

OSAAMISVAATIMUKSET TILITOIMISTOALAN MUUTOKSESSA

Tiivistelmä

Tekijä(t) Arhamaa, Risto	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 39 sivua 1 liite	Valmistumisaika Kevät 2020
Työn nimi Osaamisvaatimukset tilitoimistoalan muutoksessa		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Tilitoimistoalalla on käynnissä iso murrosvaihe, jossa monet toiminnot digitalisoituvat ja automatisoituvat kovalla vauhdilla. Tämä muutos jatkuu myös tulevaisuudessa, jonka takia monet työtehtävät kokevat ison muutoksen. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää minkälaista osaamista tilitoimistossa työskentelevät työntekijät tarvitsevat tulevaisuudessa. Tutkimuksessa selvitettiin myös minkälainen työnkuva tulee olemaan sekä minkälaisia lisäpalveluita tilitoimistot alkavat tarjoamaan.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään tilitoimistojen toimintaa ja yleisimpiä palveluita. Lisäksi keskitytään tilitoimistoalan muutokseen ja teknologian kehitykseen. Lähteinä käytetään alan kirjallisuutta ja verkkolähteitä.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusosa toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa käytettiin tiedonkeruumenetelmänä teemahaastatteluja. Teemahaastattelut pidettiin yksilöhaastatteluina 30.3.-01.04.2020, johon osallistui yhteensä viisi tilitoimistoalan ammattilaista.</p> <p>Tutkimuksessa saatiin selville, että tilitoimistojen palvelut muuttuvat paljon ja palveluiden määrä tulee tilitoimistoissa todennäköisesti kasvamaan. Työntekijöiltä tullaan vaatimaan entistä laajempaa osaamista. Alalla tarvitaan tietoteknisiä taitoja ja hyviä vuorovaikutustaitoja, johon kuuluvat hyvä kieliosaaminen ja asiakaspalvelu. Sen lisäksi konsultointi, sisäisen laskennan taidot, liiketoimintaosaaminen ja myyntihenkisyys nousevat esille.</p>		
Asiasanat tilitoimistoala, osaamisvaatimukset, tulevaisuus, kehitys		

Abstract

Author(s) Arhamaa, Risto	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2020
	Number of pages 39 pages, 1 appendix	
Title of publication Competence requirements in the transformation of accounting		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The field of accounting is undergoing big transformations due to digitalization and automation. The development of the field will continue in the future and there will be major changes in many tasks. The purpose of the thesis was to examine what kind of competence employees will need in an accounting firm in the future. The thesis also focused on what kind of work will be, and what kind of additional services accounting firms will offer in the future.</p> <p>The theoretical chapter is divided into two parts which the first part focuses on the operating principles of accounting firms, and the most common services. The second part of the theoretical part focuses on the changes of the field of accounting and the development of technology. Sources include literature and internet literature related to the topic.</p> <p>The empirical part was conducted as a qualitative research and a theme interview was used as the data collection method. Individual theme interviews were conducted between 30.3.-01.04.2020 and the five professionals of the field of accounting was participated to the interviews.</p> <p>The results show that the services of the field of accounting will change a lot and the amount of services will probably increase. Employees will need new competences in the future. Good IT and interaction skills with a good language and customer service skills will be needed. In additional, consulting, management accounting, business skills and sales orientation will be important.</p>		
Keywords field of accounting, competence requirements, future, development		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tausta	1
1.2	Tutkimuksen tavoite, aiheen rajausta ja tutkimusongelmat	2
1.3	Tutkimusmenetelmät	3
1.4	Opinnäytetyön rakenne	4
2	TILITOIMISTOJEN TOIMINTA	6
2.1	Tilitoimistojen toimintaperiaate	6
2.2	Tilitoimistojen peruspalvelut	7
3	TILITOIMISTOALAN MUUTOS	11
3.1	Taloushallinnon kehitys	11
3.2	Toimialalla tapahtuva muutos	12
3.3	Teknologian kehitys taloushallinnossa	14
3.3.1	Digitaalisuus ja automaatio	15
3.3.2	Robotiikka ja palvelut	19
4	TUTKIMUS JA TULOKSET	23
4.1	Haastattelun toteutus ja teemat	23
4.2	Tutkimuksen tulokset	24
4.2.1	Työnkuvan muutos	24
4.2.2	Lisäpalveluiden kehitys	26
4.2.3	Osaamisvaatimukset	27
4.3	Johtopäätökset	31
4.4	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys	33
5	YHTEENVETO	35
5.1	Tutkimuksen yhteenveto	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
	LÄHTEET	37
	LIITTEET	40

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tausta

Työympäristön ja työtehtävien muuttuminen ja jopa häviämien on ollut jo vuosia puheenaiheena monella eri alalla, eikä tilitoimistoala todellakaan ole tähän poikkeus. Monista tilitoimistoalan työtehtävistä on puhuttu siten, että digitalisaation, robotiikan ja tehostamisen myötä monet työtehtävät tulevat häviämään kokonaan. Tilitoimistossa olevien työntekijöiden työnkuvat tulevat tämän takia muuttumaan nopealla tahdilla ja vauhti vain kiihtyy tulevina vuosina. Muuntautumiskykyä on pidetty tilitoimistoille elinehtona ja avaimena menestykseen. (Akselin 2017.) Saman ongelman edessä ovat myös työntekijät, joiden on pysyttävä muutoksen mukana. Tilitoimistoalan työtehtävät ovat vuosikausia ollut numeroiden tallentamista manuaalisesti, ja asiantuntijuus on keskittynyt lähinnä prosessien hallintaan. Monet alan isot yritykset ovat kuitenkin viime vuosina vauhdittaneet alalla olevaa muutosta ja automatisoineet monia toimintoja. Digitalisaation ja automatisaation myötä työntekijät kohtaavat aivan erilaisia haasteita kuin nyt työssään kohtaavat. Tulevaisuudessa alalla työskentelevän on mietittävä, miten pystyy kehittämään omaa osaamistaan, joka on tähän mennessä keskittynyt töihin, jotka automaatio ja robotiikka korvaa suurella todennäköisyydellä.

Monen pienemässä tilitoimistossa olevan on myös mietittävä miten eri toimintoja voisi mahdollisesti kehittää. Tilitoimistoalan kilpailukenttä on kovaa vauhtia polarisoitumassa, kun alan isot toimijat ostavat yritysostoin alan pieniä ja keskisuuria yrityksiä. Toimialan isot toimijat pystyvät tehostamaan toimintaansa ottamalla käyttöönsä jatkuvasti uusia digitaalisia toimintoja, kun taas pienet toimijat joutuvat vastaamaan kilpailuun pienemmillä resursseilla ja keskittymään enemmän henkilökohtaiseen palveluun. (Valtioneuvosto 2019.)

Opinnäytetyö tehdään tilitoimistoalalla olevasta muutoksesta, koska alalla tapahtuva muutos tulee olemaan todella iso ja teknologian kehittymisen myötä väistämätön. Taloushallintoa myös opiskellaan jatkuvasti ja monet alaa opiskelevat ja vastavalmistuneet kohtaavat alalle tulevan muutoksen. On todennäköistä, että alan työt eivät tule loppumaan kokonaan, vaan työnkuva tulee vain muuttumaan huomattavasti. Tulevaisuudessa ei todennäköisesti enää riitä, että osaa taloushallinnon perusteet. On myös ymmärrettävä, mihin suuntaan omaa osaamistaan on kehitettävä.

Tilitoimistojen murrokseen liittyviä tutkimuksia on tehty vuosien varrella jo todella paljon ja tutkittu monelta eri kantilta sekä näkökulmista. Monet tutkimukset liittyvät eri prosessien kehittämisiin, erilaisten järjestelmien käyttöönottoihin sekä tyytyväisyyskyselyihin. Tilitoimistojen osaamisvaatimukseen liittyviä tutkimuksia on myös tehty jonkin verran.

Samankaltainen tutkimus, joka sivuaa samaa aihetta löytyy esimerkiksi Tiia Pitkäkosken vuodelta 2017 tekemä opinnäytetyö *Tradenomien osaamisvaatimukset tilitoimistoalalla*. Työn pääpaino on juuri valmistuneissa tradenomeissa, jotka haluavat tulla alalle. Työ keskittyy siihen minkälainen osaaminen tradenomeilla pitäisi olla hakiessaan tilitoimistoon töihin ja vastaako tradenomien koulutus tähän. Työssä myös sivutaan jonkun verran työskentelyä tilitoimistoissa tulevaisuudessa ja alalla olevia muutoksia. Tässä opinnäytetyössä näkökulmana on jo alalla työskentelevät ja tutkimuksessa keskitytään tilitoimiston työnkuvien muutokseen tulevaisuudessa sekä siihen minkälaista osaamista työntekijät tulevat silloin tarvitsemaan.

1.2 Tutkimuksen tavoite, aiheen rajausta ja tutkimusongelmat

Muutos tilitoimiston työtehtäviin tulee käytännössä olemaan väistämätön tilitoimistojen tehostaessa palveluitaan ja lisätessään yhä enemmän prosessien automatisaatiota. Perustehtävien vähentymisen myötä ylimääräinen aika pitäisi osata käyttää hyväksi johonkin muuhun työhön, josta olisi yritykselle hyötyä. Tulevaisuudessa nykyisten taloushallinnon perusteiden tekeminen ei enää riitä, vaan omaa osaamistaan on laajennettava. Opinnäytetyön tavoitteena on saada selville, minkälaiseksi tilitoimistossa olevien työntekijöiden työ muuttuu ja minkälaista osaamista työntekijöiltä vaaditaan, jos haluaa pärjätä muuttuvassa työympäristössä ja pitää työpaikkansa. Tavoitteena on myös selvittää minkälaisia mahdollisuuksia alalla työskentelevälle voi avautua, kun automaation lisääntyessä työtehtävät väkisinkin muuttuvat entistä enemmän vaativampaan asiantuntijatyöhön. Tutkimuksen myötä olisi tarkoitus saada selville mihin alalla työskentelevä olisi itsensä kehittämisessä panostettava, jotta pystyisi myös tulevaisuudessa pitämään oman kilpailukykynsä alalla.

Aihe rajataan tilitoimistoihin ja siellä työskentelevien henkilöiden osaamisvaatimuksiin. Osaamisella terminä tarkoitetaan tietoa, taitoja ja kykyjä jossakin tietyllä alueella tai aiheessa. Tässä tutkimuksessa esille nousee varsinkin työntekijöiden asiantuntijuus ja pätevyys omassa työssään. Tutkimuksessa yritetään selvittää miten alan muutos vaikuttaa siellä työskenteleviin ja minkälaiseksi niiden tarjoamien yleisimmät peruspalvelut muuttuvat. Tilitoimistojen peruspalveluihin kuuluvat muun muassa palkanlaskenta ja kirjanpito. Opinnäytetyössä selvitetään, miten nykyinen tilitoimistossa työskentely eroaa tulevaisuuden työskentelystä sekä mitkä toiminnoista tulevat väistämättä poistumaan.

Pääkysymyksenä on:

Minkälaista osaamista alalla työskentelevä tarvitsee tulevaisuudessa, jotta pärjää työssään?

Päätutkimuskysymyksen selvittämisen tukena on kaksi lisäkysymystä, joiden avulla yritetään selvittää minkälaisiksi nykyiset peruspalvelut tulevat tulevaisuudessa muuttumaan.

Miten tilitoimistojen peruspalveluiden kehitys vaikuttaa työnkuvaan?

Minkälaisia lisäpalveluita tilitoimistot alkavat mahdollisesti kehittämään?

Toinen tukikysymys liittyy lisäpalveluihin ja mahdollisesti palveluihin, joita tilitoimistot eivät vielä isommassa mittakaavassa tarjoa. Lisäpalveluiden määrä tulee kuitenkin todennäköisesti lisääntymään paikatakseen palveluita, joista tilitoimistojen tulot suurimmaksi osaksi tällä hetkellä koostuvat. Alan tehostumisen myötä peruspalveluiden hinnoittelu tulee väistämättä laskemaan ja yritykset tulevat tämän takia tarjoamaan uusia palveluita, jotta yritysten tulokset eivät lähtisi laskemaan.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusosuus toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimusmenetelmä valitaan sen takia, että tutkimus keskittyy monen eri näkökulman selvittämiseen ja on täten huomattavasti helpommin toteutettavissa kuin kvantitatiivinen tutkimus. Vastaukset kyseisistä aiheista voivat vaihdella vastaajan mukaan niin paljon, ettei määrällisin tutkimuksen toteuttaminen olisi tässä tilanteessa järkevää. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.) Laadullista tutkimusta käytetään usein silloin, kun halutaan selvittää ja ymmärtää isompia tutkimuskohteita kokonaisvaltaisesti (Jyväskylän yliopisto 2015).

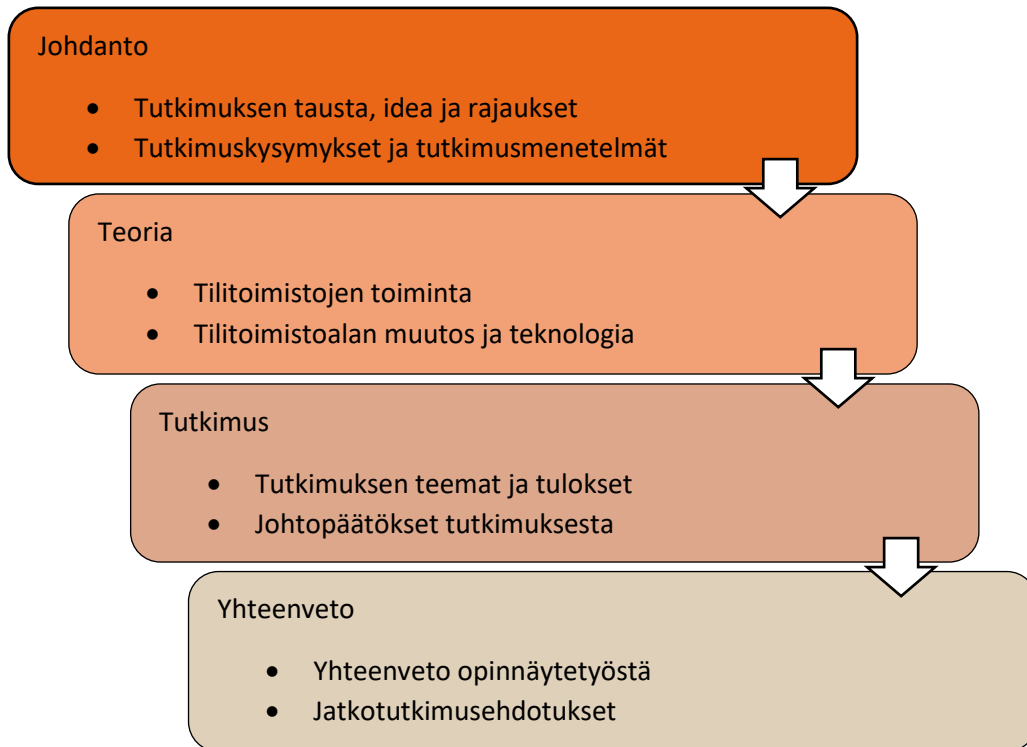
Tiedonkeruumenetelmänä käytetään haastatteluja, jolloin vastaukset ovat laajempia ja aiheen perusteleminen haastateltavalle on helpompaa. Haastattelut ovat hyvin yleinen tutkimustapa, kun halutaan selvittää ja ymmärtää aihetta paremmin. Haastattelun etuna voidaan pitää myös sen henkilökohtaisuutta, jolloin voidaan mahdollisesti kysyä myös tarkentavia kysymyksiä aiheesta. Haastattelumenetelmänä toimi teemahaastattelu, jota pidetään puolistrukturoituna haastatteluna. Haastattelu seuraa valmiiksi tehtyä rakennetta, jossa haastateltaville esitetään samankaltaisia kysymyksiä valituista teemoista, mutta kysymykset voivat vaihdella jonkin verran riippuen haastateltavasta. Puolistrukturoitu haastattelu on avoimempi kuin niin sanottu lomakehaastattelu, jossa haastattelu seuraa täsmällisesti ennakkoon laadittua haastattelurunkoa. Puolistrukturoitu haastattelu tekee tilanteesta vapaamman ja antaa haastattelijalle paremman mahdollisuuden reagoida haastateltavan vastauksiin ja näin esittää tarvittaessa tarkentavia jatkokysymyksiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniikka 2006.) Tutkimuksen runko ja kysymykset on tehty sen verran avoimiksi, että vastauksissa näkyisi mahdollisimman paljon eri näkökulmia, mikä on oleellinen osa tätä tutkimusta.

Haastattelun kohderyhmänä ovat tilitoimistoissa työskentelevät henkilöt, joilla on takanaan jo jonkin verran työkokemusta kyseiseltä alalta. Tämän takia haastatteluun valitaan henkilöitä tilitoimistoista, joiden työnkuva on mahdollisimman erilainen keskenään ja näin saadaan parempi kuva siitä, miten työ eri toiminnoissa tulee muuttumaan. Henkilöihin otetaan yhteyttä puhelimitse, jonka jälkeen sovitaan haastattelun ajankohdasta ja muista yksityiskohdista. Haastateltaville lähetetään myös haastattelurunko (liite 1) etukäteen, jotta he voivat valmistautua haastatteluun ja näin vastauksista saataisiin laajempia. Haastattelussa pyritään työntekijöiden omien kokemusten ja havaintojen mukaan saada selville minkälaiseen suuntaan työskentely tilitoimistoissa on menossa ja minkälaisia ominaisuuksia alalla tarvitaan.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne koostuu neljästä eri pääluvusta, jotka ovat johdanto, teoriaosuus, tutkimusosuus ja yhteenveto (kuviot 1). Johdannossa käydään läpi aiheen taustat ja idea tutkimusaiheelle, aiheen rajaaminen ja tutkimuksen suorittamisessa käytetyt menetelmät sekä tutkimuksen pääkysymykset, jonka ympärille työ perustuu. Johdannossa käydään läpi myös yleistä muutosta tilitoimistoalalla, minkä takia kiinnostuin tekemään tutkimuksen kyseisestä aiheesta.

Johdannon jälkeen seuraa teoriaosuus. Teoriaosuus on jaettu kahteen osaan, jonka ensimmäisessä osassa keskitytään tilitoimistojen toimintaperiaatteisiin sekä peruspalveluihin, joita tilitoimistot tarjoavat asiakkailleen. Toisessa teoriaosuudessa käsitellään taloushallinnon kehittymistä sekä yleistä muutosta, joka tilitoimistoalalla on tällä hetkellä menossa. Sen lisäksi käsitellään teknologian kehitystä keskittyen digitalisaatioon, automatisaatioon ja robotiikkaan.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

Teoriaosuuksien jälkeen tulee opinnäytetyön tutkimusosuus, jossa ensimmäiseksi esitellään tutkimuksen toteutus ja teemat, johon haastattelurunko perustuu. Tämän jälkeen käsitellään tutkimuksessa saatuja tuloksia ja tehdään niistä johtopäätöksiä. Samassa luvussa arvioidaan myös opinnäytetyön luotettavuutta ja pätevyyttä. Viimeisessä osiossa tehdään yhteenveto koko opinnäytetyöstä ja tehdään jatkotutkimusehdotuksia.

2 TILITOIMISTOJEN TOIMINTA

2.1 Tilitoimistojen toimintaperiaate

Tilitoimistot ovat liikeyrityksiä, jotka hoitavat kirjanpitovelvollisia asiakkaita heidän talouteensa liittyvissä asioissa ja pyrkivät vastaamaan heidän tarpeisiinsa mahdollisimman hyvin. Tilitoimistoille on laadittu tarkat ohjeet ja kriteerit, joita niiden on noudatettava. Toimiakseen alalla tilitoimisto yritysten on oltava riittävän vakavaraisia, jotta ne pystyvät vastaamaan toimintansa velvoitteista sekä jatkuvuudesta. Yritysten on myös säännöllisin väliajoin arvioitava omaan toimintaansa liittyviä riskejä sekä varmistettava oman toimintansa laatu. Toimintansa laadun arvioimiseksi ne voivat esimerkiksi selvittää pystyvätkö he noudattaa alalle asetettuja tärkeitä päivämääriä. Laadun varmistamiseksi yritykset voivat myös käyttää asiakkailtaan sekä sidosryhmiltään saamaansa palautetta. (Taloushallintoliitto 2020a.)

Asiakkaiden ostamat palvelut tilitoimistojen täytyy hoitaa huolellisesti sekä asiantuntevasti. Tämä edellyttää sitä, että tilitoimistot ovat suunnitelleet toimintaansa pitkäjänteisesti niin, että he pystyvät suoriutumaan vastaanotetuista toimeksiannoista sopimuksien mukaan. Tilitoimistojen henkilökunnalla täytyy olla alalle sopiva koulutus, osaaminen ja kokemus töiden suorittamiseksi. Työnantajan on myös aina huolehdittava omasta ja henkilökunnan ammatillisesta osaamisesta ja huolehdittava koulutuksesta sekä tarjottava henkilökunnalle alan aineistoa. Heidän täytyy myös arvioida, pystyykö jokainen henkilökunnasta suoriutumaan työstään vaadittavalla tasolla. Osaavan henkilökunnan lisäksi, tilitoimistoilla pitää olla asianmukaiset toimitilat, jotka ovat työhön hyvin soveltuvat sekä siistissä kunnossa. (Taloushallintoliitto 2020a.)

Tilitoimistot ovat mahdollisten virheiden sattuessa velvollisia korvaamaan asiakasyritykselle tapahtuneet vahingot (Kerbs 2016). Tilitoimiston työntekijällä on kuitenkin ensisijaisesti oikeus uskoa, että asiakkaan toimittamat aineistot ovat oikeita ja lopullinen vastuu oikeellisuudesta on aina vastuussa kirjanpitovelvollisella itsellään. Vastuussa on otettava kuitenkin huomioon toimeksiannon laajuus, mitä laajempi toimeksiantosopimus on, sitä paremmin esimerkiksi kirjanpitäjän oletetaan olevan selvillä, mitä kirjanpito pitää sisällään. Kirjanpitäjä ei saa myöskään vajavaisin tiedoin toteuttaa kirjanpitoa tai, jos hän havaitsee selkeästi, että asiakkaan palauttamat aineistot eivät vastaa niiden todellista sisältöä, on hänen puututtava asiaan ja huomautettava asiakasta. Jos huomautuksista huolimatta asiakas ei pysty luotettavasti todistamaan aineiston todellista sisältöä, on toimeksiannon peruuttaminen tässä tilanteessa tilitoimiston sekä kirjanpitäjän etujen mukaista. (AASALAW 2018; Ojala 2019.)

Tilitoimistojen toiminta perustuu vahvasti yrityksen ja asiakkaiden väliseen luottamukseen ja tilitoimistoilla onkin huomattava määrä asiakkaille kuuluvaa luottamuksellista tietoa, joita ovat muun muassa asiakkaille kuuluva aineisto ja liikesalaisuudet. Tämän takia tilitoimistojen on jatkuvasti pidettävä huolta tietoturvasta ja pidettävä se myös ajan tasalla. Tietoturvalla tässä tapauksessa tarkoitetaan teknisiä ja fyysisiä menettelyjä sekä talon- ja henkilöstön käytäntöjä. Asiaan kuuluvien lakien vaatimuksia ja suosituksia on noudatettava. Erityisesti tietoja luovuttaessa on varmistettava, että tietojen kysyjä on oikeutettu saamaan kyseiset tiedot. Luotettavan työn saavuttamiseksi tilitoimiston pitää olla aina toiminnallisesti ja taloudellisesti riippumaton sekä itsenäinen. Tilitoimistot eivät saa solmia toimeksiantosopimuksia, joissa ulkopuolinen taho tai intressi voisi vaarantaa palvelutarjoajan riippumattomuutta. Tällä tavoin tilitoimistot pystyvät keskittymään vain asiakasyrityksen etujen ajamiseen. (Talouhallintoliitto 2020a.)

Talouhallinto palveluyrityksen talouden ja sisäisen toiminnan ollessa vaadittavalla tasolla yritys pystyy tekemään toimeksiantosopimuksia asiakkaittensa kanssa. Toimeksiantosopimus on aina tehtävä kirjallisena ja sopimusmenettely alkaa useimmiten palveluyrityksen tekemästä tarjouksesta, jossa asiakkaalle tarjotaan yrityksen tuottamia palveluita. (Talouhallintoliitto 2020a.) Sopimusta tehdessä on asiakkaalle selkeästi ilmaistava mitä toimeksiantosopimukseen sisältyy. Asiakkaan kanssa on käytävä yhdessä läpi, mitkä ovat hänen velvollisuutensa ja mitkä toiminnot ovat sopimuksesta huolimatta vielä asiakkaan hoidettavana. Sopimusta solmiessa on suositeltavaa, että käytetään tilitoimistoalojen yleisiä sopimusehtoja. (Kerbs 2016).

Yrityksen on myös tuotava asiakkaalle esille mikä on sopimuksen kokonaishinta ja minkälaisesta lisätyöstä yrityksellä on oikeus veloittaa vielä erikseen. Hinnoittelussa ja hinta-arviossa on tärkeää, että asiakas saa oikean kuvan palvelun kokonaishinnasta esimerkiksi vuositasolla. Perustana yrityksen tarjoamalle hinta-arviolle voidaan oletuksena käyttää dokumentoituja työtunti- tai tapahtumamääriä. Toimeksianto sopimuksen toteutuessa palveluyritys hoitaa työnsä voimassa olevien säädösten mukaisesti ja informoi asiakasta toimitamaan palveluyritykselle ajantasaiset tiedot toimeksiannon suorittamiseksi. Jos sopimuksen tekemisen jälkeen toimeksiannon hoidon aikana tulee ilmi, että annettu hinta-arvio ylittyy, täytyy asiakasta informoida asiasta viipymättä. (Talouhallintoliitto 2020a.)

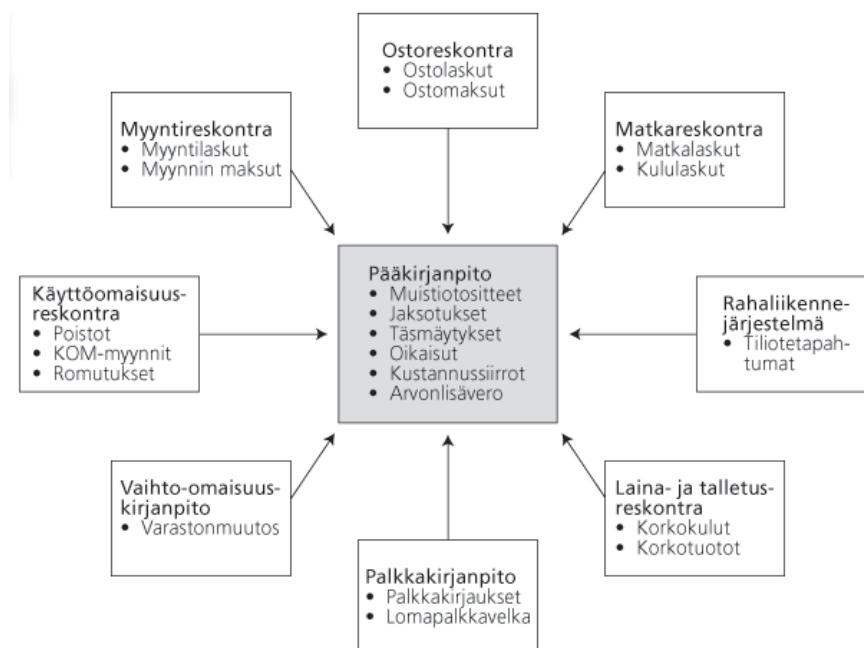
2.2 Tilitoimistojen peruspalvelut

Tilitoimistot ovat liikeyrityksiä, jotka hoitavat muiden liikeyritysten talouhallintoa. Yleisimmät palvelut koostuvat juoksevasta kirjanpidosta, palkanlaskennasta, kokonaisvaltaisen liikekirjanpidon eli ulkoisenlaskennan palvelusta ja sisäisestä laskennasta eli johdon laskentatoimesta. Asiakkaina voivat toimia kirjanpitovelvolliset, joita ovat kaikki liikeyritykset

ja julkisyhteisöt. (Tilitoimistoliitto 2020b.) Tilitoimiston asiakkaat ovat useimmiten pieniä ja keskisuuria yrityksiä, joilla ei ole omasta takaa mahdollisuutta hoitaa taloushallintoaan. Pienemmillä yrityksillä ei ole resursseja toteuttaa yrityksen omaa taloushallintoa, joten näiden ulkoistamista pidetään helppona ratkaisuna. Useimmilla suuryrityksillä on omat talousyksiköt, jotka hoitavat yrityksen ulkoista sekä sisäistä laskentaa, eivätkä tämän takia käytä tilitoimistojen palveluita samassa määrin.

Tilitoimistojen tärkein toiminta-alue on useimmiten kirjanpito, joka on koko taloushallinnon ydin. Kirjanpito on lakisääteistä ja se on useimmiten pakollista. Yrityksen koko sekä yritysmuoto vaikuttavat siihen minkälaiset velvoitteet yrityksellä kirjanpitämiseen ovat. Kirjanpidon tarkoitus on selvittää yrityksen omistajalle ja sen sidosryhmille oleellista tietoa yrityksen taloudellisesta tilasta. Kirjanpidon perusteella saatu yrityksen voitto vaikuttaa yrityksen maksettavien verojen ja muiden viranomaismaksujen suuruuteen. Kirjanpidon avulla pidetään myös yrityksen ja omistajien tulot, menot ja rahat erillään toisistaan. (Tomperi 2017, 11.) Kirjanpidon ulkoistamispalveluun kuuluu monia eri palveluita, joita ovat muun muassa pääkirjanpidon hoito, arvolisäverojen laskeminen, tilinpäätös ja veroilmoitusten tekeminen. Kirjanpitäjän tehtävänä on huolehtia sen oikeellisuudesta ja siitä, että kirjanpito on laadittu lakien mukaan. Kirjanpitäjät keräävät kirjanpitoon tarvittavan aineiston ja tositteet, jonka perusteella he tekevät kirjanpidon. Prosessien aikana kirjanpitäjät tekevät vaadittavat täsmäytykset, jaksotukset ja laativat tilikauden loputtua tilinpäätöksen kirjausten perusteella.

Pääkirjanpito koostuu suoraan siihen tehtyjen kirjauksien lisäksi, liiketoiminnan kautta tulevista kirjauksista sekä osakirjanpidon tapahtumista. Osakirjanpidolla tarkoitetaan sidosryhmiä ja muita taloushallinnon prosesseja, joita tilitoimistot usein tarjoavat tarjotakseen kokonaisvaltaista palvelua. (Lahti & Salminen, 2014, 150-152.) Alla olevassa kuviossa näytetään vielä tarkemmin pääkirjanpidon muodostumista.



Kuvio 2. Pääkirjanpito muodostuu osakirjanpidoista ja suoraan pääkirjanpitoon tehtävistä muistiotositteista (Lahti & Salminen, 2014, 152.)

Tilitoimistot tarjoavat myös paljon muita palveluita ja myynti- ja ostoreskontra on yksi yleisimmistä palveluista. Reskontrapalvelut ulkoistetaan usein tilitoimistoille, sillä laskujen määrä molempiin suuntiin on yrityksissä usein todella suuri. Reskontran hoitaminen ja selvittäminen itse on todella työlästä, joten tilitoimistojen tehokas toiminta on yleensä avuksi. Tehokas reskontran hoito parantaa yrityksen imagoa ja maksuvalmiuskykyä, sillä maksut suoritetaan aina ajallaan ja laskujen seuranta sekä perintä on tehokkaammalla tasolla. Tällä tavoin yritys saa laskujensa maksut nopeammin omalle tililleen ja perinnän tehokkuus vähentää myös yrityksen luottotappioiden määrää. Suurin osa laskuista on verkkolasku muodossa ja näin nopeammin ja tehokkaammin suoritettavissa. Suuryrityksillä verkkolaskutuksen määrä alkaa lähentelemään 100 %, mutta pienimmissä yrityksissä verkkolaskutuksen määrä on vielä matalammalla tasolla. (Lahti & Salminen, 2014, 78-97.) Tämä tulee kuitenkin muuttumaan uuden verkkolaskutuslain myötä, jonka takia toinen yritys voi vaatia toiselta yritykseltä laskua sähköisessä muodossa (Valtionkonttori, 2019). Myyntireskontrapalvelun prosessiin kuuluu laskun muodostaminen, lähettäminen ja maksujen seuranta. Ongelmatapauksissa, jossa asiakas ei jostain syystä maksa laskuaan eräpäivään mennessä, ryhdytään toimenpiteisiin. Toimenpiteet aloitetaan lähettämällä asiakkaalle maksumuistutuksia, jos huomautuksista huolimatta asiakas ei maksa laskuaan, siirretään

se perintään. Suoritetun maksun jälkeen lasku kirjataan pääkirjanpitoon ja se arkistoidaan asianmukaisesti useimmiten sähköiseen järjestelmään. (Lahti & Salminen, 2014, 78-97.)

Toinen reskontran palvelu on ostoreskontra, jota pidetään yhtenä taloushallinto yksiköiden eniten resursseja vievänä prosessina. Ostoreskontra toimii samaan tapaan kuin myyntireskontra, mutta laskut tulevat yritykselle maksettavaksi. Ostoreskontrassa prosessiin kuuluvat ostolaskun vastaanotto, tiliöinti, laskun oikeellisuuden tarkistaminen ja täsmäyttäminen sekä maksun suorittaminen. Tämän jälkeen ostolaskut kirjataan pääkirjanpitoon ja ne arkistoidaan samaan tapaan kuin myyntireskontrassa. (Lahti & Salminen, 2014, 52-54.)

Yleisimpiin tilitoimistopalveluihin kuuluvat myös palkanlaskennan tehtävät, joita hoitavat palkanlaskijat. Palkkakirjanpidon pitäminen on lakisääteistä työtä kaikille yrityksille, jotka maksavat työntekijöilleen palkkaa. Palkka muodostuu työsopimuksien, työehtosopimuksien ja erilaisten yrityskäytäntöjen perusteella. Sen lisäksi palkkaan saattavat vaikuttaa muun muassa erilaiset bonukset sekä luontoisedut. Palkanlaskenta prosessi alkaa palkanmaksuun liittyvien aineistojen keräämisellä, joita ovat esimerkiksi työvuorolistat. Aineiston saatuaan prosessiin kuuluu itse aineiston tulkitseminen ja mahdollinen aineiston vieminen järjestelmään. Tämän jälkeen prosessiin kuuluvat itse laskenta ja raportointi. Laskenta itsessään on tänä päivänä jo melko automatisoitu, eikä se edellytä enää mekaanista palkanlaskemista, vaan tapahtuu ajoina järjestelmän sisällä. Palkanlaskentaa liittyy paljon raportointi velvoitteita viranomaisille kuin myös yrityksille ja palkansaajille. Raportoinnit ovat palkkajaksoon liittyviä raportointitehtäviä sekä vuosittain tehtäviä raportteja, kuten esimerkiksi vakuutusyhtiöille tehtävät vuosi-ilmoitukset. (Lahti & Salminen, 2014, 136-140.)

Palkanlaskenta on yleisesti yksi ensimmäisistä toiminnoista, jotka yritykset haluavat ulkoistaa tilitoimistoille. Palkanlaskennan ulkoistaminen tilitoimistolle vähentää yritysten hallinnollista taakkaa sekä yleensä vähentää myös kustannuksia, kun osaavaa henkilökuntaa ja järjestelmiä ei tarvitse yrityksen itse hankkia. Täten yritykset pystyvät käyttämään resurssejaan tuottavampaan työhön ja keskittymään täysin oman liiketoimintansa kehittämiseen. Palkanlaskennan liittyvä lainsäädäntö ja työehtosopimukset vaihtuvat tiheään tahtiin, jolloin täysin palkanlaskentaan keskittyvän asiantuntijan tekemät palkat ovat myös yrityksen etujen mukaisia. Tilitoimistot keskittyvät täysin kehittämään omia järjestelmiään ja helpottamaan asiakkaan asiointia palkanlaskentaa liittyen, joten tilitoimiston järjestelmät ovat työnvaatimalla tasolla ja työn laatu näin tasokasta. Ulkoistaminen tuo myös apua ongelma tilanteissa varsinkin esimiehille, jotka tarvittaessa pystyvät ottamaan yhteyttä palkanlaskennan asiantuntijaan esimerkiksi lainsäädäntöön liittyvissä asioissa. (Netvisor 2018.)

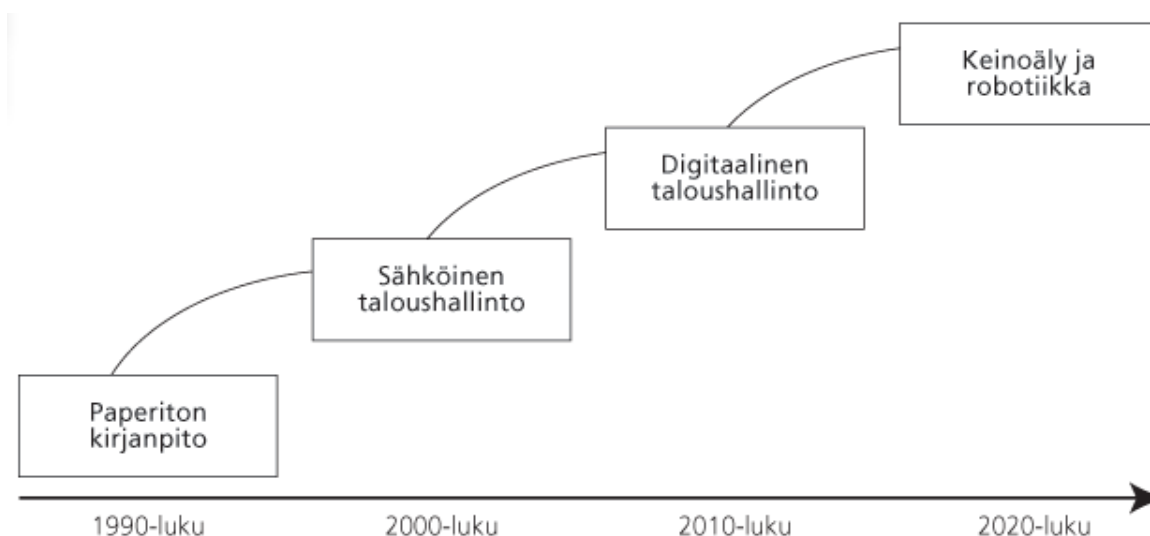
3 TILITOIMISTOALAN MUUTOS

3.1 Taloushallinnon kehitys

Tilitoimistoissa ja yleisesti taloushallinnon alalla on menossa valtava murrosvaihe, jossa toimintoja yritetään automatisoida, digitalisoida ja tehostaa kovalla vauhdilla. Taloushallinnon toiminoilla tarkoitetaan esimerkiksi palkanlaskentaa, kirjanpitoa ja osto- ja myyntireskontraa. Kaikki nämä toiminnot ovat myös työntekijän näkökulmasta muuttumassa tulevien vuosien aikana huomattavasti. Taloushallinto on vuosien saatossa kehittynyt valtavasti ja tämä tulee jatkumaan myös tulevaisuudessa.

Taloushallinnolla on pitkä historia ja sen juuret ulottuvat aina ihmiskunnan kirjoitetun historian alkuajoille. Ensimmäisiä kirjanpitoon liittyviä viitteitä on löydetty muinaisesta Egyptistä, jossa pidettiin varastokirjanpitoa toimittajista, omistajista ja tavaroiden määristä. Myös Kreikasta ja antiikin Mesopotamiasta on löydetty viitteitä rahanliikkeiden ja liiketahtumien systemaattisesta kirjaamisesta. Kirjanpidon kannalta merkittävänä laskentainnovaationa voidaan pitää kahdenkertaisen kirjanpidon keksimistä Italiassa 1400-luvulla. Tämän järjestelmän kehitti italialainen Luca Pacioli, joka kuvasi teoksessaan ”Summa de arithmetica” venetsialaisten kauppiaiden käyttämää järjestelmää kaupanteossa. Paciolin teosta voidaan pitää myös ensimmäisenä laskentatoimen oppikirjana, jossa on yhtäläisyyksiä nykyiseen kirjanpitoon. (Intito 2020).

Taloushallinto pysyi täysin manuaalisena vuosisatoja aina 1800-luvun loppupuolelle, jolloin kehitettiin ensimmäiset mekaaniset laskukoneet laskemisen avuksi. Laskukoneiden avulla taloushallinnon työtä jatkettiin 1980-luvun taitteeseen asti. Näihin aikoihin henkilökohtaisten tietokoneiden määrä lisääntyi huomattavasti, jolloin niitä alettiin käyttämään myös taloushallinnon prosesseissa. Tietokoneiden yleistyminen toi taloushallintoon täysin uusia ulottuvuuksia, kun siihen asti täysin paperien varassa ollut järjestelmä pystyttiin vähitellen siirtämään kohti tietokoneilla tehtävää työskentelytapaa. Suurimmat harppaukset tehtiin, kun erilaisten ohjelmien avulla alettiin pystyä siirtämään konekielisiä tilioitteita pankkeista suoraan kirjanpidon järjestelmiin sekä saatiin toimintoja kirjanpidon reaali-prosessin hoitamiseksi. 1980-luvun ja 2000-luvun aika väliä voidaankin pitää merkittävänä ajanjaksona, jolloin sähköinen taloushallinto tuli osaksi ydinprosesseja ja paperien määrä väheni huomattavasti. (Intito 2020). Tästä eteenpäin taloushallinto alan kehitys onkin keskittynyt sähköistymiseen ja digitalisoitumiseen, kuten alla olevasta kuviosta on havaittavissa.



Kuvio 3. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa (Lahti & Salminen, 2014, 27)

Suomi mahdollisti vuonna 1997 lainsäädännössä ensimmäisenä maana koko maailmassa, että taloushallinto voidaan hoitaa täysin sähköisesti. Suomea pidettiin jonkin aikaa alan edelläkävijänä, mutta kehitys taantui vuosien saatossa. Yli 20 vuotta lainsäädännön käyttöönoton jälkeen kehitystä ei ole tapahtunut niin paljon, kun voisi odottaa. Koko 2000-luvun toimintoja on sähköistetty sekä viimeisimpinä vuosina digitalisoitu kovalla vauhdilla, mutta tämä työ on edelleen käynnissä useissa tilitoimistoissa ja vielä useissa pienimmissä tilitoimistoissa pahasti kesken. Digitalisoinnin myötä kehityksessä pystyttiin siirtymään seuraavaan vaiheeseen, jossa suurin osa prosesseista toimisi automaation avulla. (Lahti & Salminen, 2014, 26-28.) Yksi viimeisimmistä kehityksistä on tapahtunut verkkolaskutuksessa, kun 1.4.2020 verkkolaskutuslaki astui voimaan. Tämä edellyttää, että yrityksillä on oikeus vaatia toiselta yritykseltä laskua sähköisessä muodossa. Laskuun pitää sisältyä myös tietyt laskutustiedot ja vastattava eurooppalaista standardia, joka auttaa alan yhtenäistämistä. (Valtionkonttori, 2019.)

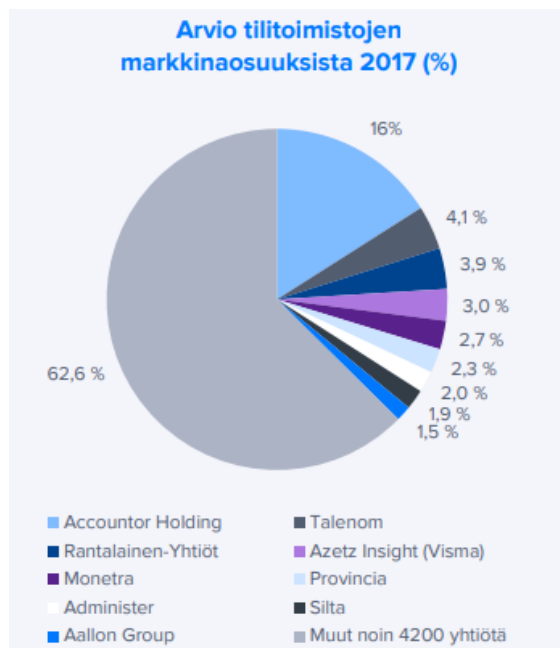
3.2 Toimialalla tapahtuva muutos

Tilitoimistoalalla on viime vuosina ollut havaittavissa markkinan polarisoitumista, kun isot valtakunnallisesti toimivat yritykset ovat alkaneet entistä nopeampaan tahtiin ostamaan pieniä ja keskisuuria yrityksiä. Isot toimijat ostavat myös tilitoimistoalaa tukevia yhtiötä, kuten ohjelmisto- ja laskutusalan yrityksiä sekä asiantuntijayrityksiä. Keskittämällä palveluitaan ja investoimalla kovaa vauhtia automaatioon ja sähköisiin palveluihin, he saavat etulyöntiaseman moneen pieneen tilitoimistoon nähden. Pienillä yrityksillä ei välttämättä ole

resursseja panostaa kalliisiin järjestelmiin ja ylipäättänsä aikaa tai osaamista yrityksen kehittämiseen. Yrityskauppojen tekemiseen on tällä hetkellä otollinen aika, sillä alalla toimiva yrittäjäkunta on ikääntynyt, eikä toimijaa yrityksille välttämättä yrityksen sisältä enää löydy. Yrityskauppojen myötä tilitoimistot saavat ostettavan tilitoimiston asiakaskunnan, mutta myös yrityksen osaavan henkilökunnan. (Metsä-Tokila 2019, 35.) Monen muun toimialan lisäksi myös tilitoimistoalalla osaavan työvoiman löytäminen on kivenalla. Monet alalla toimivat yritykset ovat yhdeksi kasvun esteeksi kertoneet työvoiman puutteen. Alalla koulutetaan jatkuvasti taloushallinnon perusteet osaavaa henkilöstöä ja heitä myös työmarkkinoilta löytyy, mutta yritykset kuitenkin kokevat, että todellisten ammattilaisten löytäminen, joiden työstä oltaisiin heti valmiita laskuttamaan, on työmarkkinoilta todella vaikea löytää. (Metsä-Tokila 2019, 23.)

Polarisoitumista voidaan pitää myös osittain luonnollisena muutoksena, sillä tilitoimistoala on todella pirstaloitunut pieniin yrityksiin ja isoja toimijoita alalla on vain muutamia, joiden markkinaosuutta voidaan pitää merkittävänä. Inderesin tekemän arvion mukaan vuonna 2017 markkinan kahdeksan suurinta yhtiötä pitivät hallussaan 37 %:n markkinaosuutta. Muutos isojen tilitoimistojen laajenemisesta on helposti havaittavissa, sillä kaksi vuotta aikaisemmin vuonna 2015 vastaava luku oli vain 30 %. Tämän kaltainen trendi tulee luultavammin jatkumaan myös tulevaisuudessa, sillä monet isot tilitoimistot ovat ottaneet strategiakseen markkinaosuuden aggressiivisen kasvattamisen. (Inderes 2019.)

Kuten alla olevasta kuviosta on havaittavissa toimialalla ei vielä vuonna 2017 ollut kuin yksi muita merkittävästi isompi toimija ja muutamia muita toimijoita parin prosentin markkinaosuudella. Sadat muut tilitoimistot ottivat markkinasta marginaalisen osan ja toimivat pääsääntöisesti vain paikallisesti.



Kuvio 4. Arvio tilitoimistojen markkinaosuuksista 2017 (Inderes 2019.)

Isojen toimijoiden yritysostoja helpottaa tilitoimistojen pieni koko. Tilastokeskuksen vuonna 2017 julkaiseman tilaston mukaan tilitoimistoja oli Suomessa yhteensä 4249 ja työntekijöitä määrä oli 11730. Tämä tarkoittaa, että keskimääräinen työntekijöiden määrä tilitoimistoa kohden oli vain noin 2,75 työntekijää. (Tilitoimistossa 2019.) Siinä missä isot toimijat tehostavat toimintojaan jatkuvasti ja hankkivat lisää markkinaosuutta. Pienet paikalliset toimivat yrittävät tarjota todella kokonaisvaltaista palvelua, eikä välttämättä kaikesta palvelusta asiakkaalta edes veloiteta mitään. Useimmiten pienten yritysten omistajat ovatkin todella uskollisia asiakkaita ja arvostavat henkilökohtaista palvelua, eivätkä tämän takia välttämättä halua vaihtaa palvelua halvempaan valtakunnallisesti toimivaan tilitoimistoon. (Metsä-Tokila 2019, 35)

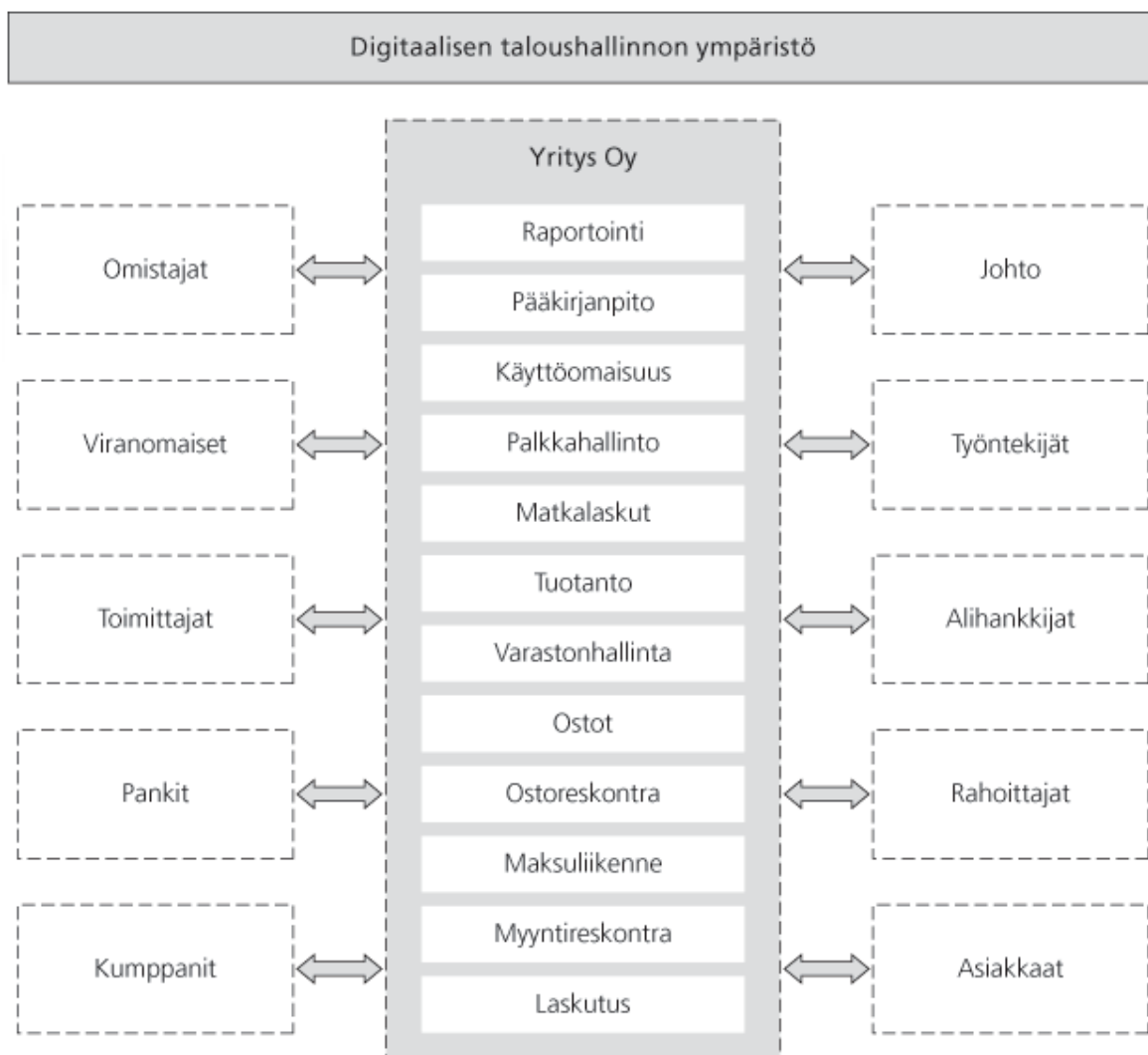
3.3 Teknologian kehitys taloushallinnossa

Teknologian kehitys on ollut viime vuosina todella nopeaa. Kehitys tulee lopulta siirtymään myös taloushallintoon, jonka seurauksena taloushallinnon prosessit tulevat näkemään suuren muutoksen. Keskeisessä roolissa tässä murroksessa on tietojen muuttuminen digitaalisiksi, jolloin tiedot järjestelmien välillä saadaan kulkemaan automaattisesti. Digitaalisuutta ja siitä saatavaa dataa pidetäänkin tukipilarina, jotta tilitoimistoissa vähitellen päästäisiin hyödyntämään entistä enemmän robotiikkaa.

3.3.1 Digitaalisuus ja automaatio

Digitaalinen taloushallinto on ollut pitkään pinnalla tilitoimistoissa ja eri prosesseja on yritetty digitalisoida pitkän aikaan. Tarkoitus digitaalisessa taloushallinnossa on poistaa työvaiheet, jotka on tähän mennessä tehty manuaalisesti ja tehdä järjestelmistä mahdollisimman automatisoidut. Digitaalista taloushallintoa voidaan kuvata myös automaattiseksi taloushallinnoksi, jossa keskeisessä roolissa on, että kaikki reaali prosessit ovat integroitui tiivistä yhteen. Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan tilannetta, että kaikki tositteet ovat konekielisiä ja kirjanpito- ja taloushallintomateriaali käsitellään digitaalisessa muodossa ja ne siirtyvät järjestelmistä toiseen automaattisesti. (Lahti & Salminen, 2014, 24.)

Täydellinen digitaalinen taloushallinto saavutetaan vasta siinä tilanteessa, kun kaikki tiedot eri järjestelmien ja sidosryhmien välillä siirtyvät digitaalisessa muodossa. Tämä tarkoittaa tilannetta, jossa kaikki toimittaja yrityksen tositteet sekä laskut siirtyvät järjestelmiin oikeissa muodoissa. Tilanteita, jossa asiakkaiden tositteet tulevat paperisessa muodossa ja tämän jälkeen skannataan sähköiseen muotoon ja siirretään tämän jälkeen järjestelmään, ei voida pitää digitaalisena taloushallintona, vaan vasta sen ensi askeleina siirtyessä digitaaliseen taloushallintoon. Digitaalista taloushallintoa pidetään täysin eri asiana kuin niin sanottua paperitonta taloushallintoa, jossa paperit esitetään vain sähköisessä muodossa. Digitaalisessa taloushallinnossa oleellista on, että tiedot siirtyvät automaattisesti järjestelmien ja organisaatioiden välillä. (Lahti & Salminen, 2014, 24-27.)



Kuvio 5. Digitaalisessa taloushallinnossa prosesseja tarkastellaan yli yritys- ja sidosryhmärajojen (Lahti & Salminen, 2014, 25)

Digitaalinen taloushallinto tuo paljon erilaisia hyötyjä tilitoimistoille ja yrityksille. Suurimpana hyötynä voidaan nähdä manuaalisten prosessien ja paperisten tositteiden huomattava vähentyminen, joka on myös ympäristön kannalta merkittävä asia, sillä kirjanpidosta syntyy maailmanlaajuisesti melkoinen kasa paperia. Digitaalinen taloushallinto vaikuttaa myös merkittävästi työntekijöiden käyttämään aikaan eri prosesseissa. Tyypillisesti yritykset ovat saavuttaneet noin 30 %:n tehokkuuden parannuksen sen jälkeen, kun he ovat siirtyneet digitaaliseen taloushallintoon. Tämä johtuu siitä, ettei integroidun taloushallinnon takia tietoja tarvitse käsitellä moneen kertaan ja perustiedot ylläpidetään yhdessä paikassa. Kustannussäästöjä tästä tulee varsinkin työvoimatarpeen ja arkistoinnin osalta, joka ilman digitaalisuutta on todella hidasta ja tehotonta työtä. Digitaalisessa muodossa

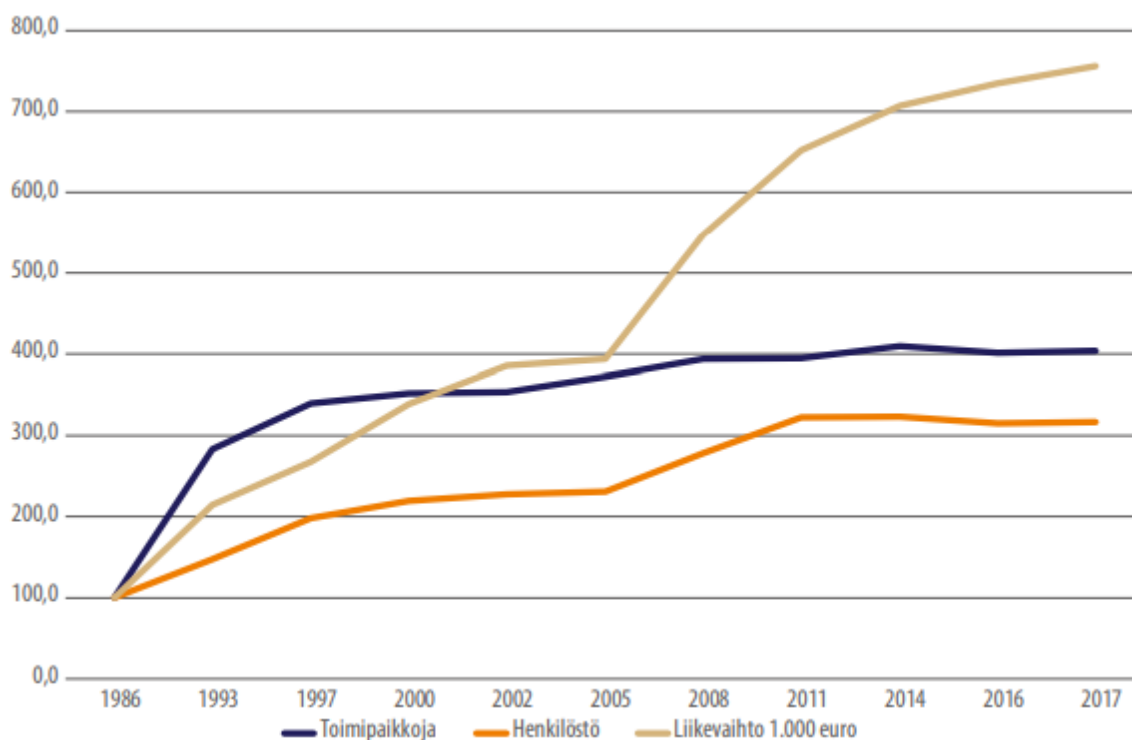
olevia tiedostoja on todella helppo ja nopeaa siirrellä eri paikkoihin ja se myös mahdollistaa henkilökohtaisen arkistoinnin. Lisäksi etuja digitaalisessa taloushallinnosta syntyy työntekijöille käyttöliittymien kautta, jotka ovat nykyään todella helppokäyttöisiä ja ne myös ennaltaehkäisevät virheitä ja tekevät työntekijöiden työstä huomattavasti miellyttävämpää. Eri tapahtumien ja tiedostojen hakeminen järjestelmien kautta on todella nopeaa ja työn tarkkuus paranee. (Lahti & Salminen, 2014, 32-33.)

Entisajan tilitoimistoissa ja joissakin yrityksissä edelleen, työntekijöiden päivät menevät erilaisten tositteiden läpikäymiseen ja kirjaamiseen. Mekaanisen työn määrä on todella korkea, vaikka nykytekniikalla on maailmalla paljon monimutkaisempiakin asioita ratkaistu. Tilitoimistoalalla teknologian kehitys ei kuitenkaan ole edennyt kovin nopeasti eteenpäin, vaikka kirjanpidon ja palkanlaskennan työt ovat samankaltaisten lakisääteisten liiketapahtumien kirjaamista kuukaudesta toiseen. (Aho 2019, 14-15.) Kehitystäkin on kuitenkin tapahtunut ja varsinkin alan suurimmissa yrityksissä automaatioaste on joissakin toiminnoissa jo todella korkealla tasolla. Tämän seurauksena työstä tulee entistä tehokkaampaa ja varsinkin inhimillisten lasku- ja tallennusvirheiden määrä vähenee huomattavasti. Automaation lisääntymisen seurauksena monia työvaiheita, jotka ennen tehtiin manuaalisesti ei enää tarvitse tehdä ollenkaan. Automaatio nopeuttaa myös monia prosesseja, sillä digitaalisessa muodossa siirtyneiden laskujen ja tositteiden siirtyminen on todella nopeaa. (Lahti & Salminen, 2014, 32-33.)

Esimerkiksi koko ostosta maksuun -prosessi pystytään tekemään täysin automaattisesti ja tämän takia huomattavasti lyhyemmässä ajassa kuin aikaisemmin. Automaation seurauksen vältytään laskujen viivästymisistä ja niistä tulleista seuraamuksista. Automatisaation tehokkuus on myös hyvin nähtävissä kirjanpidossa, jossa sen valmistuminen ja raportointi on nopeutunut huomattavasti. Raportointi on jopa mahdollista toteuttaa reaaliaikaisena, joka myös auttaa yrityksiä reagoimaan muuttuneeseen tilanteeseen. Digitaalisuus tuo myös vapautta työntekijöille, sillä työt eivät enää ole paikasta ja ajasta riippuvaisia. Digitaalisuuden myötä työntekijöiden ei välttämättä tarvitse enää istua yhdessä isossa toimistossa vastaanottamassa paperisia tositteita, vaan se antaa työntekijöille mahdollisuuden työskennellä missä päin maailmaa tahansa, jossa on internet-yhteys sekä päätelaite. (Lahti & Salminen, 2014, 32-33.)

Digitaalinen taloushallinto näkyy vahvasti tilitoimistojen tehokkuuden lisääntymisessä. Alla olevassa kuvassa nähdään, kuinka tilitoimistojen liikevaihto on kasvanut vuosien varrella todella kovaa vauhtia, mutta samaan aikaan alalla olevien henkilöiden määrä sekä itse tilitoimistojen määrä ei kuitenkaan ole kasvanut yhtä kovaa vauhtia. Tämä kertoo siitä, että tilitoimistojen koko on kasvanut ja heillä on huomattavasti enemmän asiakkaita kuin

ennen. Alan työntekijöiden määrä ja liikevaihdon kasvu oli jokseenkin samalla tasolla vuoteen 2005 asti, mutta sen jälkeen liikevaihdon määrä per työntekijä on ottanut huiman harppauksen eteenpäin. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että työntekijät pystyvät nykyään määrällisesti hoitamaan enemmän asiakkaita kuin ennen.



Kuvio 6. Liikevaihdon, henkilöstön ja toimipaikkojen kehitys kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluissa vuosina 1986–2017. Vuosi 1986 = 100 (Metsä-Tokila 2019, 17.)

Jatkuvan digitalisoitumisen ja automaation kehittymisen myötä taloushallinnon ammattikunta ei ole kuitenkaan kokonaan kuolemassa ja olemme vielä kaukana siitä, että taloushallinto olisi täysin automatisoitua (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 23). Alan palveluiden sisältö, hinta ja tuottamistapa on vain muuttumassa. Toimialan ja työtehtävien uudistumisen myötä taloushallintoammattilaisen työnkuva on muuttumassa entistä enemmän asiantuntijan rooliin. Uuden ajan tilitoimistossa esimerkiksi kirjanpitäjästä voidaan käyttää nimitystä yritysconsultti tai palveluammattilainen. Kuittien ja kulujen kirjaamisen sijasta nykyisen kirjanpitäjän pitäisi menneisyyteen katsovien lukujen lisäksi pystyä tuottamaan lisäarvoa, tarjoamalla esimerkiksi asiakkaan luvuista keskeistä informaatio tulevaisuuden kannalta. (Metsä-Tokila 2019, 37-38)

Tällä hetkellä kirjanpitäjien tekemästä laskutuksesta suurin osa koostuu erilaisten lakisääteisten palveluiden tuottamisesta, kuten esimerkiksi tilinpäätöksistä, kuukausikirjanpidosta ja veroilmoituksista sekä näiden töiden tuomista lisätöistä. Kirjanpitäjien itse tarjoamista palveluista tai asiakkaiden tilauksista tuotettujen palveluiden osuus on koko laskutuksesta keskimäärin vain 5 %:n luokkaa. Rutiinityön vähentyessä on yrityksiä ja työntekijöiden kehitettävä jotain muuta palvelua, josta voitaisiin laskuttaa. (Aho 2019, 36-38.)

Muutokset ovat jo käynnissä useissa toimialan yrityksissä ja AAT:n (The Association of Accounting Technicians) tekemässä uudessa tutkimuksessa, joka on julkaistu vuonna 2019, haastateltiin 212 alalla toimivaa henkilöä, joista jopa 40 % piti itseään jo tässä vaiheessa joko neuvonantajana tai konsulttina. Tutkimuksen mukaan myös pienten yritysten omistajat pitivät kirjanpitäjää erittäin tärkeänä osana liiketoimintaa ja 30 % heistä piti kirjanpitäjää ensisijaisena ja luotettavimpana neuvonantajanaan. (Jewer C. 2019).

3.3.2 Robottiikka ja palvelut

Suurimpia muutoksia taloushallinnon automaation nostamiseksi on tekoälyn ja ohjelmistorobotiikan lisääntyminen. Vielä tässä vaiheessa läheskään kaikki tilitoimistot eivät tätä käytä tai pysty käyttämään, mutta vähitellen 2020-luvulle siirtyessä tulee näiden käyttö lisääntymään hurjasti. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 51.) Älykkäämmän taloushallinnon myötä työntekijä pääsee käyttämään enemmän omaa älykkyyttään ja keskittymään ongelmatapauksiin sekä käymään läpi täysin uusia tilanteita. Yksinkertaisen tekoälyn avulla työntekijä saa jo huomattavaa tukea omaan työhönsä. Robotti pystyy hoitamaan töitä, jotka ovat rutiininomaisia eivätkä vaadi työntekijän asiantuntijuutta. Tällä tavoin työtä voidaan optimoida paremmaksi, eikä aikaa kulu turhaan tehottomien työvaiheiden tekoon. (Rumpu 2019.) Myös asiakkaat hyötyvät kehityksestä, sillä uusimpien taloushallinto ohjelmien avulla heille pystytään tuottamaan tietoa ja raportteja yrityksen toiminnasta lähes reaaliajassa (Metsä-Tokila 2019, 40).

Automaation ensimmäisenä vaiheena pidetään ohjelmistorobotiikkaa. Ohjelmistorobotiikassa ihminen luo sille sääntöjä, joita se noudattaa täsmällisesti. Tarkoituksena ohjelmistorobotiikalla on helpottaa työntekijöiden työtä varsinkin rutiinitöiden osalta sekä parantaa työn varmuutta. Suurena etuna robotiikassa pidetään sitä, että se pystyy suoriutumaan suurista data määristä ja se pystyy työskentelemään kellon ajasta riippumatta. Se ei myöskään unohtele asioita, eikä sen suoritusaso vaihtele päivän mittaan. Ohjelmistorobotiikkaa käytetään paljon hyväksi tilanteissa, jotka vaativat paljon mekaanista ja rutiininomaista työtä, mutta ovat töitä, jotka toistuvat loogisen kaavan mukaan. Tilitoimistoissa niitä käytetään varsinkin matkalasku- ja kirjanpitojärjestelmissä, jossa ne lisäävät huomattavasti automaation määrää. Ne esimerkiksi hoitavat erilaisia tarkastuksia, ajoja ja

täsmäytyksiä, jotka muuten veisivät todella paljon aikaa. Täsmäytyksiä robotiikka voi hoitaa esimerkiksi päivittäin kuin aikaisemmin työntekijät ovat tehneet sen vain kerran kuussa. Robotiikan hoitaessa rutiinin omaisia töitä, pystyvät työntekijät keskittymään esimerkiksi töihin, jossa tarvitaan kommunikointia tai luovempaa ajattelukykyä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 53-56.)

Ohjelmistorobotiikka osaa käyttää hyväkseen myös samoja ohjelmia, joita normaalit työntekijät käyttävät, kuten esimerkiksi Exceliä tai OmaVero-palvelua (Fredman 2017.) Tämän takia sen käyttöön ottaminen on todella nopeaa, sillä robotin ympärille ei tarvitse rakentaa omaa ohjelmaa. Yleensä robotti saadaan käyttöön jopa muutamassa viikossa. Robotiikan ottaminen työntekijöiden tueksi on myös paljon halvempaa kuin uuden työntekijä rekrytointi sekä kouluttaminen, jossa menee paljon aikaa sekä henkilökunnan resursseja. Ohjelmistorobotiikka lisää tilitoimistoissa huomattavasti kontrollia ja toimintavarmuutta, sillä inhimillisten virheiden määrä vähenee väistämättä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 53-56.)

Robotiikkaa ei kuitenkaan kannata väkisin tuoda toimintoihin mukaan, jos yrityksen prosessit eivät ole vielä yhtenäisiä ja digitalisointi on vielä pahasti kesken. Ohjelmistorobotti osaa käsitellä vain digitaalisessa muodossa olevaa dataa, jonka perusteella se tekee työnsä. Ohjelmistorobotiikan alkuvaiheessa onkin oleellista, että prosessit ovat standardoitu mahdollisimman hyvin, jolloin robotiikan käyttö tuo nopeasti kustannussäästöjä. Sen lisäksi on aina ennen ohjelmistorobotiikan käyttöönottoa käytävä läpi, onko robotoinnista todellista hyötyä vai onko mahdollista, että koko prosessi lopetetaan kokonaan tai tehostetaan muulla tavalla. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 53-56; Visma 2020.)

Ohjelmistorobotiikkaa kehittyneempänä pidetään käyttöliittymärobotiikkaa, joita ovat esimerkiksi erilaisissa palveluissa käytössä olevat chatbotit sekä tekstin ja kuvien muodostamiseen ja tunnistukseen käytettävät robotit. Tässä tilanteessa robotit ovat jo paljon isompi apu työntekijöille. Robotit ovat monilla aloilla jo monipuolisissa töissä, kuten esimerkiksi terveyskeskuksissa, jossa lääkäreiden sanelut tuotetaan tekstiksi robotiikan avulla. Useissa yrityksissä myös asiakkaan ottaessa yhteyttä yritysten asiakaspalveluun keskustelu tapahtuu ensimmäiseksi chatbotin kanssa. Chatbotti osaa kysymyksestä nostaa esille tärkeimmät sanat, joihin se etsii vastauksia suurista datamassoista. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 56-59.)

Tilitoimistoissa käyttöliittymärobotiikka käytetään kuitenkin jo hyväksi OCR (optical character recognition) -teknologian avulla, joka auttaa laskujen ja kuittien läpikäymisessä. Tässä robotiikka osaa automaattisesti poimia valokuvatuista tiedostosta halutut tiedot. Tämän avulla laskujen laji tyyppi ja luokittelu onnistuu helposti. Tilitoimistoalalla kehitys käyttöliittymärobotiikan osalta pitäisi olla jo huomattavasti korkeammalla, sillä käsiteltävät

aineistot perustuvat pääsääntöisesti numeroihin ja rakenteeltaan loogisiin malleihin. Suurin osa aineistosta menee myös täysin lakien ja säädösten mukaan, joten soveltamista ei tarvitse käyttää suurimmassa osassa aineistoa. Käyttönoton ongelmina ja hidasteena onkin ollut, etteivät aineistot ole standardisoituja, mutta vähitellen myös kansalliset kehityshankkeet ovat viemässä tätä kehitystä eteenpäin ja lopulta kehitys voikin tapahtua todella nopeasti. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 56-59.)

Ohjelmistorobotiikasta sekä käyttöliittymärobotiikasta eteenpäin mentäessä siirrytään koneoppimiseen ja kehittyneeseen tekoälyyn. Kehittyneessä tekoälyssä tarkoitetaan robotiikkaa, joka älyn osalta lähestyy inhimillistä osaamista ja pystyy tekemään paljon ihmisille kuuluvia asioita ja päätöksiä. Kognitiivisessa teknologiassa ollaan ottamassa kuitenkin vasta aivan ensimmäisiä askeleita ja varsinkin tilitoimistoalalla tämä on vielä liian kaukana, että sitä kannattaisi mieltä minkäänlaiseksi ratkaisuksi millään tasolla. Koneoppiminen on kuitenkin eri asia ja siinä ei kyseessä ole vielä minkäänlainen kehittynyt tekoäly, vaan puhutaan vasta aivan yksinkertaisesta tekoälystä, joka osaa laajoista datamassoista tehdä matemaattisten algoritmien avulla luokitteluja ja päätöksiä. Koneoppiminen perustuu suuriin datamassoihin, jonka avulla se löytää yhtenäisyyksiä ja säännönmukaisuuksia. Ohjelmistolle ei myöskään tarvitse opettaa ja määrittellä jokaista sääntöä erikseen vaan se käyttää pohjatietonaan käyttäjän aikaisempia toimia. (Fredman 2017; Kaarlejärvi & Salminen 2018, 59-61)

Koneoppimiseen perustuva robotiikka on jo yleisesti käytössä ja kuluttajat törmäävät tähän jatkuvasti eri video- ja musiikkipalveluissa, mainonnassa sekä hakukoneissa, jossa palvelut ehdottavat aikaisempien valintojen perusteella sopivaa tarjontaa. Koneoppiminen on ollut käytössä jo jonkin aikaa myös itseohjautuvissa kulkuneuvoissa sekä osakemarkkinoilla, jossa robotit historiadatan perusteella osaavat reagoida tuleviin tapahtumiin. Taloushallinnossa kyseinen robotiikka tulee olemaan isossa roolissa, sillä eri prosesseihin tulee toistoja monia tuhansia vuosittain ja on siksi erittäin hyvä kohde koneoppimiseen. Toimiakseen luotettavalla tasolla robotti tarvitsee suuren määrän toistoja sekä dataa, jonka perusteella se pystyy tekemään oikeita ratkaisuja. Tässä vaiheessa koneoppimista käytetään jo jonkin verran tilitoimistoissa laskujen käsittelyssä, joita ne vastaanottavat suuret määrät. Robotti tekee laskuille tiliöintisääntöjä ja helpottaa työntekijän työtä tekemällä erikoistilanteissa käsittelyehdotuksia käyttäjälle, jonka jälkeen työntekijä voi tarkastaa onko robotin tekemä ehdotus oikeanlainen. Käyttäjä voi myös korjata robotin tekemän olettamuksen, jonka jälkeen se oppii jatkuvasti lisää. (Fredman 2017; Kaarlejärvi & Salminen 2018, 59-61.)



Kuvio 7. Ohjelmistorobotiikan ja älykkään automaation työkaluja. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 52)

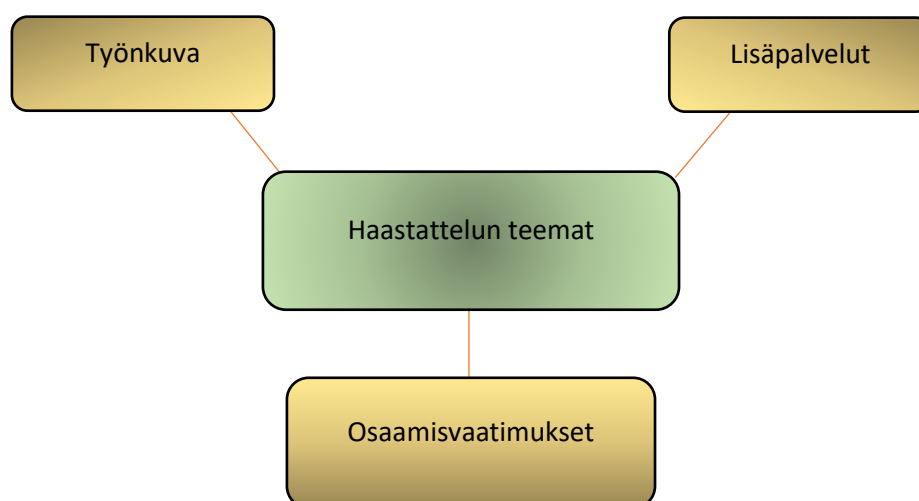
Kuviossa 7 on vielä kertaalleen esitelty, minkälainen robotiikan kehityssuunta on. Sen lisäksi kuviossa on tiivistetysti esitelty robotiikan osaamistasoja eri vaiheiden osalta sekä mihin niitä voidaan käyttää.

4 TUTKIMUS JA TULOKSET

4.1 Haastattelun toteutus ja teemat

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina 30.3.-1.4.2020. Lopulta haastatteluista muodostui kuitenkin enemmän keskustelumaisia, ja haastattelun teemat toimivat oikeastaan vain runkona haastatteluille. Tämä oli lopulta hyvä asia, sillä haastateltavat toivat näin paremmin omia näkemyksiään esille. Haastatteluun osallistui yhteensä viisi henkilöä kahdesta eri tilitoimistosta ja he työskentelivät palkanlaskennan, kirjanpidon ja pääkäyttäjän tehtävissä. Haastatteluun osallistuneet henkilöt koostuivat jo aikaisemmista kontakteistani, joka osittain helpotti saamaan heidät ottamaan osaa haastatteluun. Aluksi tarkoitus oli tehdä haastattelut kasvotusten, mutta lopulta päädyttiin tekemään haastattelut videon välityksellä. Haastattelut tallennettiin, jonka jälkeen niistä kirjoitettiin ylös haastatteluiden tärkeimmät osuudet. Tallenteita ei litteroitu kokonaisuudessaan sanasta sanaan, sillä sen tekeminen olisi ollut turhan työlästä, eikä olisi tuonut mitään merkittäviä hyötyjä.

Tutkimusosuuden haastatteluissa keskityttiin kolmeen eri teemaan, jotka olivat työnkuvan muutos, lisäpalvelut ja osaamisvaatimukset. Haastattelurunko löytyy liitteestä 1. Näiden avulla saatiin selville, minkälaiseen suuntaan haastateltavat näkevät tilitoimistoalan tulevaisuudessa menevän ja mitkä ovat suurimmat ominaisuudet osaamisen osalta, joita tarvitaan tilitoimisto työssä tulevaisuudessa.



Kuvio 8. Haastatteluissa käytetyt teemat

Ensimmäisessä aiheessa keskityttiin siihen, miten työntekijät näkevät ja kokevat oman työnkuvansa muuttuvan. Kysymyksessä käsiteltiin aihetta laajasti käymällä läpi, minkälaisia työskentelytavat ovat tällä hetkellä ja miten työskentelytilitoimisto ympäristössä tulee heidän mielestään muuttumaan. Aihetta laajennettiin käymällä läpi myös työskentelyä asiakkaiden kanssa ja mitä muutoksia tähän on heidän mielestään tulossa.

Toisena aiheena käsiteltiin tilitoimistojen tämänhetkisiä palveluita ja miten nämä heidän mielestään tulevat muuttumaan. Aiheesta käytiin läpi, miten he näkevät peruspalveluiden tulevaisuuden ja mitä lisäpalveluita heidän nykyiseen työnkuvaansa on mahdollisesti tulossa. Lisäpalveluilla tarkoitettiin palveluita, joita tilitoimistot eivät vielä isossa mittakaavassa tarjoa ja näkevätkö he, että tilitoimistot alkavat tarjota näitä entistä enemmän peruspalveluiden ohessa. Jotkut isommat tilitoimistot ovat jo nyt laajentaneet huomattavasti tarjottavia lisäpalveluitaan, mutta tulevatko nämä heidän mielestään lisääntymään entistään. Teemassa käytiin läpi myös mielipiteitä, tuleeko tilitoimistosta mielenkiintoisempi työpaikka ja laajeneeko työmahdollisuudet tilitoimistojen sisälle lisäpalveluiden ansiosta.

Viimeisessä aiheessa, joka oli myös tutkimuksen pääkysymys käsiteltiin tilitoimisto työskentelyn vaatimuksia tulevaisuudessa. Mitkä he kokevat tärkeimmiksi henkilökohtaisiksi ominaisuuksiksi, joista tulee olemaan hyötyä. Vaatimuksissa keskityttiin osaamisominaisuuksiin, jotka ovat oleellisessa osassa työskentelyä. Aihetta käsiteltiin laajasti ja ajatuksena oli miettiä osaamista tilitoimistossa, jossa on muitakin palveluita peruspalveluiden lisäksi.

4.2 Tutkimuksen tulokset

4.2.1 Työnkuvan muutos

Aiheesta käsiteltiin työnkuvan muutosta ja miten haastateltavat sen näkevät. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että työntekijöiden työnkuvan muutos tulee suurimmaksi osaksi johtumaan teknologian kehityksestä, jonka takia monet lakisääteiset palvelut tehostuvat ja automatisoituvat. Kaikki olivat ehdottomasti sitä mieltä, että manuaalisten töiden määrä vähenee pitkällä tähtäimellä huomattavasti ja työt, jotka tehdään vielä myöhemmin manuaalisesti tulevat suurimmaksi osaksi keskittymään ongelma- ja poikkeustapauksien tekemiseen. Tämän seurauksena työntekijöiden asiakas määrät tulevat heidän mukaansa tulevaisuudessa nousemaan, mutta teknologian kehityksen pitäisi samaan aikaan tuoda niin paljon etuja, ettei todellinen työmäärä kasvaisi. Kaikilla haastateltavilla asiakkaiden määrä oli jo viimevuosien aikana lisääntynyt huomattavasti, mutta työn määrä asiakasta kohti oli osalla pysynyt miltei samalla tasolla erilaisten lainsäädäntö uudistuksien takia. Muun muassa palkanlaskennassa syyksi koettiin tulorekisteri, joka aiheutti paljon ongelmia.

Työntekijöiden asiakasmäärien nousu johtui siitä, ettei tilitoimistosta lähteneiden tilalle ollut palkattu uusia työntekijöitä, vaan heidän asiakaslistansa oli vain jaettu muiden työntekijöiden kesken.

Osa haastateltavista ajatteli, että työn tekeminen tulee tulevaisuudessa olemaan vapaampaa, kun esimerkiksi etätyö päivien tekeminen lisääntyy. Kaksi työntekijöistä sanoi, että työn tekeminen etänä on ollut jo jonkin aikaa heille mahdollista, mutta teoriassa sen tekeminen on ollut kuitenkin mahdotonta, sillä työhön käytettävät ohjelmistot ovat vain työpöydän tietokoneilla, eikä tämän takia kummatkaa heistä ole pystyneet yhtäkään etätyöpäivää tekemään. Tämä tulee luultavammin lähiaikoina kuitenkin onnistumaan. Etätyöpäivien lisäksi työt voivat keskittyä suoraan asiakkaan kanssa työskentelyyn, kun tällä hetkellä kaikki viettävät työaikansa pelkästään toimistolla työskennellen.

Työnkuvan muutos tulee riippumaan, minkälaista työtä haluaa tulevaisuudessa tilitoimistossa tehdä. Esimerkiksi palkanlaskennan osalta työ on entistä enemmän jakautunut kahteen ääripäähän, jossa osa työskentelee melkein täysipäiväisesti asiakaspalvelussa, jossa vastaanotetaan asiakkaiden puheluita sekä sähköposteja. Asiakaspalvelussa kyselyt normaalisti painottuvat asiakkaiden ongelmiin ja kysymyksiin heidän saamistaan palkoista sekä työehtosopimuksista. Toinen ääripää palkanlaskennassa työskentelee taas täysin palkanlaskentaohjelman parissa, jossa suoritetaan esimerkiksi palkkojen massalaskentoja ja tehdään lainsäädännöllisiä muutoksia ohjelmaan, jotta ohjelma osaisi laskea palkat oikein. Työ painottuu suurimmaksi osaksi ohjelman sisällä tehtäviin muutoksiin ja ohjelman kehittämiseen.

Teknologian kehittymisen myötä merkittävin muutos tilitoimistojen peruspalveluihin koettiin tulevan kirjanpito palveluihin, jossa työ tulee tulevaisuudessa olemaan paljon erilaisempaa kuin se tällä hetkellä on. Lisääntynyt työaika tullaan käyttämään tuottavampaan työhön ja varsinkin työnteko asiakkaiden kanssa tulee luultavammin olemaan hiukan erilaista. Kirjanpidossa kontaktien pitäminen asiakkaisiin tulee lisääntymään vähitellen myös tilitoimiston suunnalta, sillä asiakkaille tullaan tarjoamaan paljon muita lisäpalveluita peruspalveluiden lisäksi. Kirjanpidossa tullaan olemaan entistä lähempänä asiakasta ja asiakkaan liiketoiminnan kehittämisessä ollaan enemmän mukana kuin tällä hetkellä. Kirjanpitäjä tulee heidän mukaansa tekemään entistä enemmän asiakastapaamisia ja työ tulee entistä ihmisläheisemmäksi. Tällä hetkellä työ on vielä suurimmaksi osaksi kirjanpito-ohjelman parissa tehtävää työtä, mutta tulee luultavasti muuttumaan entistä enemmän neuvoanto- ja konsultointityötä tarjoavaksi palveluksi.

Haastateltavat totesivat, että tämä muutos voi monelle kirjanpitäjälle olla haastava, sillä he ovat vuosikausia tehneet työtänsä käytännössä vain kirjanpidon osalta ja tulevaisuudessa

työssä pitäisi palvella asiakkaita aivan eri tavalla. Muutos ei kuitenkaan heidän mukaansa ole vielä ihan lähitulevaisuudessa näin radikaali, vaan menee vielä aikansa ennen kuin kirjanpitäjän työ on niin automatisoitu, että suurin osa ajasta menisi asiakkaiden konsultoisissa. Tähän pisteeseen päästäkseen pitää kirjanpidon automaatioasteen olla niin korkealla tasolla, ettei asiakasmäärien lisääntyminen tuo kirjanpitäjälle enää huomattavasti lisätöitä.

Kansainvälisyyden myötä kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että kansainvälisyys tilitoimisto asiakkaiden kesken tulee mitä todennäköisimmin lisääntymään, jos maailmalla ei mitään todella erikoista tule tapahtumaan. Tällä hetkellä kuitenkin vain yksi haastateltavista käyttää suomen lisäksi englantia jokapäiväisessä työskentelyssään. Tähän he kuitenkin kokevat tulevan muutoksen tulevaisuudessa, kun asiakasyritykset tulevat olemaan entistä enemmän kansainvälisempiä ja ulkomaalaisten työntekijöiden määrä tulee luultavasti myös Suomessa kasvamaan. Asiakkaiden toimitusketjujen kansainvälisyys tulee myös todennäköisesti nousemaan, joka lisää kansainvälisyyttä entisestään. Haastateltavien mielestä Suomessa olevat tilitoimistot tulevat laajentumaan entistä enemmän Suomen rajojen ulkopuolelle ja se tulee tarkoittamaan, että työntekijöiden asiakaslistoilla tulee tämän myötä olemaan enemmän ulkomaalaisia.

Haastattelussa nousi esiin myös erikoistuminen johonkin lisäpalveluun, jolloin työ tulee olemaan todennäköisesti vaativampaa, jolloin asiantuntijuus korostuu. Tätä työnkuvan muutosta pidettiin positiivisena ja antaa heidän mukaansa paremman mahdollisuuden uralla etenemiselle. Tämä työnkuvan muutos tulisi tapahtumaan vasta siinä vaiheessa, kun tilitoimistot alkaisivat tarjoamaan asiakkailleen enemmän erilaisia palveluita liiketoiminnan tueksi. Erikoistumisen myötä työ muuttuisi paljon, sillä työt tämän lisäpalvelun osalta kasvaisivat huomattavasti. Työt voisi myös jakautua tilitoimistoissa niin, että lopulta voi olla tilanne, että tilitoimistoissa on paljon eri osa-alueiden erikoisosaajia, jotka päätyökseen tekevät erikoistumiseen liittyviä töitä.

4.2.2 Lisäpalveluiden kehitys

Kysymyksessä käsiteltiin aihetta lisäpalveluista ja miten he näkevät näiden palveluiden tulevaisuudessa kehittyvän. Lisäpalveluiden osalta jokainen ajatteli, että lisäpalveluiden määrä tulee lisääntymään tilitoimistoissa entisestään ja palvelujen tarjonta tulee olemaan laaja. Kirjanpitäjien tarjoamat lisäpalvelut tulevat lisääntymään todennäköisesti kaikista eniten ja tulevat muistuttamaan enemmän talouskonsultin palveluita. Näihin palveluihin voi liittyä muun muassa sisäiseen laskentaa liittyvät työt, taloussuunnittelu sekä yleinen taloudellinen neuvonta. Osa kuitenkin sanoi, että näiden palveluiden myyminen ei tule välttämättä olemaan kovin helppoa ja tulee olemaan paljon kirjanpitäjästä kiinni, kuinka

palveluita saadaan myytyä. Asiakkaille pitää saada myös myytyä palvelu niin, että he kokevat, että palvelusta on heille hyötyä.

Yksi haastateltavista nosti esille myös rahoituspalvelut. Rahoituspalveluissa tilitoimistot voisi alkaa tarjoamaan asiakkailleen rahoitusta, sillä heillä on jo valmiiksi selkeä kuva asiakkaitensa taloudellisesta tilanteesta, jolloin pystyttäisiin selkeästi arviomaan, onko rahoituksesta yritykselle hyötyä ja pystyykö asiakas maksamaan sen myös takaisin. Kirjanpitäjä pystyisi myös hyvin perustelemaan asiakkaalle rahoituksesta tulevat hyödyt ja riskit, sillä hän tietää asiakkaan taloudellisen tilanteen todella hyvin. Rahoituksen tuleminen suoraan tilitoimistolta voitaisiin kokea myös asiakkaan puolelta turvalliseksi vaihtoehdoksi, sillä tilitoimisto hoitaa jo valmiiksi yrityksen taloushallintoa.

Esille nousi myös aihe, että tilitoimistot voisivat alkaa myös entistä enemmän tarjoamaan verosuunnittelua ja lakipalveluita liiketoimintoihin liittyvissä asioissa. Lakipalveluiden osalta varsinkin tilanteisiin, jotka liittyvät erilaisten sopimusten valmisteluun tai erikoistilanteisiin, kuten sukupolven- ja yhtiömuodonvaihdoksiin tai yritysten perustamiseen. Näiden palveluiden myötä tilitoimistoissa voisi tulevaisuudessa työskennellä myös paljon työntekijöitä, jotka ovat opiskelleet enemmän lakiopintoja. Veroneuvonta on jo nyt osittain mukana kirjanpidon peruspalveluissa, mutta tulevaisuudessa sitä voitaisiin korostaa entistä enemmän ja myydä tätä omana palveluna. Asiakkaat usein tarvitsevat erilaisia neuvoja lainsäädännön osalta, joten näiden palveluiden tarjoaminen tilitoimistojen osalta olisi haastateltavien mielestä luontevaa. Tilitoimistot neuvovat jo nyt paljon kirjanpitoon ja työläinsäädäntöön liittyvissä asioissa, joten neuvontapalveluita voisi heidän mukaansa laajentaa.

Henkilöstöhallinnon palvelujen osalta osa ajatteli, että ne tulevat myös todennäköisesti olemaan suuremmissa roolissa tilitoimistoissa kuin ne nyt ovat. Nämä palvelut haastateltavien mukaan voivat liittyä enemmän henkilöstön raportointiin, koulutuksiin ja palkkatasojen suunnitteluun. Tilitoimistojen asiakkaat käyttävät henkilöstöhallinnossa paljon erilaisia järjestelmiä, joten tilitoimistojen järjestelmäkoulutukset näiden osalta voivat lisääntyä tulevaisuudessa huomattavasti. Järjestelmien neuvomiseen käytetään jo nyt paljon aikaa asiakaspalvelussa, kun asiakkaat kysyvät yksityiskohtaisia neuvoja, kuinka järjestelmien toimintoja käytetään. Palkkojen suunnittelussa tilitoimistojen rooli voi kasvaa entisestään. Palvelun myötä yhdessä asiakasyrityksen kanssa käytäisiin läpi työntekijöiden tehtävävaatimukset, joiden avulla pystytään suunnittelemaan kannustava palkkausjärjestelmä.

4.2.3 Osaamisvaatimukset

Aiheessa kysyttiin haastateltavien näkemyksiä osaamisvaatimuksista tulevaisuuden tilitoimistossa. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että osaamisvaatimukset tulevat

muuttumaan ja omaa osaamista pitää luultavasti laajentaa. Osaamisvaatimukset tulevat kuitenkin riippumaan paljon tilitoimistossa olevasta työtehtävästä, mutta alan kehityssuunnasta on kuitenkin havaittavissa joitakin osaamiseen liittyviä ominaisuuksia, joita tullaan tarvitsemaan monessa eri tilitoimiston työssä.

Vaikka haastateltavat ajattelivat, että omaa osaamista pitää jatkossa kehittää, he kuitenkin painottivat, ettei työssä tällä hetkellä vaadittava osaaminen tule häviämään myöskään tulevaisuudessa, vaan työssä tarvittava osaaminen tulee vain jatkossa laajentumaan.

Työssä tullaan tulevaisuudessa tarvitsemaan samalla tavalla peruspalveluiden laajaa osaamista, koska kaikki perustuu tämän ympärille. Perusosaamisella tarkoitettiin taitoja, joita tarvitaan tällä hetkellä jokapäiväisessä työskentelyssä. Kirjanpitäjien kohdalle se tarkoittaa kirjanpidon kokonaisvaltaista ymmärrystä, tilinpäätöksen tekemistä sekä verotuksen eri alueiden osaamista. Palkanlaskennan osalta perusosaamiseksi luettiin palkanlaskennan koko prosessin sisäistäminen sekä työehtosopimusten kattava osaaminen. Sen lisäksi lainsäädännöllisen puolen osaaminen koettiin yhtä tärkeäksi kuin se jo tällä hetkellä on. Peruspalveluiden laajaa osaamista tarvitaan varsinkin ongelmatilanteissa, jolloin työntekijän pitää ymmärtää mitä prosesseissa tapahtuu ja mistä luvut järjestelmään ovat tulleet, jotta virhe pystytään korjaamaan. Ainoa osaaminen, jota työntekijöiltä ei tulevaisuudessa tulla vaatimaan samoissa määrin kuin nyt, on haastateltavien mukaan manuaalisten työvaiheiden taitoja. Tämä perustuu siihen, että monet työvaiheet tulevat tulevaisuudessa häviämään kokonaan.

Perusosaamisen lisäksi varsinkin kirjanpidosta haastateltavat kokivat, että osaamisen pitäisi yhä enemmän keskittyä myös sisäisen laskennan puolelle. Tähän asti kirjanpitäjät ovat paljolti pärjänneet ulkoisenlaskennan taidoilla, mutta tulevaisuudessa, jos he haluavat tarjota erilaisia lisäpalveluita asiakkailleen, pitää näiden taitojen olla paremmalla tasolla. Asiakkaat tulevat luultavammin olemaan entistä enemmän kiinnostuneita tästä puolesta ja kysymään kirjanpitäjältä näistä asioista yhä enemmän. Kirjanpitäjien konsultointiosaaminen nousi vahvasti esille osittain sen takia, etteivät kirjanpitäjät vielä tässä vaiheessa tätä kovin paljon tee, eikä kokemusta tämän osaamisesta ole. Konsultointiosaamisesta nousi paljon erilaisia osaamisalueita, joita tulevaisuuden kirjanpitäjän pitäisi osata.

Konsultoinnista mainittiin osaamisalue, joka liittyy asiakkaan liiketoimintaa ja sen toimialan ymmärtämiseen. Kirjanpitäjän on perehdyttävä entistä enemmän asiakkaitensa liiketoimintaa, jotta hän pystyy konsultoimaan asiakastaan riittävän hyvin. Toimialat vaihtelevat keskenään niin paljon, ettei talousneuvot välttämättä toimi täysin toimialojen kesken, vaan joillakin aloilla luvut vaihtelevat huomattavastikin. Haastattelussa todettiin, ettei

asiakkaiden oma talousosaaminen ole välttämättä kovin korkealla tasolla, eikä välttämättä osata esimerkiksi tasetta lukiessa sanoa mikä on oman yrityksen varallisuusasema. Täten tulos- ja taselaskelmasta tehtävien raporttien läpikäyminen asiakkaan kanssa käytännönläheisesti niin, että asiakkaalle jää selvä kuva asiasta olisi tärkeää. Tämä osaaminen kirjanpitäjän olisi tärkeää osata tulevaisuudessa, jotta hän pystyisi tarvittaessa tekemään analyysin asiakkaalle sen sitä kysyessä.

Sisäisen laskennan osaamiseen voi sisältyä muun muassa taloussuunnittelua ja kannattavuuslaskentoja, jotka ovat asiakkaan tukena tämän yrityksen kehittämisessä ja johtamisessa. Taloussuunnittelun liittyvät palvelut voivat sisältää esimerkiksi budjettien laatimista asiakkaan kanssa. Haastatteluissa mainittiin myös, että konsultointi voi myös laajentua eri alueille, eikä välttämättä tarvitse sisältää vain yritysten sisäistä laskentaa, vaan voi sisältää myös erikoistilanteiden neuvontaa. Erikoistilanteita voivat olla esimerkiksi yritys-kauppatilanteet, jossa yrittäjä haluaa luopua omasta yrityksestään, mutta ei osaa arvioida oman yrityksensä arvoa tai sukupolvenvaihdokset, jossa halutaan tietää mitä tässä tilanteessa on otettava huomioon. Yrityskauppatilanteiden myötä kirjanpitäjän olisi osattava tehdä yrityksestä arvonmääritys ja näin saada selville mahdollinen kauppahinta. Yritysten arvon määrittäminen jätetään usein yrityksen ulkopuolisen arvioitavaksi, joten tämä olisi kirjanpitäjälle hyvä osaamisalue osata tulevaisuudessa.

Lisäpalveluiden myötä esille nousi vahvasti vuorovaikutustaidot. Lisäpalveluiden takia tilitoimisto työntekijät tulevat todennäköisesti olemaan entistä lähempänä asiakasta, jolloin tämän taidon sisäistäminen olisi tärkeää. Asiakaskontaktien ylläpitäminen ja yhteydenotot asiakkaisiin saattavat vain nousta tulevaisuudessa. Asiakkaisiin ollaan yhteydessä eri tavoin, kuten puhelimitse, sähköpostin välityksellä sekä kasvistusten, joten tämän takia selkeä viestiminen asiakkaalle asiallisella ja ammattimaisella taidolla on tärkeässä roolissa. Työntekijän pitää myös osata muotoilla ja esittää omat näkemyksensä asiakkaalle oikealla tavalla, jotta asiakkaalle jää selvä käsitys aiheesta. Haastateltavat totesivat, että asiakkaat ovat todella herkkiä suuttumaan ja valittamaan, kun aiheena on yrityksen rahat tai palkanmaksu. Palkanlaskennassa on usein tilanteita, jossa asiakkaat soittavat vihaisina asiakaspalveluun, jos he kokevat saavansa liian vähän palkkaa. Todellisuudessa asia ei kuitenkaan usein näin ole, vaan tähän on usein löydettävissä syy, miksi palkka on vähäinen. Työntekijät joutuvat myös tulevaisuudessa neuvomaan asiakkaita ja esimiehiä palkanlaskennan liittyvissä kysymyksissä, joten hyvät kommunikointi taidot tulevat olemaan tärkeitä.

Hyvä vuorovaikutus koettiin olevan erityisen tärkeää myös kirjanpitäjille, kun kirjapidon lisäpalvelut tulevat yhä enemmän olemaan asiakkaan konsultointia. Konsultoinnissa esille nousevat erityisesti sosiaaliset taidot, sillä konsultointi koetaan luottamukselliseksi

toiminnaksi ja on erittäin tärkeää, että ulosanti on ymmärrettävää ja käytännönläheistä. Vaikka kirjanpitäjä osaisi asian teknisen puolen, mutta ulosanti on heikkoa, jää asiakkaalle helposti epäammattimainen kuva, eikä asiakas tulevaisuudessa todennäköisesti enää osta kirjanpitäjältä muitakaan palveluita. Sosiaaliset taidot tuovat kirjanpitäjälle myös muita etuja, sillä hän pystyy keskustella asiakkaan kanssa liiketoiminnasta ja samalla havaita mahdollisia ongelmia, joihin kirjanpitäjä pystyisi tarjoamaan omaa palveluaan. Asiakkaat eivät itse välttämättä ole kovin innokkaita ostamaan lisäpalveluita tilitoimistoilta, joten hyvät sosiaaliset taidot omaava kirjanpitäjä pystyy tarjoamaan asiakkaalle omia palveluitaan. Asiakkaille palveluiden myyminen koettiin ainakin tässä vaiheessa vielä hieman oudoksi, mutta haastateltavat totesivat, että kirjanpitäjät, jotka osaavat myös oman osaamisen myymisen tulevat luultavasti pärjäämään tulevaisuudessa todella hyvin.

Vuorovaikutuksesta esille nousi myös kansainvälisyys ja eri kielten osaaminen. Aikaisemmin mainittiin, ettei haastateltavien joukosta moni käytä juurikaan muuta kieltä kuin suomea jokapäiväisessä työskentelyssä, mutta tulevaisuuteen katsoessa nähtiin, että varsinkin englannin kielen osaaminen puhuen sekä kirjoittaen tulee olemaan vähimmäisvaatimus tilitoimistoissa työskennellessä. Muiden kielten osaaminen nähtiin myös erittäin hyvänä ja antaa paljon mahdollisuuksia uralla etenemiselle, mutta muiden kielten osaamattomuutta ei kuitenkaan koettu merkittäväksi haitaksi työskennellessä tilitoimistoalalla.

Iso muutos työn kuvaan tulee myös teknologian jatkuvan kehittymisen myötä. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että teknologia kehitys tulee jatkumaan tilitoimistoalalla. He kuitenkin totesivat, että heillä kehitys ei ole ollut niin nopeaa kuin olisi voinut ajatella ja paperien määrä on edelleen korkea. Haastateltavat painottivat voimakkaasti, että tietotekninen osaaminen ja ymmärrys, miten järjestelmät toimivat tulee olemaan todella tärkeässä roolissa. Teknologian kehittymisen myötä eri järjestelmiä käytetään jatkuvasti työn tukena ja työt tullaan tulevaisuudessa tekemään täysin ohjelmien sisällä. Järjestelmät ovat myös yhteyksissä toisiinsa, joten koko prosessin ymmärtäminen helpottaa työskentelyä ja ongelmatapauksien selvittämistä. Ohjelmistot tilitoimistojen, asiakasyritysten ja muiden sidosryhmien kesken on integroitu niin vahvasti yhteen, että ongelmatapauksissa joudutaan välillä menemään todella syvälle etsimään mistä ongelma on alkujaan lähtenyt liikkeelle. Varsinkin asiakaspalvelussa ongelmatapauksia tulee jatkuvasti, jolloin prosessien ymmärrys on keskeisessä roolissa. Teknologia tulee kehittymään kovaa vauhtia, jolloin järjestelmät tulevat muuttumaan ja niihin tulee jatkuvasti uusia ominaisuuksia. Tämän takia tietotekninen osaaminen ja kyky omaksua uusia asioita pitää olla hyvällä tasolla, ettei ohjelmien jatkuvasti muuttuessa ja kehittyessä tipu kehityksen vauhdista.

Tietotekniset taidot hyvin omaavan työntekijän koettiin olevan todella vahvoilla muuttuvassa ympäristössä, sillä iso osa tilitoimistojen projekteista liittyvät prosessien kehittämiseen sovelluskehittäjien sekä asiakkaiden kanssa. Tilitoimistoissa on myös paljon pulaa työntekijöistä, jotka osaavat kehittää toimintoja ja samalla ymmärtävät taloushallinnosta.

4.3 Johtopäätökset

Tutkimuksessa keskityttiin yhteensä kolmeen eri teemaan ja pääkysymyksenä oli selvittää, minkälaista osaamista työntekijöillä on oltava tulevaisuudessa työskennellessään tilitoimistossa. Tämän lisäksi tutkimuksessa oli kaksi alakysymystä, jotka liittyivät työntekijöiden työnkuvan muutokseen ja lisäpalveluiden kehittymiseen. Tutkimus tuloksien perusteella tehtiin johtopäätöksiä aiheesta, jotka on vielä koottu taulukkoon.

Tutkimuksessa nousi esille useaan otteeseen kuinka tilitoimistotyöntekijöiden työnkuva muuttuu tulevaisuudessa teknologian kehityksen myötä. Suurimmat hyödyt teknologiasta tulee automaation ja digitalisoitumisen myötä, joka vähentää monia työvaiheita ja nopeuttaa prosesseja. Työntekijöiden asiakasmäärät tulevat tämän seurauksena nousemaan, mutta teknologian kehityksen myötä työntekijöiden aikaa ei enää mene niin paljon manuaalisiin työvaiheisiin. Manuaalisen työn vähentyessä työntekijät tulevat käyttämään paljon enemmän aikaa suoraan kontaktissa asiakkaaseen. Merkittävin työnkuvan muutos tilitoimistoissa on todennäköisesti tulossa kirjanpito palveluihin, jossa työn painopiste tulee siirtymään entistä enemmän konsultointiin, jonka takia työn vaativuusaste nousee huomattavasti. Konsultoinnin myötä työntekijältä tarvitaan yhä enemmän erikoisosaamista, eikä jokainen tilitoimiston työntekijä voi mitenkään hallita jokaista osa-aluetta. Tilitoimiston sisällä työntekijät tulevatkin luultavammin erikoistumaan johonkin osa-alueeseen nykyistä useammin, jolloin myös konsultoinnin laatu tulee nousemaan. Tämä tulee antamaan myös laajemman vaihtoehdon työntekijälle, jos hän haluaa edetä urallaan. Teknologian kehitys tulee myös tekemään työn tekemisestä entistä vapaampaa, sillä työn tekeminen ei tule olemaan enää yhtä riippuvainen työnteko paikasta.

Tilitoimistojen palvelutarjonta tulee todennäköisesti monipuolistumaan entisestään ja asiakkaille myydään entistä enemmän ei-lakisääteisiä palveluita. Palvelut tulevat suurimmaksi osaksi olemaan konsultointiin liittyviä palveluita asiakkaan liiketoiminnan tueksi. Varsinkin kirjanpito palveluiden ympärille voi muodostua paljon erilaisia sisäisen laskennan palveluita, joita ovat muun muassa kannattavuuslaskennat ja budjetointi. Tämän lisäksi tilitoimistojen konsultointipalvelut voivat laajentua lainsäädännölliseen puoleen ja erilaisiin sopimus tilanteisiin. Taloudellisen konsultoinnin lisäksi tilitoimistot voivat alkaa tarjota asiakkailleen erilaisia rahoituspalveluita ja myös henkilöstöhallinnon palveluiden odotetaan kasvavan entisestään. Henkilöstöhallinnon palveluihin voivat sisältyä muun muassa

erilaiset palkkasuunnittelut. Yritykset ovat myös entistä enemmän kiinnostuneita oman henkilökuntansa viihtyvyydestä ja hyvinvoinnista, joten näihin liittyvät henkilöstö raportoinnin palvelut voi hyvinkin lisääntyä.

Työnkuvan muutokset	Lisäpalvelut, joita tilitoimistot alkavat tarjota
<p>-Työskentely asiakkaiden kanssa lähentyy ja muuttuu sosiaalisemmaksi</p> <p>-Työtä tehdään yhä enemmän ohjelmien sisällä, kun mekaaninen työ jää pois</p> <p>-Työn tekeminen ei ole enää paikasta riippuvainen</p> <p>-Työssä mahdollisuus erikoistua entistä enemmän</p> <p>-Kansainvälistyminen</p>	<p>-Veropalvelut</p> <p>-Lakipalvelut</p> <p>-Erilaiset sopimuksiin liittyvät palvelut</p> <p>-Sisäisen laskennan palvelut</p> <ul style="list-style-type: none"> • Budjetointi • Kannattavuuslaskelmat • Rahoitus <p>-Järjestelmäkoulutus</p> <p>-Henkilöstöhallinnon palvelut</p> <p>-Palkkasuunnittelu</p>

Työntekijöiden osaamisvaatimukset tulevaisuudessa

- Hyvä taloushallinnon perusosaaminen
- Sisäisen laskennan laaja osaaminen
- Rahoitus
- Liiketoimintaymmärrys
- Tilinpäätöksen analysointi
- Hyvät vuorovaikutus ja sosiaaliset taidot
- Asiakaspalvelutaidot
- Myyntihenkisyys
- Kielitaito
- Hyvät tietotekniset ja ohjelmisto taidot

Taulukko 1. Tutkimuksesta kerätyt tulokset

Kirjanpito tulee olemaan yksi ensimmäisistä osa-alueista, jossa konsultointipalvelut tulevat lisääntymään eri muodoissa. Tämän myötä kirjanpitäjän osaaminen tulee tulevaisuudessa

laajeta myös sisäisen laskennan puolelle, jotta asiakkaalle pystytään tarjoamaan palveluita liiketoiminnan kehittämisen tueksi. Sisäisen laskennan lisäksi tämä vaatii kirjanpitäjältä myös vahvaa liiketoimintaosaamista. Liiketoimintalähtöisyys tulee olemaan kirjanpitäjälle tärkeää, jotta hän pystyy tarjoamaan asiakkailleen tarvittavia palveluita ja ymmärtämään asiakkaiden ongelmia. Tämän lisäksi kirjanpitäjältä odotetaan, että hän pystyy tulkitsemaan ja analysoimaan tilinpäätöksen perusteella tehtyjä raportteja.

Konsultointi on todella vaativaa ja keskeinen osa konsultointia on, kuinka vakuuttavasti työntekijä pystyy argumentoimaan omat näkemyksensä. Kommunikointi ja sosiaaliset taidot tulevat olemaan tulevaisuudessa yksi tärkeimmistä osa-alueista tilitoimistossa työskentelevälle. Monet palvelut eivät tule olemaan enää lakisääteisiä, jolloin palvelun tuloksien arviointi tulee olemaan täysin asiakkaan kokemuksen varassa. Tämän takia asiakaspalvelutaidot tulevat olemaan entistä tärkeämpiä.

Lisäpalveluiden myynti tulee vahvasti perustumaan työntekijöiden omaan osaamiseen ja kuinka hyvin he osaavat myydä asiakkaalle palveluita. Tulevaisuudessa tilitoimistoihin tulee täysin uusi osaamisalue, joka tulee liittymään tuotteiden myymiseen. Myyntiosaaminen hyvien vuorovaikutus taitojen kanssa tulee olemaan todella iso valttikortti alan työntekijälle. Tilitoimistoala tulee myös kansainvälistymään vähitellen ja tämän takia kommunikointi myös englannin kielellä sujuvasti tulee olemaan vähimmäisvaatimus alalla työskentelevälle. Muiden kielten osaaminen avaa kuitenkin paljon mahdollisuuksia alalla etenemiseen.

Työ tullaan tulevaisuudessa tekemään täysin järjestelmien sisällä, joten tietotekninen osaaminen pitää olla korkealla tasolla, jotta työstä selviää myös tulevaisuudessa. Työvaiheet tulevat kehittymään jatkossa ja uudet toiminnot pitää omaksua nopeasti. Järjestelmät ovat myös vahvasti yhteydessä toisiinsa, joten ymmärrys miten prosessit toimivat on keskeisessä roolissa. Tilitoimistoala tulee seuraavan kymmenen vuoden aikana muuttumaan eri toimintojen osalta todella paljon, joten muuntautumiskyky pitää olla hyvä, eikä jäädä kiinni vanhoihin toimintatapoihin, vaan olla kehityksessä mukana.

4.4 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Tutkimusta tehdessä on aina jälkeenpäin tärkeää arvioida työn luotettavuutta sekä pätevyyttä. Luotettavuuden arvioidessa on yleisesti käytetty reliabiliteettia sekä validiteettia. Laadullisen tutkimuksen arvioiminen on aina hiukan vaikeampaa kuin määrällisen tutkimuksen, jonka arvioiminen perustuu erilaisiin mittareihin. Laadullisen tutkimuksen arvioiminen on enemmän tutkijan oman arvioinnin varassa. (Kananen 2014, 146-151.) Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten luotettavuutta. Tarkistettaessa onko tutkimus

reliabeli, voidaan katsoa tutkimustulosten toistettavuutta. Tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan esimerkiksi verrata aikaisemmin tehtyihin tutkimus tuloksiin. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä ja sitä saadaanko tutkimusmenetelmällä tutkittua haluttua aihetta. Validiteetin katsotaan olevan silloin hyvä, kun tutkimuskohteen kysymykset ja kohderyhmä on valittu niin, että se vastaa tutkittua kohdetta. (Hiltunen 2009, 3,11.)

Opinnäytetyön teoriaosuudessa on käytetty painettuja sekä elektronisia lähteitä. Lähteiden valinnassa on keskitytty siihen, että lähteet olisivat mahdollisimman uusia ja valinnoissa on myös mietitty lähdekritiikkiä. Tämän takia opinnäytetyössä käytetyt lähteet ovat kaikki asiantuntijoiden kirjoittamia.

Opinnäytetyössä käytetty tutkimus- ja keruumenetelmä valittiin sillä tavalla, että tutkimusongelmaan saataisiin kattavia vastauksia ja sen takia teemahaastattelut koettiin hyväksi ratkaisuksi. Haastattelussa käytetyt teemat valittiin huolella ja mietittiin miten haastateltavilta saataisiin mahdollisimman paljon erilaisia näkemyksiä. Kysymykset jätettiin myös avoimiksi, jotta haastateltavat voisivat tuoda oman näkemyksensä vahvasti esille. Haastateltavat valittiin alan asiantuntijoista, joilla on kokemusta alalta ja oma näkemys alan suunnasta.

Tutkimuksen luotettavuudessa on kuitenkin huomioitava, vaikka haastateltavat ovat alan asiantuntijoita ovat vastaukset vain heidän omia mielipiteitään ja näkemyksiään, eikä alan todellista suuntaa voi varmasti sanoa. Tutkimuksessa olleiden haastateltavien määrää voidaan pitää pienenä, mutta vastaukset alkoivat jo tässä vaiheessa hiukan toistaa itseään. Haastateltavien oma kiinnostus alan kehitystä kohtaan vaikutti myös vastauksien laajuuteen, joten haastatteleamalla henkilöitä, jotka ovat kehittämässä tilitoimistojen palveluita, olisi aiheesta voitu saada vielä laajempia vastauksia. Tarkastelemalla tutkimuksesta saatuja vastauksia on havaittavissa, että ne ovat kuitenkin melko samankaltaisia kuin aikaisemmin aiheesta tehdyt tutkimukset, joka lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksesta saatiin myös selkeät vastaukset tutkimuksissa esiintyneisiin kysymyksiin, joten tutkimusta voidaan pitää tältä osin onnistuneena.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyön aihe valittiin toimialalla olevan kiinnostavan murrosvaiheen takia, jossa digitalisaatio ja automatisaatio muokkaa alan toimintoja. Toimiala on myös todella pirstaloitunut ja alalla on vain kourallinen isompia toimijoita, jotka vievät alaa eteenpäin. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, minkälaista osaamista tilitoimistoissa tullaan tarvitsemaan tulevaisuudessa murroksen edetessä. Sen lisäksi tutkimuksessa oli kaksi apukysymystä, jotka liittyivät peruspalveluiden kehittymiseen sekä tilitoimistojen lisäpalveluihin. Apukysymysten avulla saatiin parempi kokonaiskuva alan toiminnasta.

Opinnäytetyössä oli kaksi teoriaosuutta, jossa ensimmäisessä esiteltiin tilitoimistojen toimintaperiaatteita ja tilitoimistojen peruspalveluita, kuten kirjanpidon, reskontran ja palkanlaskennan toimintaa. Toisessa teoriaosuudessa keskityttiin taloushallinto alan kehitykseen ja toimialan muutokseen, jossa isot tilitoimistot ottavat jatkuvasti lisää markkinaosuutta. Samassa teoriaosuudessa käsiteltiin digitalisaation vaikutuksia toimintojen tehokkuuteen sekä robotiikan eri muotoja, joita voidaan käyttää hyväksi monissa tilitoimiston toiminnoissa.

Opinnäytetyön tutkimusosuudessa etsittiin vastauksia tutkimusongelmaan haastatteleamalla tilitoimistoalan ammattilaisia. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa käytettiin tiedonkeruumenetelmänä teemahaastatteluja. Tutkimusosuudessa kerrottiin, miten tutkimus toteutettiin ja esiteltiin haastatteluissa käytetyt teemat, jotka jakautuivat kolmeen eri osioon. Tämän jälkeen esiteltiin haastatteluiden myötä saadut tulokset ja ne jaoteltiin teemojen mukaan. Tuloksista tehtiin johtopäätöksiä ja tutkimuksessa käytetyistä teemoista tehtiin vielä selkeyden vuoksi taulukko, johon on kerätty tutkimustuloksia. Johtopäätöksien jälkeen tehtiin vielä arvio työn luotettavuudesta ja pätevydestä.

Opinnäytetyön teoriaosuuden ja tutkimuksen pohjalta saatiin hyvä kuva siitä mihin suuntaan tilitoimistojen palvelut ovat menossa. Tulevaisuudessa tilitoimistot tulevat keskittymään entistä enemmän isompien toimijoiden alle ja sadat toimijat tulevat häviämään tai yhdistymään isompien toimijoiden kanssa. Tämä tulee osittain nopeuttamaan palveluiden tehostumista, jossa automaatio ja digitalisaatio on isossa osassa. Tilitoimistot tulevat myös todennäköisesti laajentamaan omaa palvelujen tarjontaa yhä enemmän ja samalla työstä tulee entistä vaativampaa. Alan kehityksen myötä työntekijöiden pitää pysyä kehityksessä mukana ja laajentaa osaamistaan entistä enemmän.

Tutkimusta tehdessä esille kuitenkin nousi moneen kertaan asia, kuinka hitaasti teknologian kehitys alalla on mennyt eteenpäin verrattuna moneen muuhun toimialaan nähden. Hyvä tutkimuskohde olisi selvittää mistä tämä kehityksen hitaus johtuu ja miksi monet alan

yritykset eivät ole kehittäneet palveluitaan nykyaikaisemmiksi vaan ovat tyytyneet toimimaan vanhalla tavalla. Teknologian tuomat edut alan toimintaa ovat todella hyvät, mutta silti monet työvaiheet tehdään edelleen manuaalisesti ja automaation sekä robotiikan tuomat hyödyt ovat vielä vain kaukainen käsite monelle alan yritykselle.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

Aho, A. 2019. Kirjanpitäjästä konsultiksi. Helsinki: Alma Talent.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. – 17. painos. Helsinki. Tammi.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. miten kirjoitan laadullisen kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Tomperi, S. 2017. Käytännön kirjanpito. 25. uudistettu painos. Helsinki: Edita

Elektroniset lähteet:

AASA-LAW. 2018. Kirjanpitäjän rikosoikeudellinen vastuu. [viitattu 3.4.2020]. Saatavissa: <https://aasa-law.fi/kirjanpitajan-rikosoikeudellinen-vastuu/>

Akselin, M. 2017. Taloushallintoalan työtä ravistelevat muutokset. Tilisanomat [viitattu 28.2.2020]. Saatavissa: <https://tilisanomat.fi/kolumnit/vieraskyna/taloushallintoalan-tyota-ravistelevat-muutokset>

Fredman, J. 2017. Taloushallinnon automaatio. Tilisanomat [viitattu 15.3.2020]. Saatavissa: <https://tilisanomat.fi/teknologia/taloushallinnon-automaatio>

Inderes. 2019. Talenom laaja raportti 2/2019. [viitattu 3.3.2020]. Saatavissa: https://www.inderes.fi/fi/system/files/company-reports/talenom_laaja_raportti_240219_ok.pdf

Inderes. 2019. Arvio tilitoimistojen markkinaosuuksista 2017. [viitattu 3.3.2020] Saatavissa: https://www.inderes.fi/fi/system/files/company-reports/talenom_laaja_raportti_240219_ok.pdf

Inito. Taloushallinnon lyhyt historia. [Viitattu 17.3.2020]. Saatavissa: <https://intito.fi/taloushallinnon-lyhyt-historia-innovaatioiden-ja-tyon-tuottavuuden-nakokulma/>

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto [viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ ja_reliabiliteetti.pdf

Jewer, C. 2019. Changing role of accountants shown in AAT Study. [viitattu 3.3.2020] Saatavissa: <https://www.accountancyage.com/2019/07/26/changing-role-of-accountants-shown-in-aat-study/>

- Jyväskylän yliopisto. 2015. Laadullinen tutkimus. [viitattu 3.4.2020]. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>
- Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto. Alma Talent Oy. E-kirja [viitattu 5.3.2020]. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/BAD-BEXDTEB#kohta:2\(\(20\)Mit\(\(e4\)\(\(20\)on\(\(20\)\(\(e4\)lyk\(\(e4\)s\(\(20\)taloushallinto\(:2.3\(\(20\)Mit\(\(e4\)\(\(20\)hy\(\(f6\)ty\(\(e4\)\(\(20\)digitalisaa-tiosta\(\(20\)ja\(\(20\)\(\(e4\)lyst\(\(e4\)?/piste:t7q](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/BAD-BEXDTEB#kohta:2((20)Mit((e4)((20)on((20)((e4)lyk((e4)s((20)taloushallinto(:2.3((20)Mit((e4)((20)hy((f6)ty((e4)((20)digitalisaa-tiosta((20)ja((20)((e4)lyst((e4)?/piste:t7q)
- Kerbs, T. 2016. Tilitoimiston vastuu asiakkaalle. Helsingin seudun kauppakamari. [viitattu 29.3.2020]. Saatavissa: <https://jasentiedote.fi/fi/jasentiedote/helsingin-seudun-kauppakamari/2016/2/tilitoimiston-vastuu-asiakkaalle/>
- Lahti, S & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki. Talentum Media. E-kirja [Viitattu 17.3.2020]. Saatavissa: <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/HADBFXJTFF#kohta:1>
- Metsä-Tokila, T. 2019. Taloushallintoalan toimialaraportti 2019. Valtionneuvos [viitattu 2.3.2020]. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161842/TEM_2019_50_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ojala, M. 2019. Tilitoimisto ja rikosoikeudellinen vastuu. Tilitoimistossa. [viitattu 3.4.2019] Saatavissa: <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/tilitoimiston-johtaminen/rikosoikeudellinen-vastuu>
- Rumpu, A. 2019. Automaatio vapauttaa ihmisen olemaan ihminen. Netvisor. [viitattu 1.4.2020]. Saatavissa: <https://netvisor.fi/blog/automaatio-ja-robotiikka/>
- Netvisor. Palkanlaskennan ulkoistamisessa on monia etuja. [Viitattu 24.3.2020]. Saatavissa: <https://netvisor.fi/blog/palkanlaskennan-ulkoistamisen-edut/>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. [Viitattu 25.3.2020]. Saatavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html
- Taloushallintoliitto 2020a. TAL-STA2 – Toimeksiannon hoitaminen. [viitattu 4.3.2020]. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/hyva-tilitoimistotapa/toimialastandardi/tal-sta2-toimeksiannon-hoitaminen>
- Taloushallintoliitto 2020b. Tilitoimiston palvelut. [viitattu 4.3.2020]. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>

Tiltoimistossa. 2019. Tunnusluvut: Tiltoimistoala myötätuulessa. [viitattu 3.3.2020]. Saatavissa: <https://tiltoimistossa.talouhallintoliitto.fi/tilastot/tunnusluvut-tiltoimistoala-myotatulessa>

Valtionkonttori. 2019. Eduskunta hyväksyi lain hankintayksiköiden ja elinkeinoharjoittajien sähköisestä laskutuksesta. [Viitattu 8.5.2020]. Saatavissa: <https://www.valtiokonttori.fi/uutinen/eduskunta-hyvaksyi-lain-hankintayksikoiden-ja-elinkeinoharjoittajien-sahkoisesta-laskutuksesta/#a613d237>

Valtioneuvosto. 2019. Talouhallintoala polarisoituu, samalla kun alan työtehtävät monipuolistuvat. [viitattu 28.2.2020]. Saatavissa: https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1410877/talouhallintoala-polarisoituu-samalla-kun-alan-tyotehtavat-monipuolistuvat

Visma. 2020. Talouhallinnon automaation mahdollisuudet, mikä sija robotiikalla ja tekoälyllä. [viitattu 1.4.2020]. Saatavissa: <https://www.visma.fi/ohjelmistoratkaisut/wintime/ajankohtaista/talouhallinnon-automaaion-mahdollisuudet-mika-sija-robotiikalla-ja-tekoalylla/>

LIITTEET

Haastattelurunko

1. Teema

Miten työnkuva tulee tulevaisuudessa muuttumaan?

- Työskentely tilitoimistossa
- Työskentely asiakkaiden kanssa
- Kansainvälisyys

2. Teema

Tilitoimiston lisäpalvelut?

- Lisä- ja peruspalveluiden kehitys suunta
- Mitä palveluita mahdollisesti tulee
- Työ mahdollisuudet

3. Teema

Minkälaista osaamista tullaan tarvitsemaan tulevaisuudessa tilitoimisto työskentelyssä?

- Osaaminen eri palveluiden osalta
- Ominaisuudet