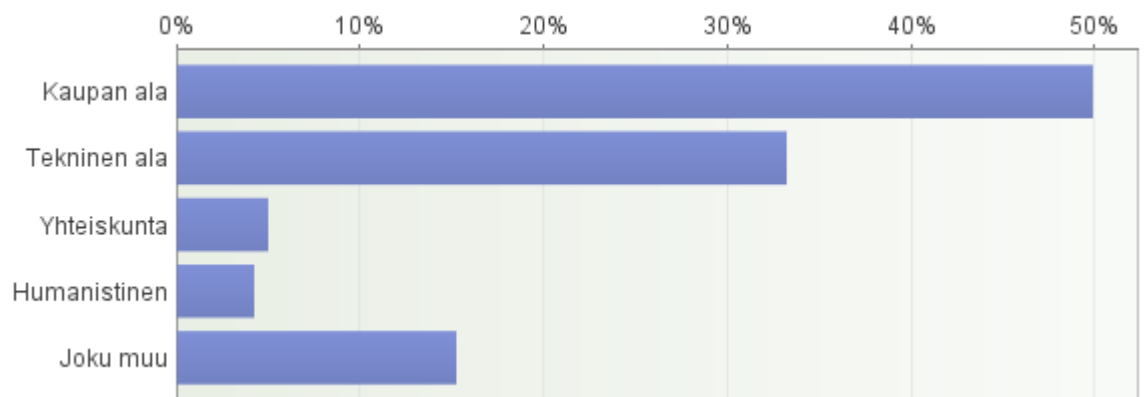
### 3. Vastaajan viimeksi suorittama tutkinto

Vastaajien määrä: 283



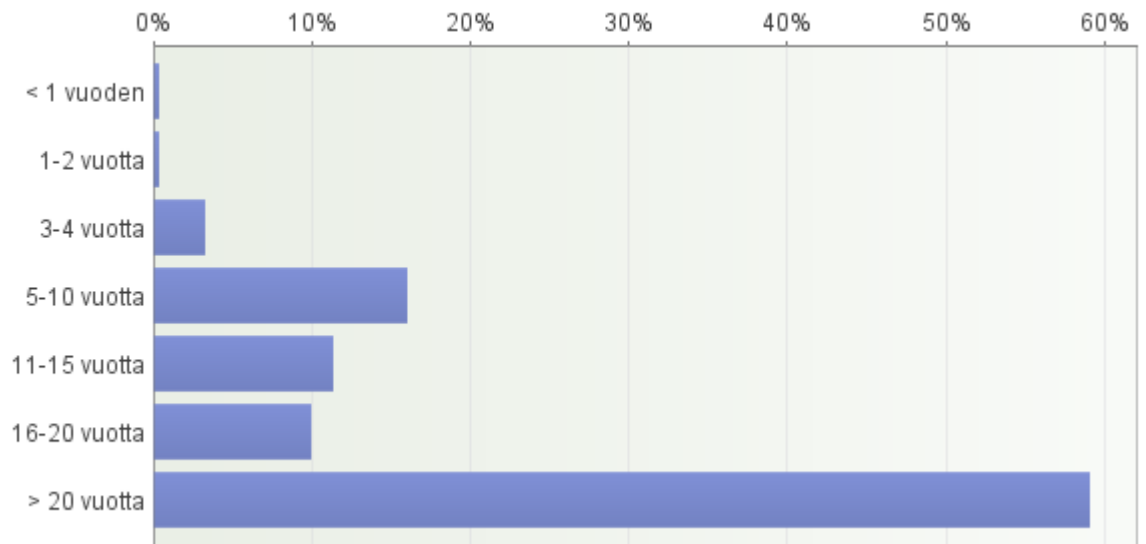
### 4. Vastaajan koulutussala

Vastaajien määrä: 283



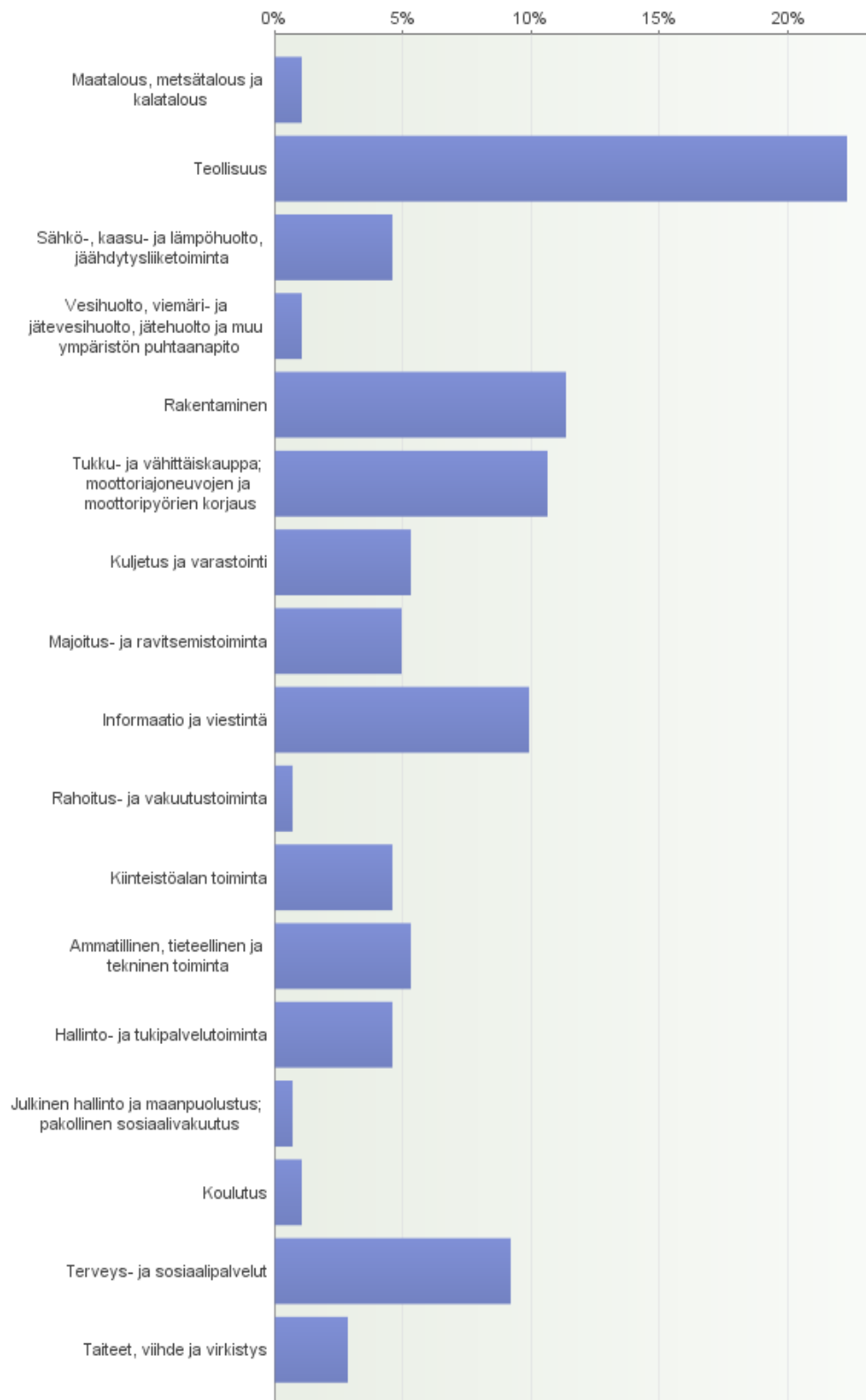
### 5. Yritys on ollut toiminnassa

Vastaajien määrä: 283



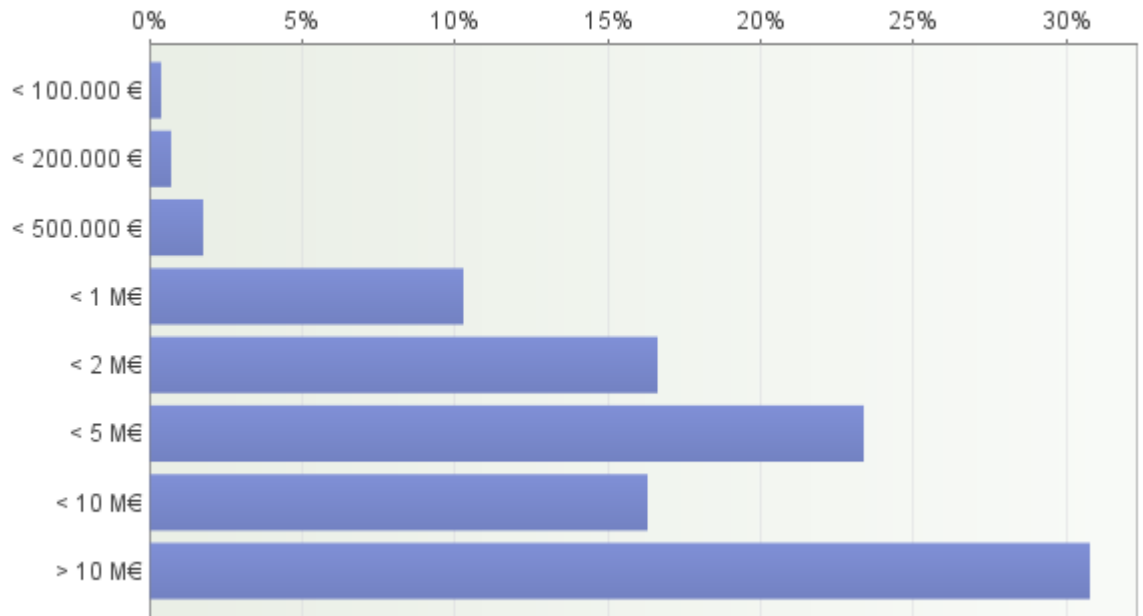
## 6. Yrityksen toimiala

Vastaajien määrä: 283



## 7. Liikevaihto

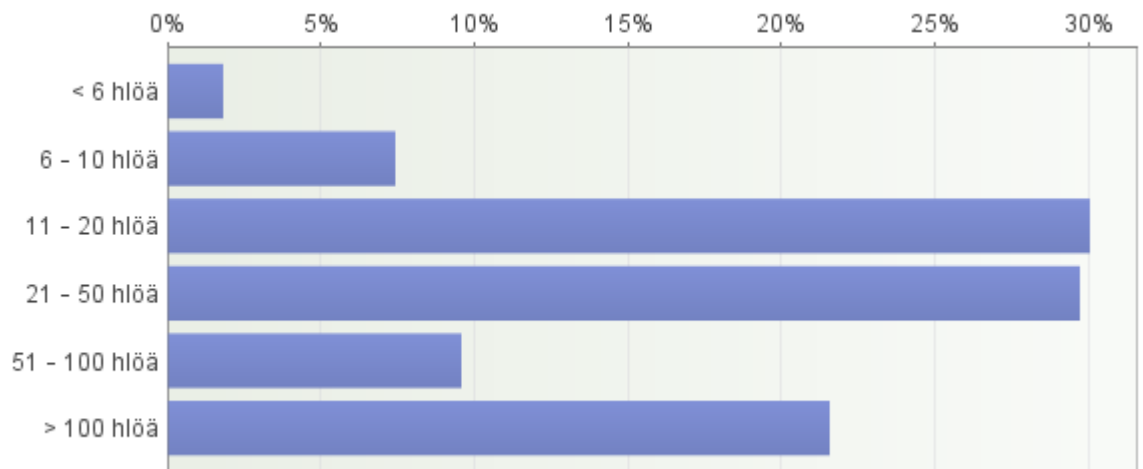
Vastaajien määrä: 283



## YRITYKSEN PERUSTIEDOT

### 8. Henkilöstömäärä

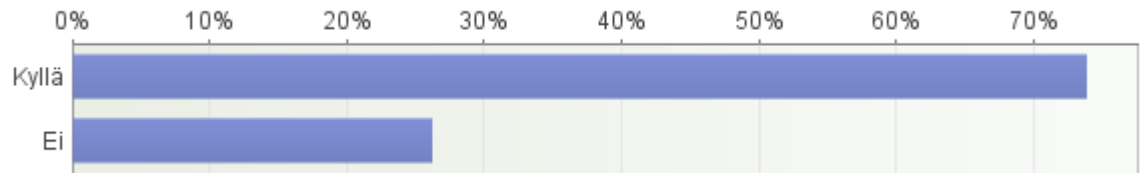
Vastaajien määrä: 283





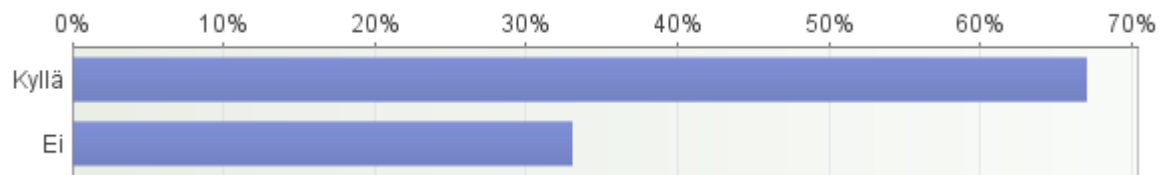
### 9. Käytättekö jonkin tilitoimiston palveluita?

Vastaajien määrä: 283



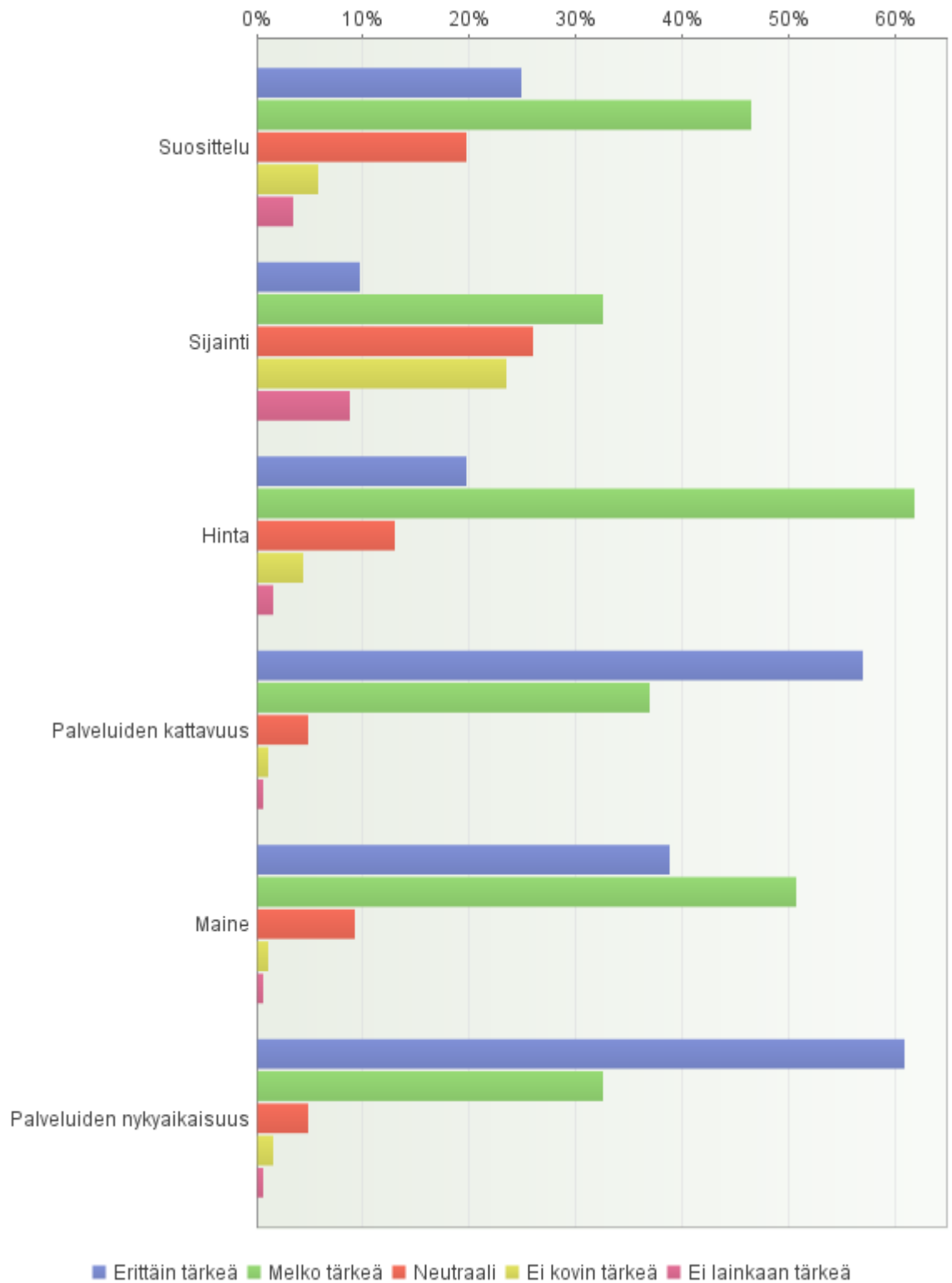
### 10. Vaikuttaako tilitoimiston valintaan, että tilitoimisto on auktorisoitu?

Vastaajien määrä: 209



11. Miten tärkeitä seuraavat asiat ovat tilitoimiston valinnassa?

Vastaajien määrä: 209



## 12. Vaikuttiko jokin muu asia tilitoimiston valintaan?

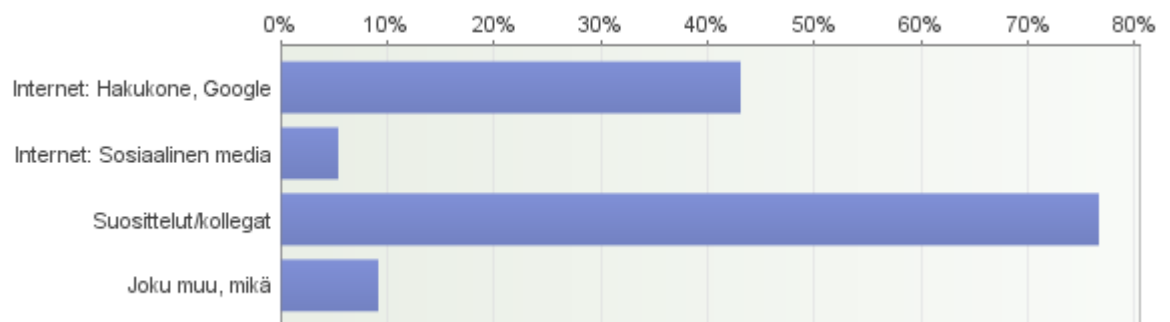
Vastaajien määrä: 69

- Palvelutaso
- sähköiset järjestelmät
- nykyaikaiset toimintatavat mm. verkkolaskutusmahdollisuus osto- ja myyntilaskuissa
- - ammattitaito
- - neuvontapalvelu
  
- osaaminen käytettävistä toiminnanohjausjärjestelmistä
- Käytettävät ohjelmat. Henkilökunnan pysyvyys. Alamme tuntemus.
- Toimialan tuntemus
- Kuulumme K-ryhmään ja Kesko tuottaa yhdessä K-kauppiaaliiton kanssa palveluja K-kauppiaille. Annettu tekijä.
- Referenssit vastaavan kokoisista asiakkuuksista. Tietoturva- ja tietosuojaratkaisut.
- Tavoitettavuus eli ns. oma yhteyshenkilö. Lisäksi hinnoittelun läpinäkyvyys, so. kuinka avoimesti ja etukäteen tilitoimistot kertovat palvelunsa hinnoista. Usein tilitoimistoilla on tapana, että he jälkikäteen veloittavat palveluista, joita tilaaja ei tiennyt edes veloittaviksi.
- asiantuntemus kaupan alalta/edullinen kokonaispaketti
- -
- Ei
- Aikaisemmat kokemukset tilitoimistosta
- ei vaikuttanut
- Vastavuoroisuus eli ostaa meiltä vastineeksi!
- Ihmiset.
- sisaryhtiön omistama yritys (yhden miehen tilitsto)
- Kesko
- Oma intuitio yhteistoiminnan sujuvuudesta, kun yrityksen edustajan olin tavannut.
- Toiminnanohjausjärjestelmä
- Jatkuvuus
- Mahdollisuus käyttää etänä meidän taloushallintojärjestelmää.
- Sattuma oli suurin vaikuttaja ja se, että olemme olleet koko toimintamme ajan saman tilitoimiston asiakkaista johtuu taas luottamuksesta ja siitä, että asiat hoituvat pääasiassa yhden henkilön kautta. Sattuma siksi, että kun perustimme yrityksemme ostimme toimivan yhtiön liiketoiminnan, varat, saatavat ja velat, sekä nimen ja samassa tilitoimistoksemme tuli tuon ostamamme yrityksen tilitoimisto.
- Konsernin päätös palevlun toimittajasta koskien kaikkia tytäryhtiöitä.
- Omistajanvaihdos taas edellisessä ja työntekijöiden vaihtuvuus, sekä Heidän ammattitaidon huonous.
- Tilitoimiston tarjoamat sähköiset taloushallinnon työkalut.
- henkilökohtainen palvelu ja oma pysyvä yhteyshenkilö kaikkiin asioihin
- Juuri tämän alan asiantuntemus
- Henkilökunnan osaaminen, varsinkin nimetyn kirjanpitäjän. Tilitoimiston oma-aloitteisuus ja yhteydenpito.
- Sopimusehdot ovat hyvin tärkeitä. Tilitoimiston tarjoaman vakiosopimusehdo eivät ole hyvät asiakkaan kannalta.
- Tuttu kirjuri
- Henkilökemia, palvelualltius.
- palkanlaskenta palvelut käytössä
- Omat kokemukset
- Sijainti vaikutti alunperin valinnassa, mutta nykyisin sillä ei ole merkitystä.
- Kansainvälisyys
- Yrityksen omistaja määräsi mitä käytetään.

- K-ryhmän käyttämä tilitoimisto
- Tuki täysin sähköiseen kirjanpitoon.
- Henkilösuhteet
- tuttuja
- Luotettavuus
- Kyky vastata lysymyksiin asiantuntevasti ja nopeasti.
- Tarpeeksi iso ettei ole yhdestä ihmisestä kiinni
- Pilvipalvelu
- silloin, kun valitsin tilitoimistoa niin merkittävä valintakriteeri oli, kuinka nopeasti kuukausiraportit saatiin sekä ammattimaisuus toiminnassa
- ei
- Nopea ja henkilökohtainen palvelu.
- Tapaamisesta välittynyt ammattitaito, tai sen illuusio..
- Tuttavan suosittelu
- Tutulta yrittäjältä nämä on ostettu aina ja tullaan myös ostamaan.
- Resurssit
- Meillä on vain palkkahallinto ulkopuolisen tilitoimiston hoidossa, ei siis kirjanpito. Toimialamme on tukkukauppa ( ei moottoripyörine korjaus)
- Paikallislakien ja kulttuurin tuntemus ulkomaisissa toimistoissa
- Vanhat "suhteet".
- STEA osaaminen ja järjestömaailman tuntemus
- vastaava tilintarkastaja
- Sähköinen kirjanpito, raportointi
- Valmius räätälöidä palvelua tarpeisiimme. Vastuuhenkilöt,joihin ottaa yhteyttä.
- tilitoimiston koko
- historia
- Tietyn ohjelman tuntemus, koska ohjelmisto on meidän nimissämme. Jydacom
- auto
- Kokemus kansainvälisten yritysten taloushallinnosta. Englanninkieliset työkalut ja raportointi.
- Ohjelmistot
- Ammattimaisuus ja palveluiden laatu
- Asiantunteva ja proaktiivinen työskentelytapa: tilitoimistolta ostetaan palvelua, jolloin sitä myös odotetaan saatavan. Tilitoimiston edustajan tulee kertoa ja antaa mielipiteitä miten asiat kannattaisi hoitaa.
- Palveluiden henkilökohtaisuus

### 13. Jos olisitte etsimässä uutta tilitoimistoa, mistä ensisijaisesti hakisitte tietoa?

Vastaajien määrä: 209

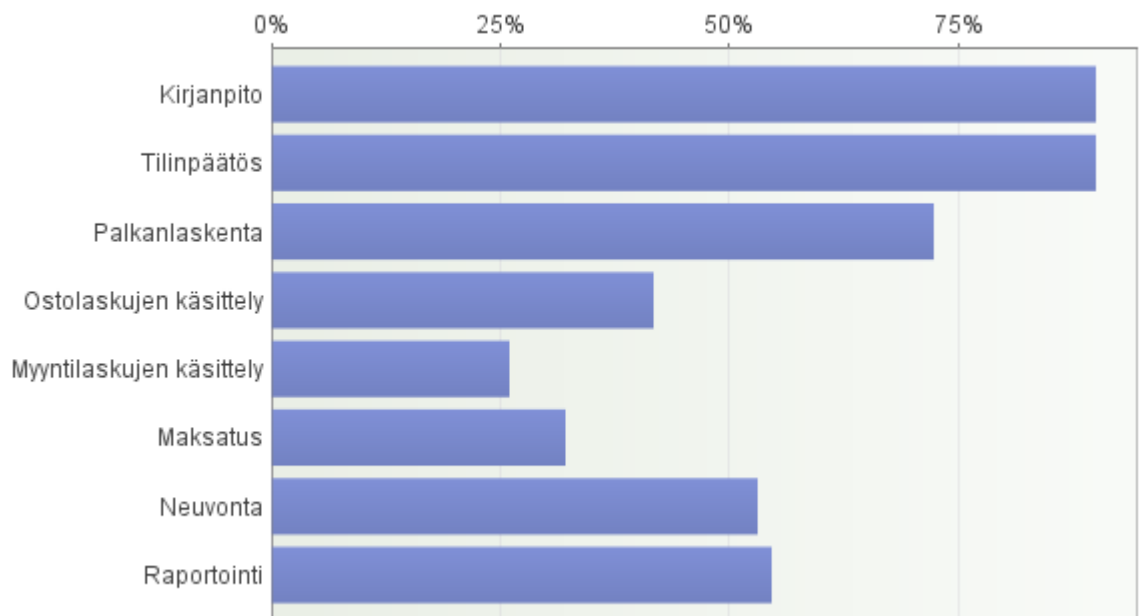


**Avoimet vastaukset: Joku muu, mikä**

- Alan asiantuntijat
- toimijakartoitus
- En vaihda
- oma verkosto
- Lähipiiri
- tunnettuus omalla paikkakunnalla
- Aikaisemmat kokemukset
- alan asiantuntemus
- sama ERP-järjestelmä
- Kyselisin kokemuksia muilta yrittäjiltä
- soittelu ja kirjeet
- auktorisointia tekevät yhdistykset
- Yrittäjäjärjestö
- Esim. Procounorin nettisivuilla listaus autosta

**14. Mitä palveluita ostatte tilitoimistosta?**

Vastaajien määrä: 209

**15. Mitä muita palveluita kaipaisitte tilitoimistolta?**

Vastaajien määrä: 36

- Kattavampaa raportointia ja analyyseja nykytilanteesta. Jonkinlainen "dashboard" joka toinen viikko. Kuukausiraportit alkavat olla vanhanaikaista menettelyä.
- henkilöstöhallintoon liittyvät työkalut mm. henkilöstötilinpäätös

- -
- Talouteen ja rahoitukseen liittyvät asiantuntijapalvelut.
- -
- -tällä hetkellä ei muita.
- Ei tarvetta.
- Mielestäni tämä on jo aika kattava paketti.
- Vahvempaa verotus neuvontaa.
- ei mitään.
- Täsmällisyyttä eli Heidän aikansa on aivan liian kortilla.
- Yrityksen verotusasioihin ym. lisäarvoa tuottavat palvelut.
- tällä hetkellä ei tarvetta suomessa, ulkomailla tarvetta ; venäjä, kiina, chile , ruotsi
- verosuunnittelu ja liiketoiminnan kehittäminen, yhtiöyttämiset jne..
- Asiantuntijapalvelut (mm. ALV -käsittely)
- Enemmän ja asiantuntevaa palvelua tulevaisuuden laskentaan ja ohjaukseen
- Neuvontaa ja raportointia
- lakipalvelut, veroasiantuntemus, erikoisasiantuntemus
- aika kattavastihan tuossa oli
- Neuvonta
- pidämme säännöllisiä palavereita niin niissä voisi ehkä vielä ottaa enemmän kantaa meidän liiketoimintaan
- Käytössä olisi modernit taloushallinnon työkalut
- emme muuta
- Sähköinen käyttöjärjestelmä, paperikuiteista ja tositteista luopuminen
- Konsultointia siihen, miten nykyaikainen taloushallinto toimii. Jatkovaa sparrausta. Lisäksi nopeaa reagoitua nouseviin kysymyksiin sekä tarkkuutta.
- Verosuunnittelu
- Isolta toimistolta puuttuu yksilölliset tarpeet huomioiva pohdinta yrityksen asioihin. Tätä kaipaamaan nimenomaan nykyiseltä toimistolta , esim palkanmaksaja ei tunnu käyttävän järkeään yhtään ja vetää kaikki samalla "kammalla "
- -
- Verosuunnittelu
- auto
- Verotukseen ja kirjanpitoon liittyvät lainopilliset palvelut.
- Operatiivista sparrausta ja eteenpäin katsomista.
- Konsultointi osaamista vahvana osaamisena mm verotus
- -
- Yrityskohtaisempaa raportointia
- Ei tarvetta muille palveluille

## TILITOIMISTON VALINTA

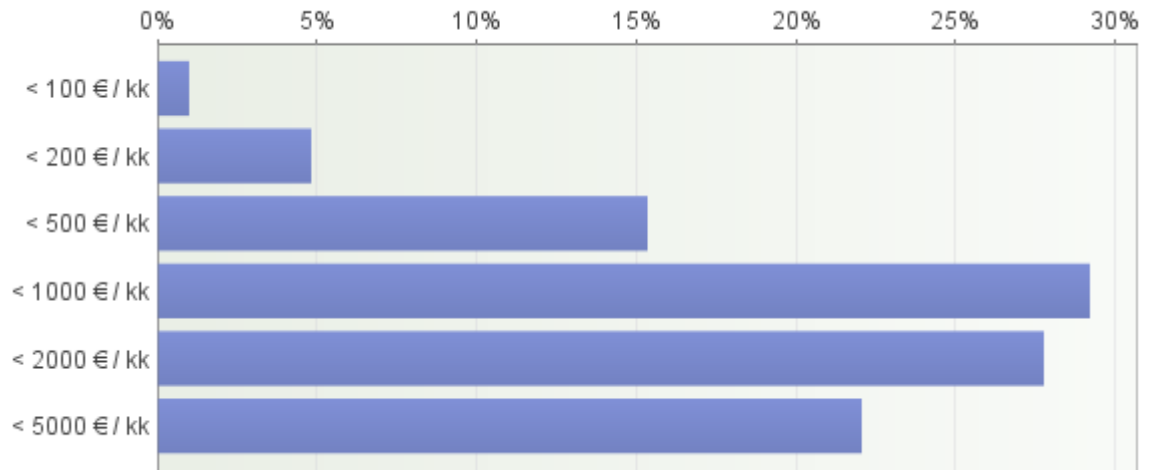
### 16. Tilitoimiston tarjoamat palvelut

Vastaajien määrä: 209



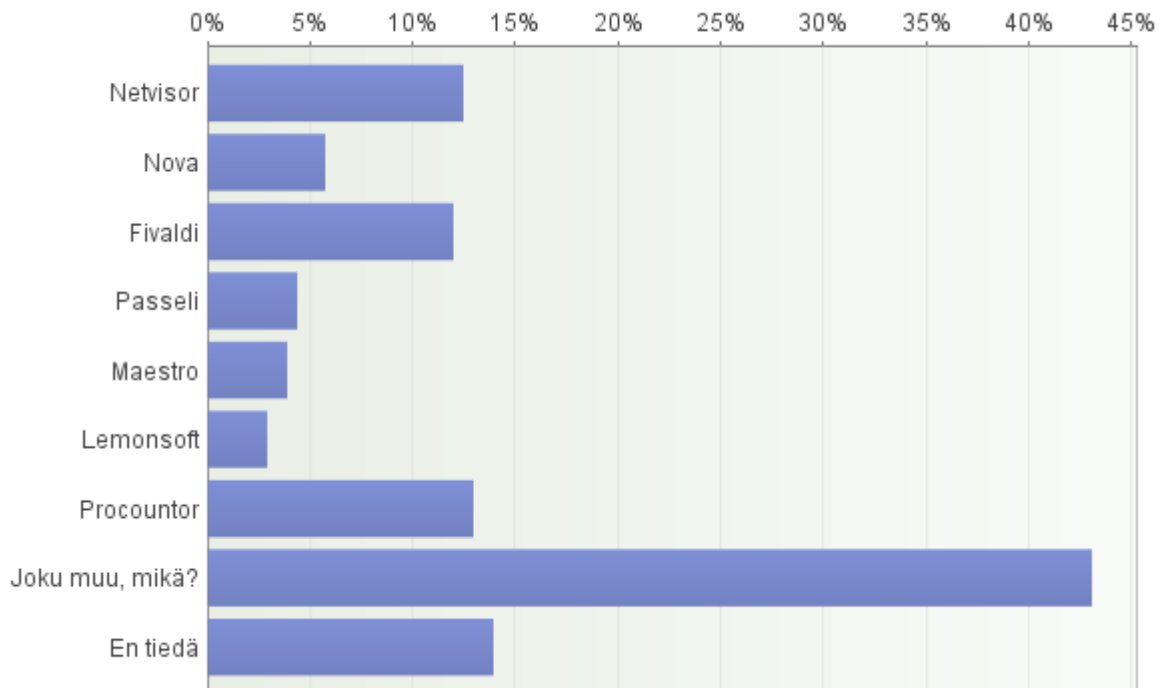
### 17. Taloushallintopalveluiden kustannukset

Vastaajien määrä: 209



### 18. Mitä taloushallinnon ohjelmia käytätte?

Vastaajien määrä: 209





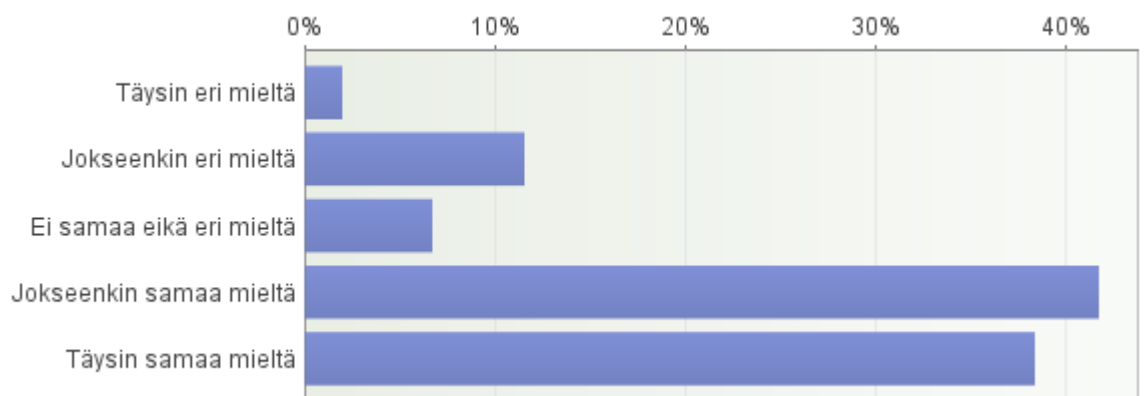
**Avoimet vastaukset: Joku muu, mikä?**

- Ticon
- Talenom Online
- DHL-sovellus
- admin
- ecom
- NAVI
- Mepeco, Digia E7
- sap
- Jeeves
- Ecom
- Severa
- Oma sovellus
- ibanking, helposti lasku
- eFina
- Wintime
- basware
- Tikon, Heeros, Maestro, Accuna
- Talenom
- sonet
- Ecom
- TIKON
- winres
- Admicom
- emce solution
- Oscar software
- Adminet
- Heeros
- Emce
- iScala
- Fennoa
- Visma Severa, Laskutus
- Visma Business
- L7
- GC
- Asteri
- Efina
- Holvi
- Visma L7
- Talenom
- econet
- Fennoa
- Heeros
- Heeros
- L7 - visma solution, netsuite
- NetBaron
- Asteri
- Tikon
- Visma L7
- tabella
- Iba,qliqsense yms.
- NAV, OpusCapita
- Oscar Pro
- unikko

- iScala
- NetBaron
- Netbaron
- Microsft NAV
- Visma Business
- M3
- Jeeves
- Microsoft Dynamics NAV
- C9000
- talenom
- Visma Econet
- heeros
- Wintime
- Oman konserinnin ohjelma
- kliniq
- SAP
- NetSuite
- MSFT AX
- Administer eFina
- NETBARON
- Jeeves ja Kasper
- Sonet
- ecom
- Jydacom
- AX
- Visma Business, Navita, Vismanet
- Easoft
- Netsuite
- Talenom online

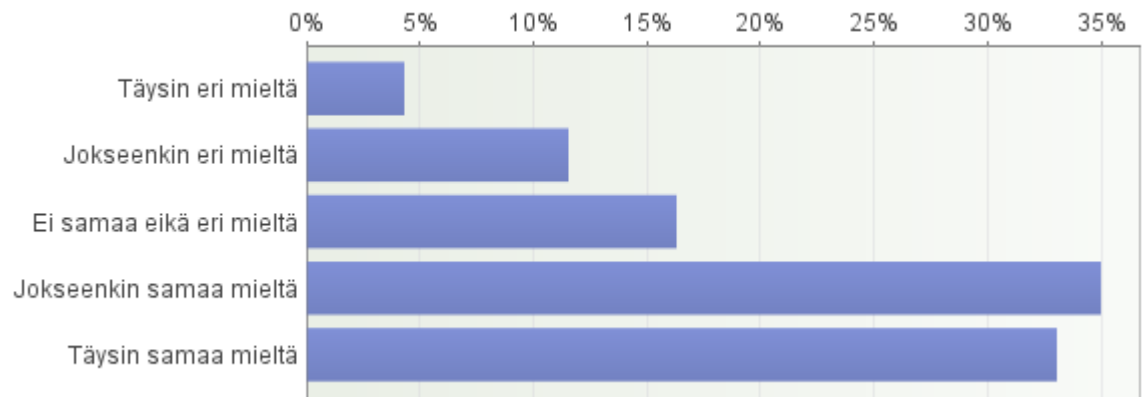
19. "Olen tyytyväinen käyttämäni (käyttämämme) tilitoimiston tarjoamiin palveluihin"

Vastaajien määrä: 209



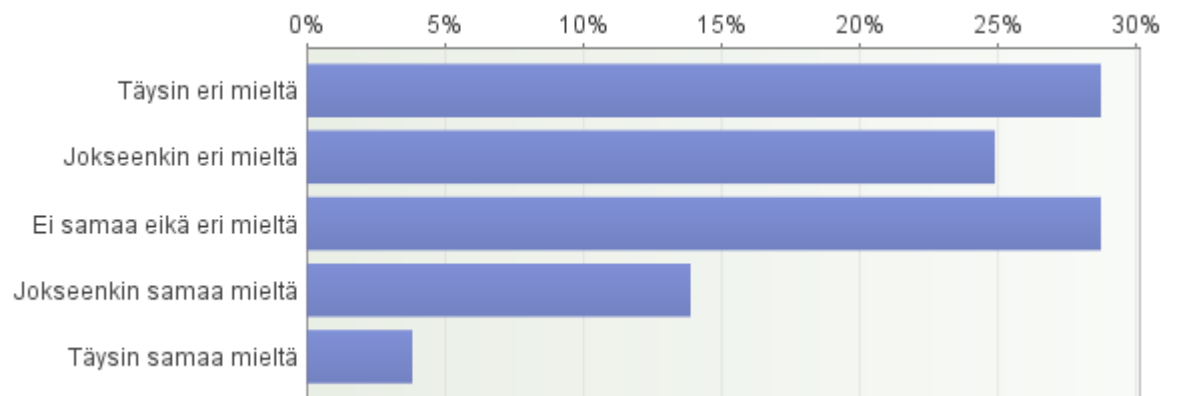
20. "Olen sitoutunut nykyiseen tilitoimistooni"

Vastaajien määrä: 209



21. "Tulen/Tulemme vaihtamaan tilitoimistoa seuraavan kolmen vuoden aikana?"

Vastaajien määrä: 209



## TILITOIMISTON PALVELUT

## 22. Miksi ette käytä tilitoimiston palveluita?

Vastaajien määrä: 74

- Teetämme kaikki taloushallinnon työt omilla työntekijöillämme.
- Teemme itse
- Olemme itse tilitoimisto
- Hoidamme itse, tehokkaampi ja tulkosellisempi, pysymme paremmin ajantasalla, edullisempi.
- Konsernissa omat Tukipalvelut, mutta eivät ole omaa toimintaa
- Meillä on ammattitaitoinen henkilö ko. tehtävään ja joka työllistyy täysin kirjanpidollisista, reskontran ylläpidosta, laskutuksesta jne.
- Oma hyvä integroitu järjestelmä.
- Meillä on oma henkilökunta joka hoitaa tehtävät.
- Meillä on oma palvelukeskus, joka hoitaa kaiken ns.rutiinikirjanpidon etc.
- Yritys on yksi suurimpia & globaaleimpia Suomessa.
- Hoidamme itse, mm. joustavampi. Olemme kasvaneet pienestä isompaan, ja luontevasti olemme itse hoitaneet. Yrittäjä itse hoitaa taloutta, joten ei makseta "ylitöistä". Jos sen hoitaisi tilitoimiston palveluiden kautta, tulisi kalliimmaksi, nyt rahat tulee yrittäjän "omaan pussiin".
- Yritysrhyhmässämme on 20 yritystä, joten pystymme hoitamaan taloushallinnon melko kustannustehokkaasti. Kaikki tieto on myös välittömästi saatavilla ja ajantasaisena.
- Yhtiömme tuottaa itse talous- ja palkkahallinnon palveluita kuntasektorille. Olemme itse oman palvelumme sisäinen asiakas
- Oma organisaatio riittävän suuri, jotta oma talousosastolla on perusteltu
- Yrityksellämme on oma talousosasto
- Yrityksemme on osa konsernia mistä ostamme taloushallinnon palvelut
- Teemme itse.
- Toiminnanohjausjärjestelmämme kattaa myös taloushallinnon
- Kuulumme konserniin joka tarjoaa meille kirjanpitoa ja palkanlaskentaa
- Käytännöllisistä syistä järkevämpää ja edullisempää tehdä työt itse
- Johto on halunnut, että kaikki tehdään itse ja osaava henkilökunta on mahdollistanut sen.
- Laskutus ja reskontra on hyvin kiinni vesiohjelistoomme ja kun myös ostolaskutus hoidetaan itse on yhtä hyvin että muu kirjanpito tehdään yrityksessä.
- Ei nähdä tehokkaaksi.
- Oma henkilöstö
- Oma taloushallinto
- Talousprosessit talon sisällä, toteutus varsin joustavaa ja laaja-alaista (samat henkilöt hoitavat myös hallintoa, IT-asioita, kehitystöitä). Nykytilanteeseen on myös päädytty askel kerrallaan, eli kokonaisharkintaa ei ole tehty. Palkanlaskenta on ulkoistettu muutamia vuosia sitten. Toinen kumppani on jo aika hyvä.
- Hoidamme itse.
- Konsernin raportointivaatimukset ovat niin laajat ja aikataulullisestikin vaativat että ei kannata tai voi käyttää tilitoimistoa.
- Yhtiön koon vuoksi.
- Olemme arvioineet in house toiminnan olevan tehokkaampaa ja joustavampaa.
- Oma kirjanpito on laadukkaampaa ja nopeampaa
- Oma kirjanpitäjä
- Yhtiössä on riittävästi omaa osaamista ja pitkälle automatisoidut prosessit. Käytämme rajoitetusti IFRS standardeihin ja verotukseen liittyvää konsoltointia lähinnä "big four" toimijoilta
- Omat ihmiset ja konsernin tuki.
-

- Hoidetaan talon sisällä. Toiminnassa hyvin pieni käyttökate. Kulujen ja kassan seuraaminen tärkeää ja päivittäistä ja sen täytyy olla hallussa talon sisällä.
- Ei ole tarvetta ulkopuoliselle tilitoimistolle ovat vielä aika ammattitaidottomia
- Hoidamme hommat yrityksessä
- Konsernin periaatteena on pitää taloustoiminnot talon sisällä eikä ulkoistaa ko. toimintoja
- Oma henkilöstö ammattitaitoinen ja joustava
- Oma henkilöstö on edullisempi
- Meillä on yhtiössä oma kirjanpitäjä.
- Kirjanpito tehdään talon sisällä.
- Taloushallinto hoidetaan itse. Ei tarvetta tilitoimiston palveluille.
- Olemme osa kansainvälistä konsernia ja taloushallinnon ohjelma tulee Lontoosta.
- Teen itse kaikki taloushallintotyöt.
- Taloushallinnon tehtävät hoituvat oman henkilökunnan toimesta.
- Oma taloushallinnon yksikkö
- Kirjanpito ja laskujen maksatus hoidetaan inhouse. Ainoastaan palkkahallinto on ulkoistettu.
- Kuuluminen ulkomaiseen konserniin tekee tietynlaista monimutkaisuutta kirjanpitoon. Tämän vieminen ulkopuoliselle tuottaa hankaluuksia.
- Meillä oma pitkäaikainen konttoristi.
- taloushallinto tuotetaan omana palveluna
- Teemme taloushallinnon itse. Kokemukset tilitoimistoista ovat huonoja tähän verrattuna.
- Meillä on yrityksessämme oma kirjanpitäjä
- Käytimme yhtiön käynnistämisvaiheessa vuonna 2010, mutta yhtiön koko on jo sellainen, että omalle taloushallinnon henkilöstölle on selkeä tilaus. Saamme pidettyä taloudellisen seurannan koko ajan reaaliaikaisena ja se helpottaa myös ennusteiden laatimista. Lisäksi sisäinen laskenta on mahdollista järjestää näin sujuvammin.
- Ulkoistusta on tutkittu, mutta toistaiseksi ei ole otettu projektiksi.
- Oma toimiva hallintopalvelu
- Tarjoamme itse näitä palveluita
- Energiatoimialaan vihkiytyneitä tilitoimistoja ei juurikaan ole.
- Tarkemman ja nopeamman informaation takaamiseksi kirjanpito, palkat ja yleisestikin sisäinen laskenta hoidetaan talon sisällä.
- Taloushallinto hoidetaan itse
- Meillä on taloushallinnon sisäinen palvelukeskus
- Omat raportointiaikataulut helpompi pitää hallinnassa, kun taloushallinto hoidetaan itse
- kaikki tiedot helposti ja nopeasti saatavilla ilman ulkopuolista osapuolta
- Kirjanpito hoidetaan itse.
- Oma henkilöstö hoitaa.
- meillä on sisäinen taloushallinto
- Palvelut tuotetaan omalla henkilöstöllä kustannustehokkuuden ja varmimman ohjauksen vuoksi
- Toiminta on laajaa, jolloin oma taloudenhoito on ollut järkevää.
- Oma henkilökunta hoitaa
- Ryhmällä keskitetty palvelu, eli tuotetaan ryhmässä itse.
- Oma henkilökunta
- Konsernin emoyhtiön taloushallinto vastaa kirjanpidosta
- Konsernissa tehty päätös.
- Meillä on oma kirjanpito-osasto.
- Olemme osa kansainvälistä organisaatiota, jolla on oma globaali business service organisaatio.