

Outsourcing av företagets ekonomihantering

En undersökning i samarbete med Tili Sydwest Oy Ab

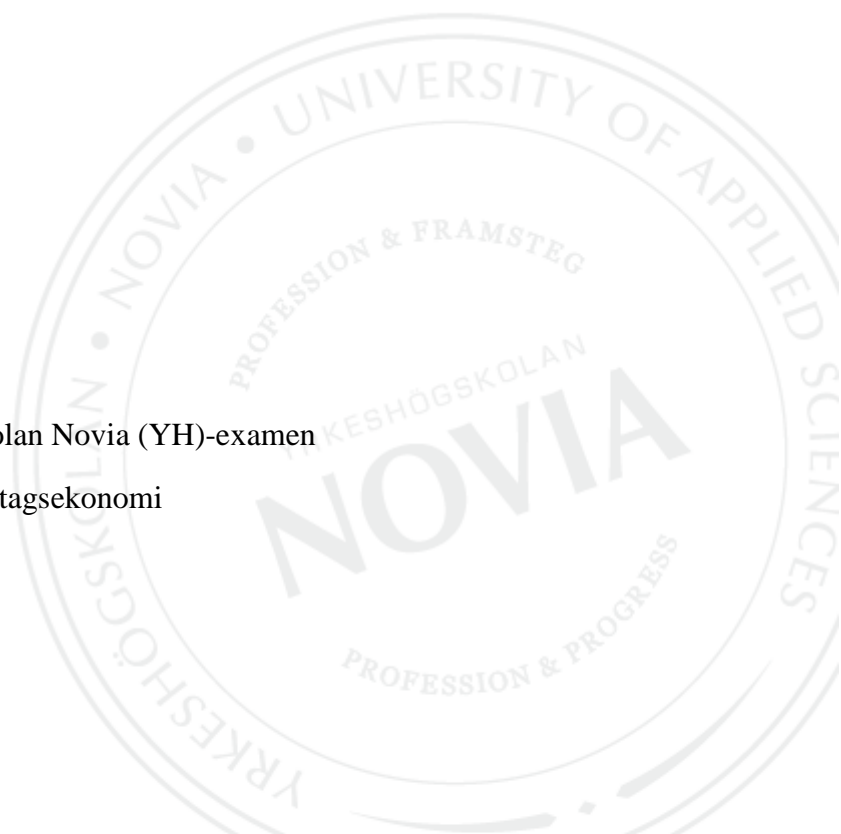
Emma Nyström-Virtanen

Annika Mäkelä

Examensarbete för Yrkeshögskolan Novia (YH)-examen

Utbildningsprogrammet för företagsekonomi

Åbo 2012



EXAMENSARBETE

Författare: Emma Nyström-Virtanen & Annika Mäkelä

Utbildningsprogram och ort: Företagsekonomi, Åbo

Inriktning/alternativ/Fördjupning: Redovisning

Handledare: Heli Nyberg

Titel: Outsourcing av företagets ekonomihantering

Datum 11.5.2012

Sidantal 42

Bilagor 1

Abstrakt

I examensarbetet beskrivs företagets ekonomihantering samt viktiga punkter vid valet av att själv sköta ekonomihanteringen eller lägga ut den till en bokföringsbyrå. Vi förklarar outsourcing som ett begrepp, där vi även behandlar fördelar och nackdelar. Vi ger dessutom en allmän beskrivning av bokföringsbyråer samt deras uppgifter.

Syftet med detta arbete är att utreda vilka faktorer som påverkat kundens beslut om sin ekonomihantering, samt vad kunden förväntar sig av sin redovisningsbyrå och hur de ser på sin outsourcing-situation idag. Vi klarlägger vilka fördelar samt risker det förekommer ur kundens perspektiv med outsourcingen.

Examensarbetet berör ett allt aktuellt ämne eftersom det p.g.a. dagens allt striktare direktiv beträffande företagets ekonomihantering, finns många företagare som saknar tillräcklig kunskap samt tillräckliga resurser för att sköta ekonomihanteringen i eget regi. Utläggning av ekonomihantering har dessutom blivit allt vanligare bland företagare, eftersom det ger dem möjlighet att fokusera mer på kärnverksamheten.

Examensarbete är gjort på uppdrag av Tili Sydwest Oy Ab. En kvantitativ undersökning i form av en enkät gjordes i februari 2012 bland Tili Sydwest Oy Ab:s kunder. Vi önskar att denna undersökning skall bidra med information till företaget så att de skall kunna utveckla sina tjänster och på så sätt skapa ett större mervärde även för kunden.

Språk: Svenska

Nyckelord: outsourcing, redovisning, auktoriserad bokföringsbyrå, ekonomihantering

OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Emma Nyström-Virtanen & Annika Mäkelä

Koulutusohjelma ja paikkakunta: Liiketalous, Turku

Suuntautumisvaihtoehto/Syventävät opinnot: Laskentatoimi

Ohjaajat: Heli Nyberg

Nimike: Yrityksen taloushallinnon ulkoistaminen

Päivämäärä 11.5.2012

Sivumäärä 42

Liitteet 1

Tiivistelmä

Tässä opinnäytetyössä kuvaillaan yrityksen taloushallintoa sekä tärkeitä tekijöitä liittyen yrityksen valintaan hoitaa taloushallinto itse tai ulkoistaa se kirjanpito toimistolle. Kuvailemme outsourcingia käsittelemällä sen etuja ja haittoja. Kuvailemme myös yleisesti kirjanpito-toimistoja sekä niiden tehtäviä.

Tämän työn tarkoituksena on selvittää tekijät, jotka vaikuttavat asiakkaan päätöksiin koskien yrityksen taloushallintoa sekä asiakkaan odotuksia kirjanpito toimistoltaan. Tarkoituksena on myös tutkia, miten asiakkaat suhtautuvat yrityksensä taloushallinnon ulkoistamiseen. Selvitämme asiakkaan kokemat hyödyt ja riskit koskien ulkoistamista.

Aihe on hyvin ajankohtainen, koska säädökset koskien yrityksen taloushallintoa ovat tiukentuneet. Monella yrittäjällä ei ole taitoa tai resursseja hoitaa itse yrityksensä taloushallintoa. Taloushallinnon ulkoistaminen on yleistynyt, mikä antaa yrittäjille mahdollisuuden keskittyä paremmin yrityksen ydintoimintaan.

Opinnäytetyö on laadittu Tili Sydwest Oy Ab:n toimeksiantona. Kvantitatiivinen tutkimus tehtiin kyselylomakkeen avulla, johon Tili Sydwest Oy Ab:n asiakkaat vastasivat helmikuussa 2012. Toivomme, että tutkimuksemme antaisi Tili Sydwest Oy Ab:lle tarvittavaa tietoa, jotta yritys pystyisi paremmin vastaamaan asiakkaidensa toiveisiin sekä parantamaan palvelujaan.

Kieli: Ruotsi

Avainsanat: ulkoistaminen, kirjanpito, auktorisoitu tilitoimisto, talouspalvelu

BACHELOR'S THESIS

Author: Emma Nyström-Virtanen & Annika Mäkelä

Degree Programme: Bachelor's Degree

Specialization: Accounting

Supervisors: Heli Nyberg

Title: Outsourcing of the company's financial administration

Date 11.5.2012

Number of pages 42

Appendices 1

Abstract

In the Bachelor's thesis, the companies' financial administration is described. Important points concerning the choice of dealing alone with it or using an accounting agency is also discussed. We explain outsourcing as a concept, where we also discuss advantages and disadvantages. In addition, we give a general description of accounting agencies and their responsibilities.

The aim of this work is to investigate which factors have influenced the customers' decisions concerning their financial administration, and what the customer expects of its account agency and how they see their outsourcing situation today. We settle on what advantages and risks occurs from the customers' perspective concerning outsourcing.

The thesis concerns one more current matter since today's ever more strict directives towards the companies' financial administration, there are many entrepreneurs that lack sufficient knowledge and sufficient resources in dealing with the financial administration on their own. Outsourcing of financial administration has moreover become more common among entrepreneurs, since it gives them the possibility to focus more on the core activity.

Our thesis is written by commission of Tili Sydwest Oy Ab. A quantitative survey in form of a questionnaire was done in February 2012 among Tili Sydwest Oy Ab's customers. We wish that this survey will contribute information for the company so that they can develop their services, and in this way create a larger added value also for the customer.

Language: Swedish

Key words: outsourcing, accounting, financial administration

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	INLEDNING	1
1.1	SYFTE	1
1.2	AVGRÄNSNINGAR	2
1.3	METODBESKRIVNING OCH FORSKNINGSFRÅGOR	2
2	OUTSOURCING	2
2.1	DEFINITION	3
2.2	FÖRDELAR MED OUTSOURCING	3
2.3	RISKER MED OUTSOURCING	4
2.4	KOSTNADER	6
2.5	ÖKAD FOKUS PÅ KÄRNVERKSAMHETEN	6
2.6	STÄNDIG UTVECKLING	7
3	KUNDEN	7
3.1	ANSVAR	8
3.2	FOKUS PÅ KÄRNVERKSAMHETEN	9
3.3	B2B	9
4	BOKFÖRINGSBYRÅER OCH DERAS PRODUKTER	10
4.1	AUKTORISERADE BOKFÖRINGSBYRÅER	11
4.2	UTBUDET I PARGAS	12
4.3	TILI SYDWEST OY AB	13
4.4	ANSVAR HOS BOKFÖRINGSBYRÅER	15
4.5	UTMANINGAR OCH UTVECKLINGSMÖJLIGHETER FÖR BOKFÖRINGSBYRÅERNA	16
5	PRODUKTER INOM EKONOMIHANTERING	17
5.1	BOKFÖRING	17
5.2	LÖNERÄKNING	19
5.3	INKOMSTBESKATTNING	21
5.4	MERVÄRDESKATT	22
5.5	BOKSLUT	24
5.6	FAKTURERING	25
6	METODBESKRIVNING	26
7	RESULTATPRESENTATION	29
8	ANALYS	39
9	AVSLUTNING	41

1 INLEDNING

I dagens läge är fokuserandet på kärnverksamheten en stigande trend inom företagsvärlden för att förbättra företagets position på marknaden. Konceptet outsourcing är kraftigt förknippat med företagets strategiska beslut att koncentrera sig på kärnverksamheten, eftersom företagen ställs inför utmaningar vad gäller kostnadseffektivitet och konkurrens. Företagaren måste avgöra om han vill utföra alla funktioner internt eller lägga ut sin redovisning externt, med andra ord utlokalisera och tack vare detta kunna hålla kärnverksamheten i fokus. Företagaren måste ta i beaktande många olika aspekter gällande kompetens, tidsanpassning, kostnader och kontroll vid avgörandet av beslutet att sköta ekonomihanteringen i egen regi eller anlita en extern leverantör. Vad väger för och emot att sköta företagets redovisning internt respektive externt? Med en lyckad outsourcing uppnår man en effektiv och ekonomisk, konkret mervärdeskapande tillvägagångssätt för kundens företagsverksamhet. Man använder nyttan av leverantörens specialkunskande. För att samarbetet skall kunna lyckas kräver det ett starkt gemensamt arbete mellan parterna, som ständigt bör utvecklas. Detta examensarbete har gjorts som uppdrag för Tili Sydwest Oy Ab. För företaget är outsourcing en del av det dagliga arbetet.

1.1 Syfte

Vårt syfte med examensarbetet är att bidra med tillräcklig information till Tili Sydwest Oy Ab, som kunde hjälpa företaget att bättre möta kundens behov och förväntningar samt förbättra sina tjänster. För att nå vårt syfte vill ur kundens perspektiv utreda vilka aspekter som påverkat Tili Sydwest Oy Ab:s kunders beslut angående outsourcing av deras ekonomihantering, samt hur de ser på sin outsourcing-situation idag. Vi vill klarlägga vilka fördelar och risker det förekommer ur kundens synvinkel med outsourcingen. Dessutom kommer vi att undersöka vilka utvecklingsmöjligheter det finns för bokföringsbyråerna angående outsourcing. Dessutom hoppas vi att företagare som överväger outsourcing av sin ekonomihantering kan ta del av denna undersökning som innehåller andra företagens erfarenheter.

1.2 Avgränsningar

Vi kommer först att genomföra en litteraturundersökning för att skapa en referensram för detta arbete. I vår undersökning använder vi oss till största delen av småföretag med en omsättning under 200 000 € samt några medelstora företag med en omsättning över 200 000 € per år. Företagen vi använder oss av tas ur Tili Sydwest Oy Ab:s kundregister. Företagen är till största delen enmansföretag eller har alternativt endast få anställda. Vi valde detta väståboländska företag eftersom vi båda har lokal förankring och är intresserade av hur företag i denna nejd agerar. Små och medelstora företag representerar dessutom majoriteten av företag i Pargas.

1.3 Metodbeskrivning och forskningsfrågor

Vi kommer att använda oss av en kvantitativ undersökning för att utreda vad företagare vill ha ut av sin redovisningsbyrå och vilka aspekter som påverkar deras beslut angående valet av intern eller extern redovisning.

När är kunden nöjd? Outsourcing processen, vars viktigaste delar är förberedelser, genomförande och relationshantering, är avgörande för ett framgångsrikt samarbete. Har outsourcingen av företagets ekonomihantering motsvarat förväntningarna som ställts vid inledningen? Vill kunden ha någonting mera av sin relation till företaget som har hand om ekonomihanteringen?

2 OUTSOURCING

Outsourcing som begrepp, eller dess funktion är inget nytt. I stället för att utföra en funktion eller tjänst i egen regi anlitar ett företag en extern leverantör att utföra dessa. Det som däremot är nytt är den ökade omfattningen av outsourcing. Som vi har kunnat observera har marknaden för outsourcing ökat snabbt. Anledningen till detta är troligtvis följande; för att driva framgångsrika företag behövs det en enklare struktur inom företaget för att kunna agera snabbt och t.ex. lansera nya produkter. Trenden visar dessutom att outsourcingen vidgas till allt flera företagsfunktioner och att företagaren drar de organisatoriska gränserna

runt ett allt smalare område av egna aktiviteter. Detta betyder att det traditionella enhetliga företaget förändras stegvis, från en allt mindre kärna i egen regi och blir alltmer likt ett så kallat nätverksföretag (Axelsson 1998, s. 188).

2.1 Definition

Det förekommer många olika definitioner av begreppet outsourcing. Idag förekommer outsourcing inom alla verksamhetsområden och företagsfunktioner. Med outsourcing avser man i huvudsak att ett företag väljer att lägga ut en viss funktion, aktivitet eller delar av dessa till utomstående, externt specialiserade företag. Typiskt för outsourcing är att det finns ett regelbundet behov av funktionen eller aktiviteten. Företagen kan välja i vilken mån han vill lägga ut en funktion. Antingen kan han lägga ut endast en del av funktionen, i detta fall sköts styrningen och utvecklingen av funktionen fortfarande internt. Alternativt kan företaget välja att lägga ut hela funktionen, vilket betyder att leverantören har allt ansvar för företagets ekonomihantering. Den outsourcade funktionen eller aktiviteten har vanligtvis tidigare utförts inom företaget. Outsourcing betyder inte enbart en betydande organisatorisk förändring, det är ett steg i strategisk ledning (Suomen Taloushallintoliitto ry 2010, s.3-6).

2.2 Fördelar med outsourcing

Rätt tillämpat, finns det många märkbara fördelar med outsourcing. Ekonomiska fördelar med outsourcingen är t.ex. att förbättra förhållandet mellan kostnad och kvalitet, företagets begränsade kapital eller behov av likvida medel. Det kan såväl vara frågan om olika tjänster eller aktiviteter som större eller mindre delar av företagets process, som skapar ett ekonomiskt värde i och med outsourcingen för företaget. I princip kan man outsourca alla funktioner eller aktiviteter i företaget, men mera sällan lägger företagen ut alla delar inom ekonomihanteringen. Företaget måste värdera vad som är lönsamt att lägga ut till outsourcing för att uppnå målet med processen, vilken är förbättrandet av effektiviteten (Accenture 2009).

Flexibiliteten ökar då man låter ett externt specialiserat företag överta vissa aktiviteter. I fall företaget sköter dessa tjänster i egen regi, kan företaget vara ganska låst med gammal teknik och förlegad kompetens, ett alternativ som erbjuder mindre flexibilitet. Den kompetens som finns inom företaget är dock en viktig konkurrensfaktor som skiljer företaget från konkurrenterna. Den interna kompetensen är grunden för framtida utveckling och lönsamhet. Tillsammans med de outsourcade funktionerna skapar de en fungerande helhet. Företaget vill dessutom reducera riskerna och därpå lita på en expert, som kan utföra funktionen eller aktiviteten bättre. Huvudmotivet är att den externa leverantören kan leverera med bättre kvalitet, bättre tillförlitlighet eller något annat som ger högre värde och större nytta jämfört med att utföra aktiviteten internt. Anledningen till ökningen av outsourcingen är bl.a. större efterfrågan på marknaden, kraven för ökad effektivitet, trovärdighet i förbättrandet av tjänsterna och snabbare tillgång på marknaden. Största fördelen med outsourcing är att företaget får koncentrera sig på kärnverksamheten (Suomen Taloushallintoliitto ry 2010, s.3-6).

Fördelar med outsourcing kan vara:

- *skära ner på kostnaderna*
- *koncentration på kärnverksamheten*
- *ta del av specialkunnande*
- *befria personal till andra uppgifter*
- *motsvarande personal finns inte internt*
- *ta vara på fördelarna av påskyndat utvecklingsarbete*
- *funktioner som är svåra att leda eller brist på kontroll, dela på risken*
- *befria kapital*
- *påverka kassaflödet*

(Suomen Taloushallintoliitto ry 2010)

2.3 Risker med outsourcing

För företagaren lönar det sig att tänka på i hur stor mån man har råd att lägga ut verksamheten, eftersom det eventuellt kan visa sig vara en kostsam lösning. Målet med outsourcingen är att systematiskt följa företagets strategiska riktlinjer samt att inte äventyra annan fortsatt verksamhet eller kvalitet. Alltid hittar inte heller företaget någon lämplig underleverantör eller så förlitar man sig för mycket på underleverantören. Vilket i sin tur kan leda

till risken att företaget förlorar en del av kontrollen över den outsourcade verksamheten. Leverantören försöker skapa stabilitet i den egna verksamheten genom att binda det outsource företaget genom samarbetsavtal över längre tid. Med tiden försämras företagets kompetens för den outsourcade verksamheten. Så om leverantören skulle gå i konkurs eller förlora personal och företaget hamnade att ta tillbaka verksamheten i egen regi, kunde det i praktiken vara svårt att återuppbygga förlorad kompetens. En annan risk med det så kallade beroendet av leverantören är ifall leverantören med tiden breddar den egna verksamheten och blir konkurrent med det outsource företaget.

Det är därför att rekommendera att företaget som väljer att outsource en verksamhet alltid måste behålla så mycket kompetens inom det aktuella området att det inte mister kontrollen över verksamheten och blir beroende av leverantören. Ett företag måste vara kapabelt till att kunna bedöma och följa upp leverantörens prestation över tiden. Detta kräver att företaget behåller både viss nyckelkompetens och vissa resurser inom området som outsource. Likaså är den regelbundna kontakten mellan företag och leverantör en mycket viktig förutsättning för fortsatt utveckling.

Risker förknippade med outsourcing kan vara:

- *mindre kontroll på den outsourcade tjänsten*
- *brist på samarbete mellan företaget och leverantören*
- *val av fel leverantör*
- *brist på pålitlighet, lojalitet och gemensamt mål*
- *osäkerhet i produktionen och kvaliteten av aktiviteten*
- *produkt, process eller kostnad utvecklas i fel riktning*
- *brytandet av avtal*
- *avbrott i informationsflödet*
- *hemlighållande av information*
- *mindre än önskat mervärde med outsourcingen*

Sådana tjänster som definieras som kärnuppgifter rekommenderas inte att lägga ut eftersom företaget i princip då byter verksamhetsområde. Att definiera sin kärnverksamhet hör till företagets strategiska val. Vanligtvis så outsource man inte heller aktiviteter som räknas vara företagets kärnkompetens. På längre sikt så grundar sig företagets aktiviteter

lönsamhet och framgång på marknaden av att man koncentrerar sig på specialkunskapen (Eriksson & Hansson 2009, s. 68-124; Suomen Taloushallintoliitto ry 2010, s.3-6).

2.4 Kostnader

De dominerande motiven för outsourcing är vanligtvis kostnadsrelaterade. Flytta aktiviteterna dit var de utförs mest effektivt. Företaget behöver inte investera i utrustning eller kompetens och binda fasta resurser, d.v.s. binda upp kapital eller personal med långa anställningskontrakt. En specialiserad leverantörs fördelar är att de har möjlighet att uppnå en större volym på sitt specialområde än det outsourcingföretaget, till följd att de har tillräckligt med olika kunder. Specialiseringen medför att leverantören kan hålla lägre allmänna omkostnader, fasta kostnader, ha mera specialiserad utrustning och program samt högre kompetens hos personalen på den aktuella nivån, än vad det outsourcingföretaget har möjlighet till. En stor del av de företag som outsourcingar flere delar av sin service föredrar att skaffa dessa från en och samma leverantör i stället för att använda sig av ett antal olika leverantörer. Detta erbjuder möjligheter till helhetslösningar och ytterligare kostnadsbesparingar.

2.5 Ökad fokus på kärnverksamheten

En grundidé när det gäller outsourcing är att företaget behåller sin kärnverksamhet och utvecklar sin kunskap och marknadsposition på detta område. Kärnverksamhet utgör de aktiviteter som direkt förknippas med framställandet av slutprodukten. Kärnkunskap är specialkunskap som stöder kärnverksamheten, vilket inte andra företag har. De verksamheter som outsourcingas skall idealt sett vara sådana där företaget inte har någon specialkompetens eller sådana som inte på ett avgörande sätt påverkar utvecklingen av företags kärnverksamhet. Det kan ibland vara svårt att skilja på företags kärnverksamhet från övriga verksamheter. Outsourcing har slagit igenom som en innovation inom organisationer. Outsourcingen har haft stor inverkan på företags struktur. De egna aktiviteterna inom företaget blir allt mindre, får en mindre kärna att fokusera sig på. Detta förstärker karaktären kring företaget, då varje del utförs av specialiserade enheter. Man bygger företags konkurrensförmåga kring dess kärnkompetens och de aktiviteter som inte är kopplade till kärnkompetensen bör outsourcingas. Detta för att inte riskera att företags konkurrensförmåga går förlorad.

Genom att koncentrera sig på kärnverksamheten samt outsourca övriga aktiviteter som krävs för företaget att fungera, har företaget benägenhet för att bli mer kostnadseffektivt samt få en starkare strategisk fokus och öka sina möjligheter att ta en bättre position på marknaden. Dessutom ökar yrkeskännedomen i verksamheten. Samtidigt innebär outsourcingen att företaget får tillgång till leverantörens kompetensutveckling och nätverk (Greaver II M. F. 1999, s.24-32, 56-61).

2.6 Ständig utveckling

I och med den snabba tekniska utvecklingen och kunskapsutvecklingen är det väldigt utmanande för ett företag att vara specialist på ett brett område. Outsourcing erbjuder en möjlighet för företaget att fokusera på ledningsverksamheten, på utvecklingsresurser och investeringar i kärnverksamheten, den verksamhet som är avgörande för företagets långsiktiga konkurrensförmåga. Det bör betonas att företag bör fokusera på sitt huvudområde och undvika att utvidga utanför sin kärnkompetens och i stället bygga företagets konkurrensförmåga kring sin kärnkompetens. De aktiviteter som inte är kopplade till kärnkompetensen kunde rekommenderas att outsourcas. Varje tjänst kan utföras av specialiserade företag eller produktionsenheter som är inriktade på just denna typ av service, där förutsättningarna i form av kostnadsnivå och kompetens är bäst. En kombination av ekonomiska, tekniska och idémässiga faktorer har bidragit till outsourcing trenden. Eftersom Internet har så stor betydelse i dagens läge, underlättar det för företag att organisera verksamheten. Interaktionen mellan företagen är lika bra som inom företaget. För många har det visat sig att outsourcing innebär möjlighet till ett intressantare jobb med nya och vidgade utvecklingsmöjligheter. Rätt tillämpat förekommer det påtagliga fördelar med outsourcing för det enskilda företaget (Axelsson 1998, s. 175-190)

3 KUNDEN

Kunden är en av företagets absolut viktigaste intressenter, samtidigt som han är en av de största drivkrafterna bakom företagets verksamhet. Kunden förväntar sig ett värde från företaget, ett värde som motsvarar det pris hon betalar. Kundens krav ökar ständigt, tillika

som företaget måste kunna erbjuda flere, bättre och mer kostnadseffektiva möjligheter. Detta ställer stora krav på företagets verksamhet samt på konkurrensen. Bokföringen skall kunna användas som både beslutsunderlag och kontrollunderlag (Bokföringslag 30.12.2004/1304, 3 kap § 3) . Dessa båda två syften är lika viktiga. Ett företags bokföring regleras i Bokföringslagen, där finns även straffbestämmelser om bokföringsbrott som skyddar den som är bokföringsskyldig och även själva bokföringen enligt den nya och gamla bokföringslagen skriver Dahlqvist & Elofsson (2008 s. 46-61). Bokföringslagen innehåller regler angående löpande bokföring, verifikationer till de bokförda posterna, hur årsbokslutet skall upprättast samt arkivering av räkenskapsmaterial (Bokföringslag 30.12.2004/1304, 2 kap).

3.1 Ansvar

Det är både bokföraren och kunden som ansvarar för att bokföringen är uppgjord med stöd av bokföringslagen på ett rättvisande sätt. Men slutligen är det företagets ledning som ansvarar för att alla affärstransaktioner är bokförda korrekt, även om företagaren lagt ut redovisningen. I företag som representeras av en styrelse som aktiebolag, är det verkställande direktören och medlemmarna i styrelsen som ansvarar för bokföringen. I personbolag ligger ansvaret i stället hos delägarna personligen.

Bokföring som anses felaktig kan leda till straffrättsliga åtgärder. Detta kan medföra att personer som är bokföringsskyldiga kan begå bokföringsbrott utan att vara medvetna om det, som en följd av brist på kunskap inom redovisning. Bokföringen är många gånger en förutsättning för att kunna utreda om brott har begåtts. Företagarens roll är att driva verksamhet i vinstsyfte, betala skatt och sköta företagets förpliktelser på bästa sätt. Även om en bokförare anlitas att sköta bokföringen ligger det i företagarens ansvar att förvissa sig om att bokföringen skötts korrekt och att bokföringsskyldigheten följs. Företagarens ansvar frångås inte, trots att en bokföringskunnig borde ha uppmärksammat företagaren tydligare att bokföringen inte sköttes korrekt än vad som gjorts.

Den som inte sköter sin bokföring på det sätt som lagen kräver kan dömas för bokföringsbrott. Straffbestämmelserna gäller grövre fall, inte de fall där bokföringen bara innehåller småfel. För att straffas krävs det att bokföringen missköts på sådant sätt att rörelsens för-

lopp, ekonomiska resultat eller ställning i huvudsak inte kan bedömas med ledning av bokföringen (Puustinen 2004, s. 214-225).

Enligt 1 kap. 3 § i bokföringslagen skall den som är bokföringsskyldig iaktta god bokföringssed. God bokföringssed är en allmän praxis, eftersom bokföringslagen inte närmare definierar den. I motiveringen till lagen konstateras det att innehållet i god bokföringssed härstammar från bokföringspraxisen och -teorin. Bokföringsnämndens (arbets- och näringsministeriet) utlåtanden och anvisningar är en källa till tolkning av god bokföringssed. God bokföringssed är sedvanerätt i ständig förändring. Dess innehåll påverkas förutom av bokföringsnämndens ställningstaganden bland annat av rättspraxis, rättslitteraturen samt av internationella bokföringsnormer (IFRS-standarderna), som relativt ofta förändras. Bokföringsnämndens anvisningar är till sin natur sådana anvisningar som avses i 3 § 2 mom. i lagen om myndigheternas föreskrifter och anvisningar (573/1989). Anvisningarna har samband med förverkligandet av rättigheter och skyldigheter.

3.2 Fokus på kärnverksamheten

Det kan vara lockande att välja att sköta den löpande bokföringen och övrig redovisning själv för att spara in redovisningsbyråns arvode. Det man lätt glömmer är att den egna tiden oftast är väldigt dyrbar! En snickare kan vara ute hos en kund och bygga och en säljare kan få intäkter från ytterligare försäljning istället för att sitta på kontoret och ta hand om administrationen. Dessutom har en redovisningsbyrå rutinen inne och kan utföra samma mängd arbete på kortare tid än företagaren själv. De mer erfarna söker i större utsträckning specialkompetens inom området samt innovation medan mindre erfarna söker möjligheter till kostnadssänkning och tillgång till teknisk kompetens (Accenture 2009).

3.3 B2B

Business-to-business är en strategi som omfattar handel av varor och tjänster mellan företag. Säljaren kan vara en grossist eller importör och köparen är ofta en återförsäljare. B2B är i själva verket mycket större än B2C business-to-consumer, de flesta företag har sina största kunder just i andra företag. Inom bokföringsmarknaden är detta precis vad det hand-

lar om, ett företag outsourcar sin ekonomihantering till en bokföringsbyrå, alltså köper bokföringstjänster. Att starta ett B2B relation inom bokföringsbranschen föregås av offertförfrågningar av kunden till bokföringsbyråer. Oftast skrivs avtalen under med den bokföringsbyrå som gett den bästa offerten. En bokföringsbyrå som alltså säljer sina tjänster till kundföretag måste hela tiden vara up-to-date med kundernas behov och sin egen kunskapsnivå. Kundföretagens verksamhet kan förändras och utbudet av bokföringsbyråer i landet är stort. Inom kundföretagen sker hela tiden förändringar och förändringar i deras verksamhet påverkar ofta förhållandet till bokföringsbyrån. Då kundföretagens kunder ställer krav på dem ställer i sin tur kundföretagen krav på bokföringsbyrån. Exempel på detta kan vara e-fakturor, bokföringsbyråer skall kunna erbjuda möjligheten för sina kundföretag att sända ut e-fakturor i deras ställe (Arbets- och näringscentralen 2009; Holopainen & Levonen 1999, s. 53-96; Luhtala, Pöhö, & Tuominen 1995 s. 24-36 & 1996 s. 53-62; Skärvad & Olsson 2007, s. 45-51).

4 BOKFÖRINGSBYRÅER OCH DERAS PRODUKTER

En bokföringsbyrå är ett företag som utför kompetenta tjänster inom ekonomiförvaltning. I sin verksamhet rättar sig bokföringsbyrån efter aktuell lagstiftning och god bokföringssed. Verksamheten i bokföringsbyrån skall vara systematisk, långsiktig och utföras med stor omsorgsfullhet. Allt detta skall göras på ett yrkesmässigt sätt. För att kunna producera sina tjänster utgående från vad som är ändamålsenligt för kunden, skall en bokföringsbyrå vara ekonomiskt självständig och oberoende, liksom även självständig och oberoende av andra för övrigt. Bokföringsbyrån har en betydande ställning i produktionen av uppgifter om kundföretagens ekonomiförvaltning, för såväl företagen och deras intressentgrupper och samhället.

Företagarens vardag underlättas av att ekonomihanteringen sköts av en yrkeskunnig bokföringsbyrå. Vid val av bokföringsbyrå lönar det sig att lyssna på rekommendationer och gå in på webbsidorna för Ekonomiadministrationsförbundet i Finland. Där hittar man information om hur man skall bedöma en bokföringsbyrås kompetens. På sidorna finns även en sökfunktion som hjälper en att hitta bokföringsbyråer i närheten av det egna företaget. Före man bestämmer sig för vilken byrås tjänster man vill anlita lönar det sig att be offerter från olika byråer. Från ekonomiadministrationsförbundets sidor kan man skriva ut en blankett

som hjälper till att kartlägga och konkurrensutsätta olika bokföringsbyråers tjänster (Arbets- och näringscentralen 2009 s.148-149).

4.1 Auktoriserade bokföringsbyråer

Auktoriserad medlem i ekonomiadministrationsförbundet betyder att byrån är kvalitetsgranskad och får använda förbundets märke. För medlemskap skall bokföringsbyråns verksamhet uppfylla kraven som står stiftade i förbundets stadgar.

Följande krav bör uppfyllas:

- *Ansvarspersonen skall ha EBR-examen*
- *Byrån skall ha varit verksam i minst 2 år*
- *Byrån skall i sitt ägo förhållande vara oberoende*
- *Byrån skall följa god bokföringssed*

En ansökan med bifogad balansbok skall även lämnas in för granskning. Förbundet har en egen granskare som går igenom ansökan och beslutet om medlemskap görs av förbundets styrelse (Suomen Taloushallintoliitto ry 2010).

En auktoriserad byrå är även rapporteringsskyldig och genomgår regelbundet granskningar av Ekonomiadministrationsförbundet. EBR-examen är en förkortning av *examen i bokföring och redovisning* och beviljas av Ekonomiadministrationsförbundet (Suomen Taloushallintoliitto ry 2012).

En auktoriserad bokföringsbyrå är:

- *medlem i Ekonomiadministrationsförbundet i Finland*
- *oberoende*
- *solid*
- *ansvarig för byrån är en person med EBR-examen*

Auktorisering utgör en garanti att personalen i byrån har sådana förutsättningar som ställs inom branschen, gällande utbildningsnivå och upprätthållande av fackkunskap. Auktoriseringen medför även regelbunden kvalitetskontroll av bokföringsbyrån och uppföljning av god bokföringssed. Dessutom bör dessa byråer ha en ansvarsförsäkring som täcker ekonomiska skador. Uppdragen sköts av kunniga samarbetspartners, som hjälper och ger råd

gällande ekonomiadministration. Efter erhållen auktorisering bör bokföringsbyrån regelbundet rapportera om sin verksamhet till Ekonomiadministrationsförbundet. De övervakar ständigt att fackkunskapen i bokföringsbyrån bevaras på den nivå auktoriseringen förutsätter.

Vem som helst kan kalla sig bokförare men ett bevis på att bokföraren kan sin sak är att han/hon avlagt EBR- examen. EBR är en fördjupande examen för redovisningsbranschens experter. För att få delta i EBR- tenten som består av frågor inom redovisning och juridik bör man ha lämplig utbildning samt tillräckligt med arbetserfarenhet av branschen. EBR-titulerade bokförare är en bra garanti för kunden eftersom de måste gå på kurser för att få behålla sin EBR- titel. Detta garanterar även att bokföraren håller sin kunskap up-to-date.

”Examen kommer till nytta både för den egna bokföringsbyrån och för kunderna. Ekonomiadministrationsförbundet övervakar och granskar EBR-bokföraren, som bör vara en ärlig person med gott rykte, som råder över sig och sin egendom. Som medlem i Ekonomiadministrationsförbundet godkänns endast byråer där det finns personer med EBR-examen. I en auktoriserad bokföringsbyrå bör den som är ansvarig för verksamheten inneha examen i redovisning och bokföring (EBR)”

(Finlandssvenska Redovisningsexperter 2009)

De anställda på en bokföringsbyrå skall ha den utbildning och de erfarenheter som krävs för skötsel av uppgifterna. Bokföringsbyrån skall genom kontinuerlig utbildning se till att de anställda upprätthåller sin kompetens och utvecklas i yrket. De anställda vid bokföringsbyrån skall för sin del följa god bokförings sed (Finlandssvenska Redovisningsexperter 2009; Suomen Taloushallintoliitto ry 2010, s.7).

4.2 Utbudet i Pargas

Pargas stad består av de sammanslagna kommunerna Houtskär, Iniö, Korpo, Nagu och Pargas. Den nya kommunen bildades den 1 januari 2009 och fick då namnet Väståboland. Efter en folkomröstning antog kommunen det nya namnet Pargas stad fr.o.m. 1.1.2012. Vi kommer dock att behandla endast kommundelen Pargas, härefter kallad Pargas.

I Pargas finns det närmare 100 företag inom olika branscher. De största och även utanför Pargas kända företag är bl.a. Paroc, Nordkalk, Finncement och Maxit. Största delen av företagen är ändå små enmansföretag eller företag med endast några anställda. I Pargas är utbudet av ekonomihantering för företag mycket brett. Det finns ett tiotal en persons företag som sköter ekonomihantering, samt större byråer med mer heltäckande ekonomihanteringsservice. De största byråerna är Tili Sydwest Oy Ab, Bokföringsbyrå Profit Kb, MPT-Consulting Ab och Pretax Åbo Ab/Pargas. Dessa byråer sysselsätter i snitt tre till fyra personer per byrå. Dessa byråer alla auktoriserade medlemmar i Ekonomiadministrationsförbundet i Finland.

Pargas är en tvåspråkig stad med en knapp majoritet svenskspråkiga. Detta leder till att alla byråer skall kunna erbjuda ekonomihanteringsservice på svenska, för att kunna vara så konkurrenskraftiga som möjligt. Förutom bokförings- samt redovisningstjänster erbjuder de flesta ekonomihanteringsföretagen även löneräkning och betalningstjänster. De byråer som har personal som kan utföra administrativa tjänster gällande ekonomi på svenska i Finland hör oftast till Finlandssvenska Redovisningsexperter (Väst Åbolands företagare 2011).

4.3 Tili Sydwest Oy Ab

Tili Sydwest Oy Ab är en i Pargas verkande bokföringsbyrå som sköter alla funktioner inom ekonomiadministration. Företaget som är grundat 1988 ägs av privatpersoner och är oberoende, vilket betyder att kreditgivare inte har någon insyn i de konfidentiella uppgifter som byrån får av kundföretagen. Tili Sydwest är en auktoriserad medlem i ekonomiadministrationsförbundet. Företaget har fyra anställda varav två har EBR-examen.

Tili Sydwest Oy Ab erbjuder all service inom ekonomiadministration. Byrån är expert på startande av nya företag, allt från val av bolagsform till alla dokument som behövs när man startar ett företag. Byrån erbjuder kalkyler, bedömning av företagsidéer samt bistånd av kreditansökningar. Även ändring av bolagsform, företagsköp och generationsväxlingar hör till byråns expertis (Tili Sydwest Oy Ab; Företaget 2011).

Övriga tjänster som erbjuds är bl.a. redovisning, skatteplanering, löneräkning och fakturering. Även disponentuppgifter och övriga notarieärenden sköts av byrån. Länsstyrelsen har beviljat koncession för indrivningsverksamhet till Tili Sydwest Oy Ab, så även tjänster inom dessa ärenden erbjuds. Tili Sydwest Oy Ab vill erbjuda sina kundföretag en heltäck-

ande service i ekonomi- och administrationshantering. Kundföretaget kan då koncentrera sig på att leda och utveckla företaget samt slipper anställa personal för att ta hand om ekonomihanteringen. Samarbetet mellan Tili Sydwest Oy Ab och kundföretaget baserar sig på god kommunikation och skräddarsydda lösningar. Kundföretagen erhåller månatliga rapporter angående den ekonomiska situationen. Även en sammanställd rapport på en sida, med bl.a. ett lättläst diagram görs upp så att man snabbt och lätt skall kunna konstatera företagets situation (Tili Sydwest Oy Ab; Ekonomiavdelning 2011). Företaget erbjuder



även en heltäckande löneräkningsservice, inklusive löneräkning, redovisningar till skatteverket samt anmälningar till försäkringsbolag, pensionsinrättningar, statistikcentralen och vid behov till fackföreningarna (Tili Sydwest Oy Ab; Löneräkning 2011).

Figur 1. Tili Sydwest Oy Ab:s logo

Källa: www.tilisydwest.fi

Tili Sydwest Oy Ab Paper Shop har ett stort utbud av kontorsmaterial, med produkter från mappar och kuvert till färgkassetter. Kunderna får även hjälp med att hitta rätt administrativa ADB program. Kunden kan sedan välja mellan att köpa en egen programlicens, köpa en underleverantörslicens till Tili Sydwest Oy Ab:s program eller att använda gemensamt nätverk med Tili Sydwest (Tili Sydwest Oy Ab; Papershop 2011).

Egentliga Finlands företagares organisation har godkänt Tili Sydwest Oy Ab som konsultbyrå att sköta telefonrådgivning. Kunskapsområdet ligger främst på råd vid bokföring, bokslut och grundandet av företag (Tili Sydwest Oy Ab; Telefonrådgivning 2011).



Figur 2. Tili Sydwest Oy Ab:s kontor på Köpmansgatan i Pargas

Källa: www.tilisydwest.fi

Trots att Tili Sydwest Oy Ab är en bokföringsbyrå i lilla Pargas så har företaget en mycket vid kundkrets, som inte endast sträcker sig runt hela Finland, utan även till flera länder utomlands. Denna internationella service ger helt klart en konkurrensfördel till Tili Sydwest Oy Ab.

4.4 Ansvar hos bokföringsbyråer

De anställda på en bokföringsbyrå är skyldiga att behandla uppgifter som har kommit bokföringsbyrån till kännedom och uppgifter om kundernas affärshemligheter konfidentiellt, liksom även övrig konfidentiell information som de har fått ta del av under anställningen eller därefter. På bokföringsbyrån skall grunduppgifterna om kunden och kundens material behandlas och förvaras på ett sådant sätt att affärshemligheter och övriga konfidentiella uppgifter bevaras konfidentiellt. Uppdraget skall skötas omsorgsfullt och sakkunnigt i enlighet med det gällande avtalet och gällande lagstiftning. Kundernas uppdrag skall skötas enligt de avtalade tidtabellerna. Då kundförhållandet upphör skall uppdraget skötas avtalsenligt ända till slut (personlig kommunikation med Staffan Sundström, 14.12.2011).

4.5 Utmaningar och utvecklingsmöjligheter för bokföringsbyråerna

Bokföringsbyråerna bör ha ett brett kunnande samt möjlighet att utvidga och utveckla sina tjänster ständigt. Tjänsterna bör svara på framtidens behov, för att behålla sin konkurrenskraft. Att utveckla sitt eget kunnande är mycket viktigt, eftersom varje enskild persons utveckling bidrar till hela organisationens utveckling. Exempelvis att utföra EBR-examen leder till att man får hela bokföringsbyrån auktoriserad. Sedan slutet av 1990-talet har ekonomiförvaltningen genomgått märkbara förändringar. Den mest centrala förändringen har varit datateknikens utveckling, kapitalmarknadens aktivering samt internationalisering. Som summa av detta har branschen blivit mer professionell, centrerad och förknippas tätt till affärslivets andra servicebranscher. Vid sidan av lagstadgade uppgifter har den mest centrala tillväxten varit gällande rådgivnings och analyseringstjänster.

Uppgifterna kommer i framtiden att vara allt mer förknippade med att stöda företagsledningen samt att upprätthålla och utveckla konkurrenskraften. Man erbjuder dessutom juridisk konsultation och skatterådgivning.

En del av personalen på bokföringsbyråerna saknar skolning inom branschen, och det finns många enmans företag. Också rekryteringen och sammansättningen av personalen är ett problem. Medelåldern bland arbetstagarna på bokföringsbyråerna är relativt hög. Många små bokföringsbyråer koncentrerar sig fortfarande på att sköta lagstadgade uppgifter, vilka är mycket krävande, eftersom lagförändringar kommer konstant. Som problem kan man också se kundföretagens brist i utvecklingen gällande ekonomiförvaltningen, vilket i sin tur bromsar ändringar i branschens struktur. Många kunder ser bokföringen bara som ett besvär, och känner inte till möjligheten att använda bokföringen som ett hjälpmedel för ledningen av företagets strategi. Brister i kundernas datateknik är ett problem eftersom det bromsar automatiseringen av bokföringen och arbetet förändras med tyngdpunkt på rådgivning (personlig kommunikation med Staffan Sundström, 14.12.2011).

Bokföringsbyrån är skyldig att se till att personalen har tillräcklig sakkunskap och tillräckliga resurser för skötsel av uppdragen. Enligt behov skall man anlita sakkunniga från olika branscher. I mån av möjlighet skall bokföringsbyrån sträva efter att informera sina kunder om väsentliga förändringar i lagstiftningen inom ekonomiförvaltningen. Bokföringsbyrån skall regelbundet kontrollera kvaliteten på sina tjänster med en metod som man anser vara lämplig. För att bokföringsbyråerna skall kunna upprätthålla den uppskattning som yrket har, ökar kraven på alla dem som verkar inom branschen i allt snabbare takt. Arbetsredska-

pen skall fungera och vara tidsenliga. Uppdateringarna av använda programvaror skall skötas enligt behov. Säkerhetskopior av kundernas filer skall tas regelbundet och på ett ändamålsenligt sätt. En enskild kunds grunduppgifter och övriga uppgifter skall förvaras på ett metodiskt sätt på bokföringsbyrån. Källorna för de uppgifter som behövs i yrket skall vara aktuella och tillgängliga för samtliga anställda (Suomen Taloushallintoliitto ry 2012).

5 PRODUKTER INOM EKONOMIHANTERING

Under de senaste åren har man sett en förändring i tjänsterna inom ekonomihanteringen som företagen erbjuder. Man lyfter fram faktumet att bokföringsbyråerna har börjat erbjuda sina kunder allt mångsidigare service. Kunden kan alltså ge allt mer ansvar åt byrån, t.ex. genom att ge över fakturering, indrivning m.m. Branschen utvidgas hela tiden och är har en ständig tillväxt.

Företagare kan underlätta sitt arbete genom att outsourca sin ekonomihantering, en bokföringsbyrå anlitas som företagets ekonomiavdelning. Tack vare bokföringsbyråer kan företagets ledning koncentrera sig på att leda och utveckla sitt företag och behöver då inte heller i onödan anställa administrativ personal inom företaget. På basen av uppgifterna som bokföringsbyrån får så görs det upp ett bokslut. Företagen får genom bokföringen hjälp att få information om hur det går för deras företag, ur en ekonomisk synvinkel. På basen av bokföringen kan företagaren utveckla och förbättra lönsamheten. Tack vare att allting är dokumenterat har företagen även bevis ifall något oväntat skulle hända.

Till branschen inom ekonomihantering hör bokföring, revision och skatterådgivning. Även uppgörande av bokföring och bokslut, löneräkning, omsättningskatteteknisk kalkyleringar samt uppgörandet av reskontra räknas som ekonomihantering (Suomen Taloushallintoliitto ry 2012).

5.1 Bokföring

Enligt bokföringslagen (Bokföringslag 30.12.1997/1336, kap, § 1) är alla som driver näringsverksamhet bokföringsskyldiga, samt skyldiga att uppfylla kraven för god bokförings-

sed. Ibland kan företagarna tycka att bokföring är onödigt och att det känns onödigt att betala så mycket för företagets bokföring. Men företagarna måste komma ihåg att bokföringen inte görs för banken eller skatteverket, utan för dem själva. Företagarnas negativa inställning till bokföringen kan även komma från situationer då de själva kämpat med att få allt pappersarbete gjort i sista sekunden. Därför lönar det sig att outsourca ekonomihanteringen till dem som kan sin sak, alltså bokföringsbyråerna. Förstås skall vi också komma ihåg att bokföring av företagets händelser är lagstadgat i Finland (Puustinen 2004, s. 215).

Bokföringen består i sin helhet av företagets intäkter, utgifter, egendom, egna tillgångar och skulder. På basen av skillnaden mellan intäkter och utgifter uträknas företagets resultat eller avkastning. Utifrån grundval av företagets egendom, tillgångar och skulder utreds den ekonomiska ställningen, likviditeten och soliditeten. Bokföringen styrs av bokföringslagen, men också av lagarna om beskattning. Om dessa kommer det mer lite senare i texten, se kap 5.3 och 5.4. I Finland har vi även en bokföringsnämnd som ger utlåtanden, beslut samt allmänna anvisningar om god bokföringssed. Organisationer för revisorer och bokföringsbyråerna utfärdar dessutom rekommendationer angående bokföring och bokslut (Arbets- och näringscentralen 2009, s.146-147).

Kundföretagens bankkontoutdrag levereras digitalt av bankerna till bokföringsbyråerna, där materialet sedan kan förbehandlas. Då kunden lämnar in verifikaten gör bokföringsbyrån kompletteringar och bokföringen är up-to-date. Detta betyder att geografiskt sett så spelar det ingen roll var kundföretagen finns, t.ex. utländska företag som etablerat sig i Finland är en vanlig kund hos våra bokföringsbyråer. Verifikaten specificerar de händelser som skett på kontoutdragen, de skall finnas för varje händelse och skall sedan bokföras och sparas. Verifikaten måste innehålla datum för affärshändelse, vad det avser, belopp samt vilken motpart som berörs. Bokföringen kan alltså inte göras enbart på basen av kontoutdragen, utan både inköps- och försäljningsfakturor måste finnas med samt övriga verifikat. Även övriga ekonomiska händelser som t.ex. investeringar och dividender bokförs. Genom att bokföra inköp och försäljning får man dessutom de uppgifter som behövs för mervärdesskatten. Då man bokfört en period, t.ex. en månad gör man upp dagbok som består av affärshändelserna i kronologisk ordning, samt huvudbok som består av samma händelser, men uppordnade under konton. Mängden konton beror på hur väl man vill specificera de olika affärshändelserna (Arbets- och näringscentralen 2009, s.146-147).

Verifikaten numreras, dokumenteras och skall enligt Bokföringslagen sparas i minst sex år, räknat från utgången av det år då räkenskapsperioden utlöpt. Bokslut, balansböcker, balansspecifikationer, konto- och registreringsplaner skall förvaras i minst tio år efter räkenskapsperiodens utgång. Viktiga dokument samt köpebrev lönar sig att spara ännu längre. Balansboken bör sparas i pappersform medan övrigt material kan sparas elektroniskt. Allt måste sparas eftersom bokföringen är bevismaterial över företagets ekonomiska transaktioner (Skärvad & Olsson 2007, s. 197-198; Bokföringslag 30.12.1997/1336, 2 kap, § 10).

Bokföringsbyrån skall dokumentera sitt arbete i väsentlig utsträckning på ett ändamålsenligt sätt, bl.a. mottagning och överlåtelse av material samt anmärkningar och påminnelser. Bokföringsbyrån skall försäkra sig om att mottagaren har rätt att få de uppgifter som överläts. Bokföringsbyrån skall förvara alla grunduppgifter och övrig dokumentation om kundens uppdrag i fem år, från det att avtalet har upphört. Bokföringen och rapporteringen under räkenskapsperioden sköts avtalsenligt, den upprättade bokföringen avstäms enligt bokföringsbyråns arbetsmetoder. Bokföringsbyråer rapporterar till kundföretagen hur deras ekonomi ser ut och levererar exakta rapporter över situationen. Bokföringsbyråerna sköter uppgörandet av företagets och ägarens inkomst- och förmögenhetsskatteanmälningar, samt ger övrig skatterådgivning. Dessutom kan bokföringsbyrån representera kunden i skatteärenden, förutom i rättsliga skatteärenden (Skärvad & Olsson 2007, s. 199-208).

5.2 Löneräkning

De flesta bokföringsbyråer erbjuder även löneräknings tjänster. Löneräkning består av flera delmoment och är ett rätt så omfattande arbete. Löneräkning består av ett flertal övriga aspekter förutom den direkta löneuträkningen. Uppgifter skall redovisas till skatteverket, försäkringsbolag, pensionsinrättningar, statistikcentralen och vid behov även till fackföreningar.

Den månatliga löneräkningen kan även bestå av semesterlöner, semesterpremier, reseersättningar, dagtraktamenten, naturaförmåner o.s.v. Som grund används lagstiftningen gällande löner och jämställdhet mellan kön i arbetslivet. Mera detaljerade lagstiftningar kommer utgående från arbetsrättslagen och jämställdhetslagen som företagen är skyldiga att rätta sig efter. Andra faktorer som spelar in gällande lönen är vad man kommit överens om i sitt arbetsavtal, t.ex. utgående från erfarenhet och kompetens. Löneräknare sköter även

ansökningar till Folkpensionsanstalten. Kundföretagen kan även befullmäktiga byråerna att ta hand om utbetalningar av löner samt arbetsgivarprestationer till skatteverket. En bokföringsskyldig arbetsgivare är likaså skyldig till lönebokföring. Till lönebokföringen registreras utbetalad lön till löntagarna samt grunderna för detta.

Då företaget bestämmer sig för att anställa en löntagare är det alltså en hel massa saker som bör beaktas och många regler samt förordningar som bör följas. Då man anställer en löntagare skall man göra upp ett arbetsavtal. Tyvärr finns det ingen lag som säger att arbetsavtalet måste slutas skriftligen men det är inte att rekommendera att sluta muntliga arbetsavtal. Då man skrivit ett arbetsavtal är det lättare för båda parter att kunna kontrollera vad man kommit överens om ifall det skulle uppstå meningsskiljaktigheter. Arbetsavtalet skall alltid göras upp för en viss tid eller gällande tills vidare (Arbets- och näringscentralen 2009, s.106-107).

Arbetsgivaren skall helst förbinda sig till att följa ett kollektivavtal som berör respektive bransch. Vissa kollektivavtal kan dessutom vara allmänbindande, vilket betyder att kollektivavtalet för branschen i fråga bör följas av alla som berörs. Om man är osäker om just den egna branschen har ett allmänbildande kollektivavtal kan man gå in på www.finlex.fi, under punkten Myndigheter - Avgöranden om kollektivavtal (Arbets- och näringscentralen, 2009 s.107-108).

I samband med anställandet skall arbetsgivaren även se till att löntagaren har en försäkring. Det finns några lagstadgade försäkringar som arbetsgivare i Finland måste ta; Arbetspensions-, olycksfalls-, grupplivs- och arbetslöshetsförsäkring. Arbetspensionsförsäkringen (ArPL) gäller för löntagare mellan 18-64 år. Arbetsgivaren betalar försäkringen på basen av den uppskattade totala lönesumman för ett år. Av löntagaren innehålls vid varje lönebetalning en andel på 5,15 %, eller 6,5 % för dem som fyllt 53, summorna gäller för år 2012. Om lönesumman som uppskattats avviker från den faktiska lönesumman får företaget antingen en kompenserande eller en tilläggsfaktura. Arbetsgivaren är skyldig att efter kalenderårets slut anmäla den totala lönesumman per löntagare till försäkringsbolaget, detta skall göras före utgången av januari. Arbetslöshetsförsäkringen följer i princip samma förfaranden som Arbetspensionsförsäkringen beträffande anmälan, samt betalning. Under år 2012 innehålls av löntagarens bruttolön 0,6 % vid varje lönebetalning. Olycksfallsförsäkringen skall vara tecknad innan arbetet inleds för att säkra de anställda ifall en olycka skul-

le ske på arbetet. Arbetsgivaren är även skyldig att ordna företagshälsovård (Arbets- och näringscentralen 2009, s.108-113).

Det är arbetsgivarens skyldighet att på basen av informationen från de anställdas skattekort innehålla förskottsinnehållning vid varje lönebetalning. Om den anställda inte kan uppvisa ett skattekort så är skatteprocenten alltid 60. Arbetsgivaren innehåller alltså förskottsinnehållningen, deklarerar samt betalar den till skatteverket. Alla löneutbetalare berörs även av den allmänt gällande socialskyddsavgiften, som för år 2012 är 2,12 %. Månatligen skall arbetsgivaren alltså göra en periodskattedeclaration för arbetsgivarprestationer, samt betala dessa till skatteverket. Både declarationen samt betalningen skall vara inne senast 12 dagen under månaden som följer lönebetalningsmånaden. Det finns även undantagsfall där företagen valt att deklarerar och betala antingen var tredje månad eller en gång i året (Arbets- och näringscentralen 2009, s.113-115).

5.3 Inkomstbeskattning

Beskattningen är en mycket viktig del inom företaget och någonting som måste skötas omsorgsfullt. De flesta bokföringsbyråer är rätt så kunniga på företagsbeskattning och kan hjälpa sina kunder inom detta område. Genast efter företagets grundande påför skatteverket förskottsskatter på företagets nettoinkomster, dessa baserar sig på den uppskattade beskattningsbara inkomsten för räkenskapsperioden. Förskottsskatten skall motsvara den slutliga skatten så exakt som möjligt. Om förskottsskatten inte räcker till så görs en justering så att företaget måste betala kvarskatt. Situationen kan förstås även vara omvänd och då får företaget skatteåterbäring. Om företagets ekonomiska situation förändras under räkenskapsperioden bör det ansökas om höjning, nedsättning eller avlyftning. Bokföraren är ofta rätt så up-to-date angående företagets ekonomiska situation och meddelar kunden ifall förskottsskatten bör korrigeras.

Vid räkenskapsperiodens slut skall skattedeclarationen fyllas i och skickas till skatteverket. Detta görs smidigt på skatteverkets hemsida. Skatteåret behöver inte vara ett kalenderår utan med skatteår menas företagets räkenskapsperiod. Oftast fyller bokföraren i skattedeclarationen och returnerar den till skatteverket. Efter detta kan man ännu göra en komplettering. Då den slutliga skattedeclarationen är inlämnad kan skatteverket på basen av uppgifterna ge antingen skatteåterbäring eller kräva kvarskatt.

Att sköta detta område av företagets ekonomi är mycket viktigt. Börjar man slarva med skatterna får företaget garanterat problem. Skatteverket skickar snabbt obetalda skatter till utmätning och om ingen förbättring sker så har skatteverket stor makt att sätta ett företag i konkurs (Skatteförvaltningen 2011b).

5.4 Mervärdesskatt

Mervärdesskatt eller moms som det kallas i folkmun är en indirekt skatt som säljaren för till på försäljningspriset på en vara eller en tjänst. Mervärdesskattelagen i Finland gäller rörelsemässig försäljning av varor och tjänster i Finland, import av varor till Finland, samt gemenskapsinterna varuförvärv i Finland och överflyttning av gods för upplagringsförfarande. Säljaren tar sedan ut skatten i samband med försäljningen och redovisar denna till staten. Alla som i form av affärsverksamhet bedriver försäljning eller uthyrning av varor eller tjänster är momsskyldiga (*Mervärdesskattelag 30.12.1993/1501 1kap 1§*). Köparen är den som betalar skatten. Om ett företag köper en vara eller en tjänst av ett annat företag som sedan utnyttjas i den egna affärsverksamheten får de avdra mervärdesskatten som säljaren har uppburit (Arbets- och näringscentralen 2009, s. 96). Säljaren betalar skatt på sin försäljning av varor och tjänster. Men om försäljaren är utlänning och inte har ett fast driftställe i Finland är det i regel köparen som betalar skatten. Vid import är det importören som betalar skatten för varorna (*Mervärdesskattelag 30.12.1993/1501 2kap 2§*).

Alla företag som bedriver momspliktig verksamhet skall registrera sig som momsskyldiga oberoende av företagsformen. Skatteskyldigheten berör aktiebolag, andelslag, kommanditbolag, enskild firma, föreningar, offentligrättsliga samfund, sammanslutningar och fysiska personer. Då företaget registrerat sig som momsskyldig skall deras FO-nummer (företags- och organisationsnummer) anges på fakturorna och andra dokument mellan skatteskyldiga (Arbets- och näringscentralen 2009, s. 99). Företagen anmäler sedan månatligen/per kvartal/årligen sina momsuppgifter med en skattedeklaration och betalar momsen till ett företagsspecifikt skattekonto som skatteverket uppfört. Att räkna ut momsen kan vara lite klurigt eftersom vi har flera olika skattesatser i Finland samt lagar och regler inom bokföringen. Om företagaren inte är utbildad inom området så är det nästan nödvändigt att anlita en bokföringsbyrå för att sköta momsberäkningen. Även i detta fall kan företagaren göra det rätt så bekvämt som möjligt för sig själv, bokföringsbyrån sköter den månatliga bokföringen, räknar ut momsen och rapporterar till skatteverket. Betalning av momsen kan såklart

också skötas av bokföringsbyrån och företagaren får sedan utförliga rapporter över månads händelser samt situation. Försäljningen är alltid skattepliktig om lagen inte innehåller klara bestämmelser om att en viss försäljning skulle vara skattefri (Skatteförvaltningen 2011a).

I handel inom EU bestäms mervärdesskatten oftast enligt konsumtionslandets regler, dessutom är det oftast köparen som betalar mervärdesskatten i sitt eget land enligt det egna landets stadgar. Försäljaren behöver då inte lägga ut mervärdesskatt i det land försäljningen sker (Arbets- och näringscentralen 2009, s. 98). Handeln mellan EU länder övervakas av ett informationssystem, VIES (VAT information exchange system). Alla EU länders mervärdesskatteskyldiga ingår i systemet, dessa mervärdesskatteskyldiga har egna signum, d.v.s. moms-identifikation. Då man säljer något till ett annat medlemsland måste man skaffa bekräftelse på att köparen har ett mervärdesskattesignum och sedan anteckna båda parter signum på fakturan (Arbets- och näringscentralen 2009, s. 99).

Till verksamhet i liten skala som inte är mervärdesskattepliktig räknas en affärsverksamhet vars omsättning för räkenskapsperioden inte överstiger 8 500 €. Den som driver affärsverksamhet får förstås göra en ansökan för registrering att bli skatteskyldig. Även övriga skattebefriade kan ansöka om att bli skatteskyldiga. De näringsidkare som ansökt om skatteskyldighet kan sedan dra av skatt som ingår i produktionskostnader. Det kan alltså löna sig för en näringsidkare att ansöka om skatteskyldighet om försäljningen sker till sådana skatteskyldiga som kan avdra den skatt som ingår i inköpen från näringsidkaren (*Mervärdesskattelag 30.12.1993/1501 2kap 3§*) (Arbets- och näringscentralen 2009, s.98-100).

Den mervärdesskatteskyldige skall på eget initiativ betala mervärdesskatten varje månad, eventuellt då varje kvartal eller en gång i året. Mervärdesskatten räknas på basen av bokföringen och består av försäljning, inköp samt övriga transaktioner. Som tidigare nämnt skall företaget betala skatt på sin försäljning, men för inköp som gjorts får de sedan dra av skatten. Då man bokför skall man för varje händelse specificera mervärdesskatten. Den allmänna mervärdesskattegrunden är idag 23 % (Mervärdesskattelag 13.12.1993/1501, I avdelningen, 8 kap, § 84).

Förutom att momsen skall betalas till skatteverket så skall företagen även göra en periodskattedeklaration. Både periodskattedeklarationen och betalningen skall göras senast den 12 dagen i den andra månaden efter betalningsmånaden. Om dagen skulle råka vara en helgdag, helgfri lördag eller midsommarafton får skatten betalas den första vardagen däref-

ter. Om det skulle råka sig så att inköpsmomsen är större än försäljningsmomsen för en period, så kan företaget med en så kallad minusanmälan få en återbäring till skattekontot. Mervärdesskatten ges och betalas med en cents noggrannhet. Alla skatteskyldiga får före skatteårets början ett eget referensnummer som sedan skall användas vid varje betalning. Periodskattedeclaration skall ges även om företaget inte haft någon verksamhet eller försäljning. Om företaget vet att de inte kommer att ha någon verksamhet för en viss tid framåt så kan man lämna in en periodskattedeclaration med avbrottet för högst sex månader åt gången (Arbets- och näringscentralen 2009, s.100-101).

De företag som idkat gemenskapsintern försäljning bör förutom momsanmälan lämna ett sammandrag deklarerat per kund, över den gemenskapsinterna försäljningen. Deklarationen lämnas i det land som försäljningen skett. Inlämningsdatum för deklARATIONEN är den 20 dagen i den andra månaden efter kvartalet (Arbets- och näringscentralen 2009, s.101).

5.5 Bokslut

För varje räkenskapsperiod, normalt en gång i året, måste finska företag göra bokslut (Bokföringslag 30.12.1997/1336, 3 kap, § 1). Bokslutets viktigaste delar är resultaträkning och balansräkning. Resultaträkning består av precis vad namnet säger, företagets resultat för året som gått, alltså en uppställning över intäkter och kostnader. Resultaträkningen berättar dessutom om företaget gått med vinst eller förlust samt hur resultatet har uppkommit. Balansräkningen visar företagets finansiella ställning vid en bestämd tidpunkt, dvs. bokslutsdagen. Balansräkningen ger en bild av företagets tillgångar och skulder, eget kapital samt utdelningsbar vinst (Skärvad & Olsson 2007, s. 145; Puustinen 2004 s. 217-218). Större företag skall även göra upp en verksamhetsplan för kommande år. För att räknas till större företag och då alltså vara tvungen att göra upp verksamhetsberättelse bör två av följande gränser överskridas under den avslutade bokföringsperioden och bokföringsperioden föredn.

- *omsättningen eller den avkastning som motsvarar denna är 7,3milj. euro*
- *balansräkningens slutsumma är 3,65 milj. euro*
- *i medeltal 50 personer anställda*

(Arbets- och näringscentralen 2009, s.146-148)

Publika och stora aktiebolag samt andelslag bör om minst två av de ovan nämnda gränserna överskridits under den avslutade bokföringsperioden eller under bokföringsperioden före den göra en finansieringskalkyl (Arbets- och näringscentralen 2009, s.146-148).

Bokslutsåret är 12 månader, med undantag för första verksamhetsåret då bokslutsåret får vara kortare eller längre. Perioden kan dock vara högst 18 månader och minst sex månader. Enligt bokföringslagen skall bokslutet vara klart fyra månader efter bokslutperiodens slut. Bokslutet kan förklaras färdigt då balansboken, inkl. resultaträkningen, balansräkningen, bilagor och verksamhetsberättelsen är undertecknade och daterade. Om företaget enligt lag bör ha en revisor att granska bokslutet, bör denne granska bokslutet samt ge en revisionsberättelse. Men undantag av småföretag så är alla finska företags bokslut offentliga. Alla aktiebolag måste senast två månader efter att bokslutet är färdigt, ge det till Handelsregistret (Puustinen 2004, s. 217-218).

Bokslutet skall presenteras systematiskt och med möjlighet till överblick, samt ge en rättvis bild av företagets ekonomiska situation och resultat. De bokslutsdokument som bokföringsbyrån upprättar skall vara klara och välgjorda. De skall i tillämpliga delar följa den rekommendation om god bokföringssed som lagen har gett (Skärvad & Olsson 2007, s. 147-148).

5.6 Fakturering

Företagare grämer sig ofta över allt extra arbete som uppstår vid fakturering, reskontra och betalningar. För att kunna koncentrera sig på kärnverksamheten erbjuds dessa tjänster av bokföringsbyråerna. Företagarna i mindre företag gör ofta onödigt arbete genom att skriva upp samma uppgifter flera gånger. Först matar företagaren in en inköpsfaktura i ett bankprogram, kanske i en särskild reskontra och sedan matar bokföringsbyrån in samma uppgifter i huvudbokföringen. Detta arbete tar förutom tid av företagaren men också risken att onödiga små fel kan uppstå vid många upprepningar finns. Dessa tjänster sparar företagarnas egen tid, Adb-kostnader samt ger en trygghetskänsla till företagaren under hans/hennes semestertider.

En faktura är ett dokument eller meddelande på papper eller i elektronisk form som uppfyller vissa villkor. Företagaren fakturerar sina kunder på de tjänster eller varor som har sålts.

Faktureringen är alltså en mycket viktig del av ekonomihanteringen, utan den kommer inga pengar in till bolaget. För företagarna blir faktureringen lätt tidskrävande och om man inte är noggrann kan det uppkomma onödiga fel. Bokföringsbyråerna är mycket behändiga i detta fall, de kan mata in företagets fakturor och skicka dem direkt till företagets kunder. Dessutom sparar företagaren tid och kan koncentrera sig mer på kärnverksamheten. Genom detta undviks även dubbeljobb, samt fel som kan uppstå vid upprepningar. Bokföringsbyrån kan sköta faktureringen, uppföljningen av betalningar i försäljningsreskontra, automatisk överföring till huvudbokföringen och rapporteringar. Vissa bokföringsbyråer sköter även indrivning, så även problem med kunder som inte betalar sina fakturor kan skjutas över på bokföringsbyrån.

Ekonomihanteringen består även av inköpsfakturor och i speciellt större företag medför detta mera att hålla reda på. Bokföringsbyrån kan ta hand om företagets inköpsfakturor. Antingen kan företagaren själv hämta eller posta fakturorna till bokföringsbyrån eller så kan fakturorna adresseras direkt till bokföringsbyrån. En inköpsreskontra uppförs och bokföringsbyrån tar hand om betalningen av fakturorna. Dessutom är risken mindre att papper tappas bort. För företagare som känner att de vill hinna med annat under sin fritid är detta ytterst optimalt. Semestern blir även betydligt lugnare då företagaren vet att faktureringen är i trygga händer (Holopainen & Levonen 1999, s. 138-167; Puustinen 2004, s. 87-93).

6 METODBESKRIVNING

Med den kvantitativa undersökningen är det lätt att systematiskt undersöka en stor grupp individer och få rätt så utförliga svar på sin forskning. Det kan t.ex. gälla ett frågeformulär med fasta svarsalternativ. Den kvalitativa forskningen ger ofta en mer djupgående syn på en mindre mängd individer. Kvalitativ forskning kan gälla t.ex. intervjuer eller frågeformulär utan fasta svarsalternativ. Den största likheten mellan metoderna är att båda har ett gemensamt syfte; att ge svar på den undersökning som man gör. Oftast handlar det om att ta reda på hur enskilda personer, grupper och hela samhället påverkar varandra (Holme & Solvang 1997, s.76-88). I vissa forskningar kan det vara bättre att använda sig av endera metoden för att få ett så sannolikt svar som möjligt. Kvalitativa metoders fördel är att de ger en helhetsbild över situationen och forskaren kan gå mer in på djupet i sin undersökning. Den kvalitativa metoden kan oftast användas på ett mindre antal respondenter vilket i

sin tur leder till att resultatet av en sådan undersökning inte beskriver eller täcker befolkningen i det stora hela. Men å andra sidan kan man få mer information om icke typiska faktorer som i sin tur kan belysa problemställningen ur flera olika synvinklar. Kvantitativa metoden har sin styrka just med det att den kan täcka ett mycket stort antal respondenter. Detta ger forskaren en möjlighet att med rätt så stor säkerhet kunna uttala sig om uppfattningar och åsikter hos respondenterna (Holme & Solvang 1997, s. 79-83).

Själva undersökningen uppläggs på olika sätt beroende på vilken metod man använder. Kvalitativa undersökningar kräver en viss flexibilitet, själva kontakten till enheterna skall vara flexibel och frågorna kan också vara flexibla. Dessutom kanske det under undersökningens lopp uppkommer något som forskaren märker att han glömt bort eller någon frågeställning som bör ändras på. En av den kvalitativa undersökningens positiva sida är att forskarens uppfattning kan förändras och utvecklas under undersökningens gång, vilket ofta leder till att undersökningen går vidare och mer in på djupet. Men det finns även en negativ sida med flexibiliteten; möjligheten att kunna jämföra de olika enheterna. Denna nackdel är å andra sidan en fördel hos den kvantitativa metoden, genom att alla enheter får likadana strukturerade frågor och forskaren har inte samma möjlighet att medvetet/omedvetet kunna påverka svaren. Det negativa med den kvantitativa undersökningen är det att man inte kan göra ändringar eller tillägg under undersökningens förlopp, det kanske går så att man inte fick de svar man sökte. Till exempel enheterna lämnar något blankt eller "vet inte".

Genom kvalitativa undersökningar får man in rätt så detaljerad och personlig information, man kan alltså få in en hel massa information av endast några få enheter. Informationen som kommer in kan alltså vara mycket relevant men forskaren har svårt att uttala sig om enhetsgruppen överlag. Den kvantitativa metoden gör det inte möjligt för enheterna att svara på sådant som kanske enligt dem vore relevant, utan blir starkt påverkade av de färdiga frågorna. Det finns ingen möjlighet till individualitet, enhetens information är begränsad till de frågor eller kategorier som finns i forskningen (Holme & Solvang 1997, s. 79-83).

Vid planeringen av utförandet för undersökningen samt dess frågeställningar funderade vi över vilken metod vi skulle använda oss av. Metod alternativen vi valde emellan var kvalitativ respektive kvantitativ utföringsmetod. I vår undersökning ville vi undersöka flera olika aspekter gällande företagarnas syn på outsourcing av sin ekonomihantering. Vi ville

kartlägga fördelar och nackdelar med outsourcingen samt allmänt hur de ser på sin outsourcing-situation idag. Eftersom alla respondenter är kundföretag hos samma bokföringsbyrå varifrån de köper i stort sätt samma tjänster, valde vi att använda oss av den kvantitativa undersökningsmetoden. Vi tycker att vi genom denna metod får ett resultat som är lätt att jämföra samt ger meningsfulla svar på de frågeställningar som ställts.

Inom den kvantitativa undersökningen används olika metoder för att samla in information; observation, experiment, enkäter och källanalys. Gemensamt för alla metoder för den kvantitativa undersökningen är att all uppläggning skall vara klar före insamlingen av information börjar. De vanligaste metoderna är enkät och intervju, då man använder enkät fyller undersökningens enheter själva i svaren och i en intervju är frågorna mer öppna och forskaren fyller i svaren. Frågeformuläret skall vara lätt att förstå och fylla i för att det skall intressera undersökningens enheter. En viktig del av arbetet är att motivera enheterna till att ta sig tid att fylla i formuläret med omsorg. Vi måste komma ihåg att respondenterna sällan har någon personlig nytta av att fylla i ett frågeformulär och de har all rätt att vägra göra det. Frågeformuläret måste hänga ihop med teorin och ge tillräcklig information till forskaren men får inte vara för omfattande för då blir bortfallet för stort. Forskaren skall undvika att göra frågorna ledande eller lätta att missförstå. Ett frågeformulär kan påverka undersökningen väldigt mycket och uppställning, formulering, och struktur kan påverka svarsfördelningen. Det är viktigt att forskaren hela tiden är medveten om vad det är han vill mäta och kan på basen av det dra paralleller till frågeformuläret (Holme & Solvang 1997, s. 172-180).

Vi har valt att göra en kvantitativ undersökning med hjälp av en enkät för att få reda på kundernas behov gällande skötandet av ekonomihanteringen. Genom denna metod fick vi en bättre förståelse om deras tankar, erfarenheter och värderingar som är till stor betydelse för denna undersökning och Tili Sydwest Oy Ab. Vår enkät bestod av frågor med färdiga svarsalternativ vilket skapar ett mervärde för vår undersökning. Vi använde oss av ett öppet svarsalternativ där respondenten hade möjlighet att ge svar i essäform.

Tillsammans med Tili Sydwest Oy Ab:s verkställande direktör gjorde vi ett urval av företagets 107 kunder. Kunder med minimal verksamhet valdes bort eftersom vi ansåg att de inte kunde bidra med reliabel information till vår undersökning. Dessutom valde vi bort alla utländska företag eftersom de flesta av dem endast har personal i Finland som inte har någon anknytning till företagets ekonomihantering. Ledningen för dessa företag finns ut-

omlands. Vi kom fram till ett antal på 51 kunder som lämpade sig för undersökningen, till vilka vi skickade ut vår enkät. Av dessa svarade totalt 19 kunder. Vi valde att skicka ut enkäten per e-post eftersom vi hade begränsat med tid att samla ihop materialet.

Vi skulle alternativt ha kunnat skicka ut enkäten till alla Tili Sydwest Oy Ab:s kunder, men vi anser att vi genom urvalet har större chans till ett reliabelt resultat. Eftersom Tili Sydwest Oy Ab är ett väl etablerat företag med en trogen kundkrets där både byrån och kunderna samarbetat över en längre tid anser vi att möjligheten till hög validitet i undersökningen kan uppnås.

7 RESULTATPRESENTATION

Eftersom det inte tidigare utförts någon undersökning för Tili Sydwest Oy Ab har vi inte möjlighet att utföra någon jämförelse med tidigare resultat. Bättre helhetsöverblick skulle man naturligtvis få genom jämförelser. Enkäten skickades ut till 51 respondenter av företagets kundregister. Totalt 19 respondenter svarade på vår enkät, svarsprocenten blev på så sätt 47 %. Vi är nöjda med svarsprocenten med tanke på att största delen av Tili Sydwest Oy Ab:s kunder är egna företagare inom praktiska yrken som spenderar relativt lite av sin arbetstid framför datorn. Dessutom hör Tili Sydwest Oy Ab till gruppen litet företag vars kundmängd är relativt ringa. I resultatpresentationen har vi valt att inte illustrera fråga åtta, tio och elva som bilder, eftersom svaren på dessa frågor enligt vår åsikt inte kommer till rätta i ett diagram.

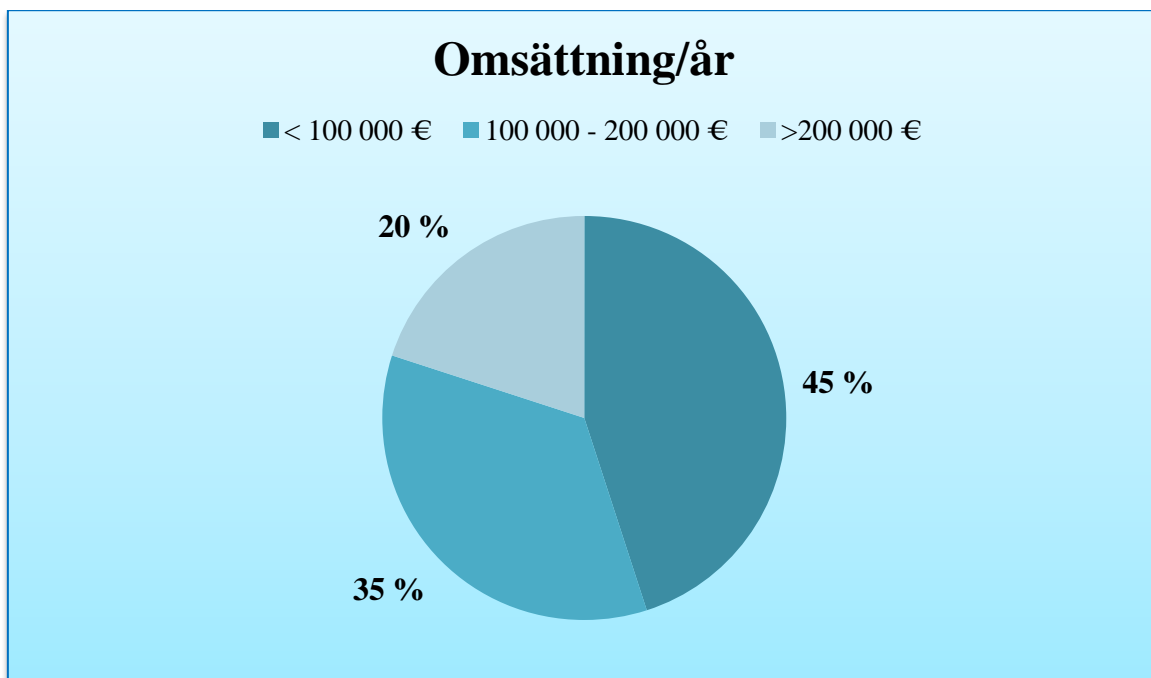


Diagram 1: Företagens omsättning/år

Diagram 1 visar fördelningen av respondenternas omsättning i euro på årsnivå. Största delen d.v.s. 45 % hade en årsomsättning på mindre än 100 000 euro, hos 35 % av respondenterna låg omsättningen mellan 100 000 – 200 000 euro. Endast 20 % av respondenterna hade en omsättning som sträcker sig över 200 000 euro på årsnivå.

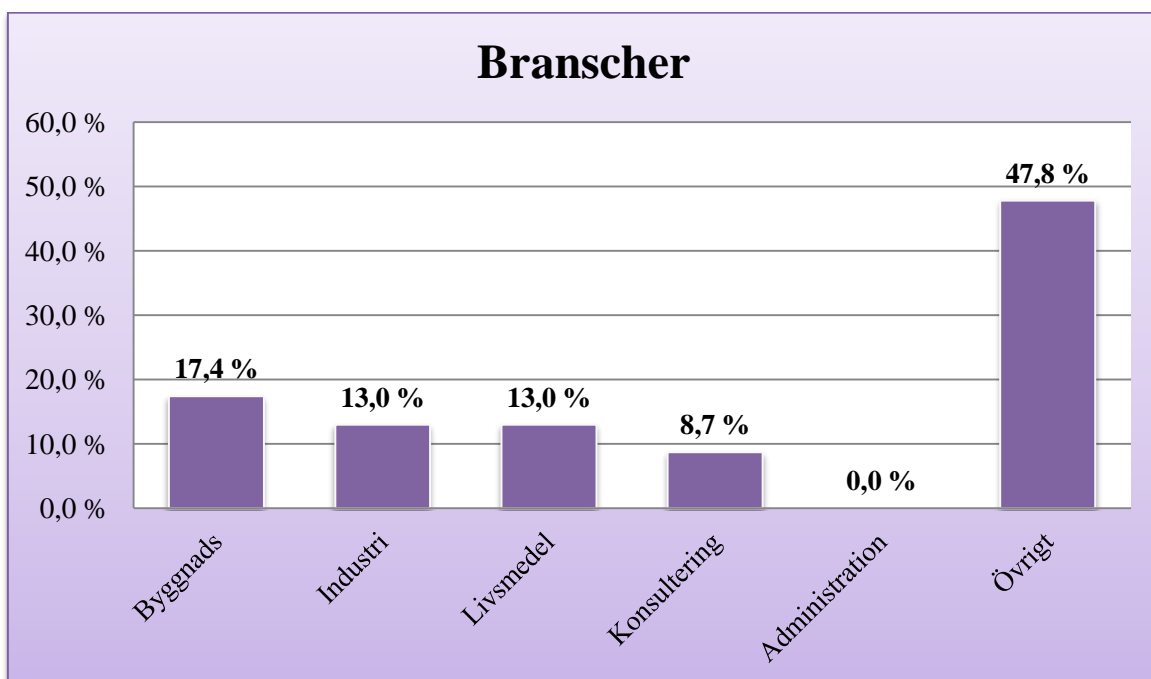


Diagram 2: Branscher

Diagram 2 ger en bild av fördelningen inom vilken bransch respondenternas företag verkar. Eftersom största delen, hela 47,8 % av respondenterna valt övrig bransch som svarsalternativ ger tyvärr denna frågeställning inte ett så beskrivande resultat. Byggnadsbranschen med 17,4 % blir på så sätt den största specificerade branschen.

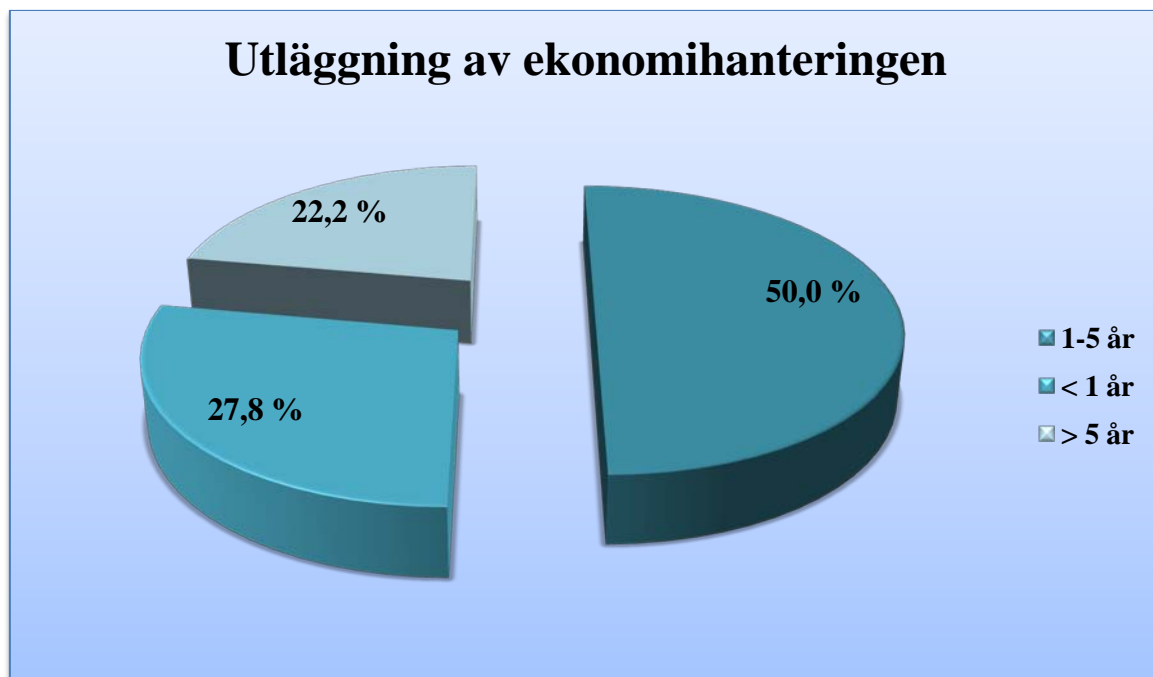


Diagram 3: Utläggning av ekonomihanteringen

Diagram 3 ger en bild över för hur länge sedan respondenterna har anlitat en bokföringsbyrå för att sköta företagets ekonomihantering. Största delen, alltså 50 % svarade att de lagt ut sitt företags ekonomihantering för 1-5 år sedan. 27,8% haft ekonomihanteringen utlagd under 1 år och 22,2% har haft den utlagd i över 5 år.

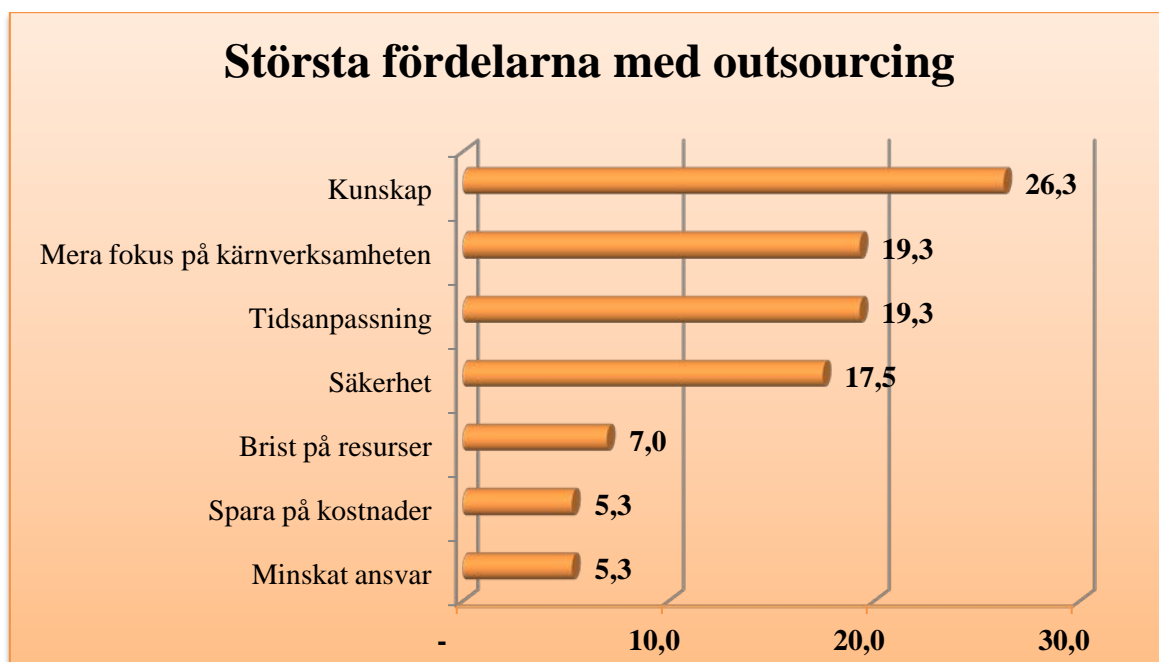


Diagram 4: Största fördelarna med outsourcing

Diagram 4 ovan visar de största fördelarna med outsourcingen enligt respondenterna. I denna fråga har respondenterna haft möjlighet att välja flera svarsalternativ. Resultatet visar att kunskapen med 26,3 % beräknas som den viktigaste faktorn. Därefter följer möjligheten till mera fokus på kärnverksamheten samt tidsanpassning med 19,3 %. Färre ansåg att kostnadsbesparing samt minskat ansvar med 5,3 % som viktiga fördelar.

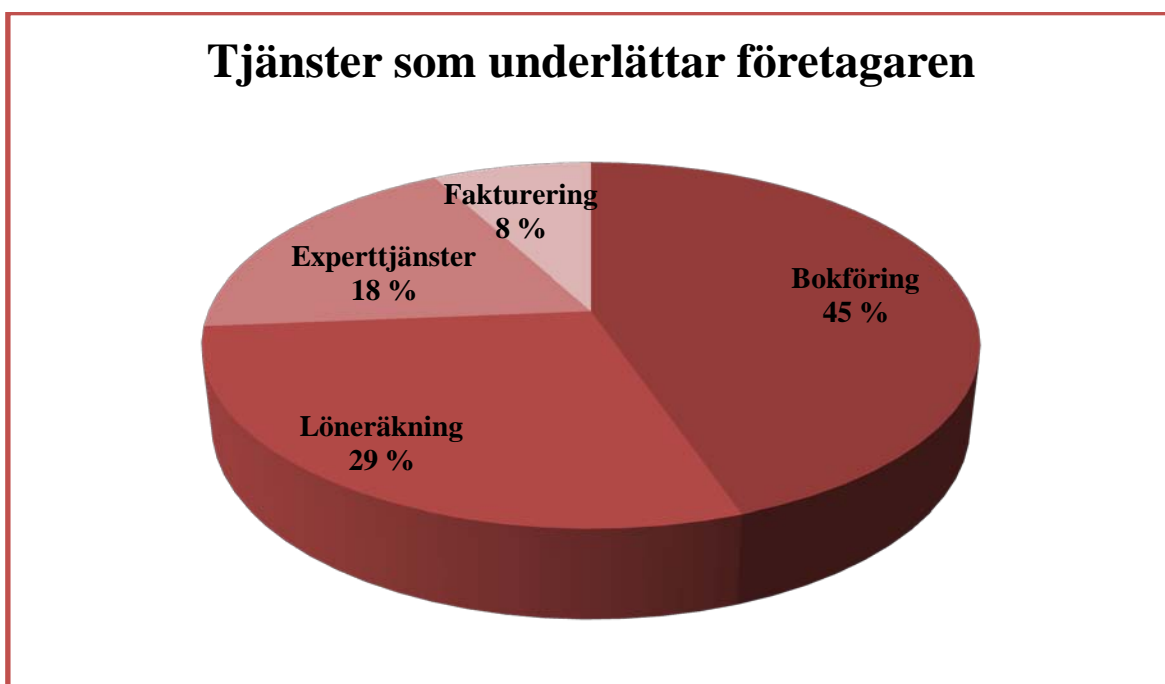


Diagram 5: Tjänster som underlättar företagen

Diagram 5 ger en överblick av fördelningen mellan tjänsterna som underlättar företagarnas eget arbete mest. De flesta, 44,7 % anser att bokföringsservice underlättar mest. Faktureringen med 7,9 % är däremot en faktor som inte anses underlätta så hemskt mycket.

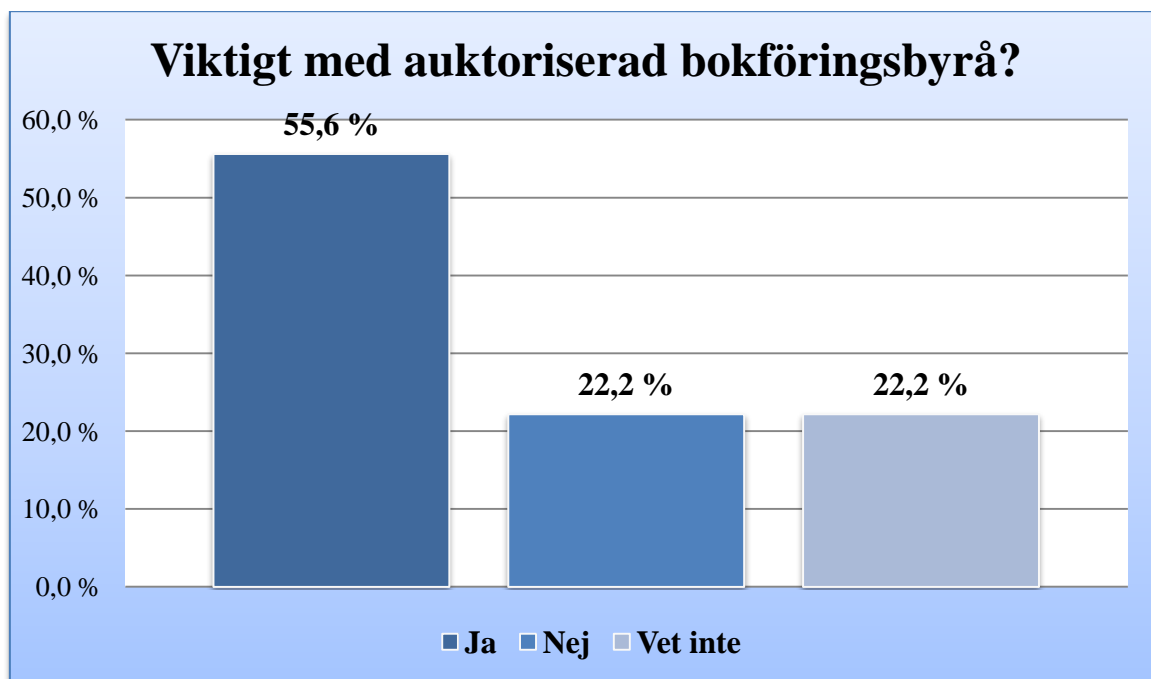


Diagram 6: Viktigt att bokföringsbyrån är auktoriserad

Diagram 6 berättar hur viktigt det är för kunden att bokföringsbyrån är auktoriserad. Över hälften d.v.s. 55,6 % av respondenterna anser att det är viktigt medan 20,2% anser att det inte var så viktigt. Lika många som svarade nej svarade att de inte vet om det var viktigt för dem.

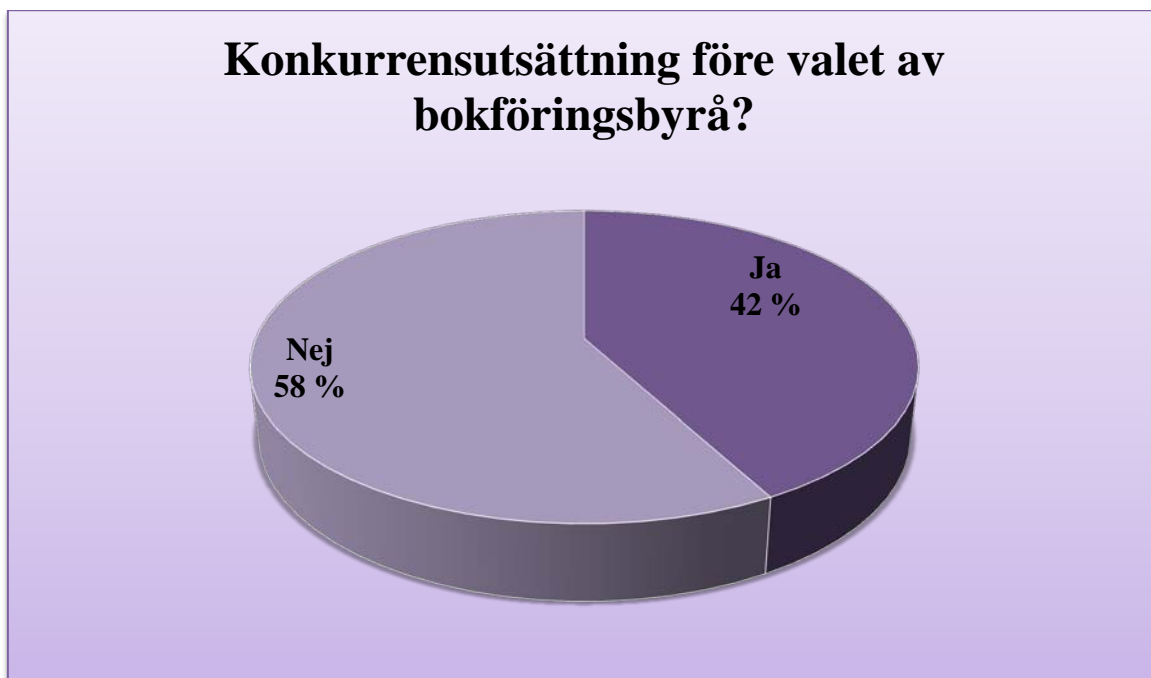


Diagram 7: Konkurrensutsättning av bokföringsbyrå

Diagram 7 ger oss svar på om respondenterna konkurransutsatte ekonomihanteringen före valet av bokföringsbyrå. Majoriteten på 58 % svarade nej på denna fråga medan 42 % svarade att de hade konkurranssatt ekonomihanteringen före valet av bokföringsbyrå.

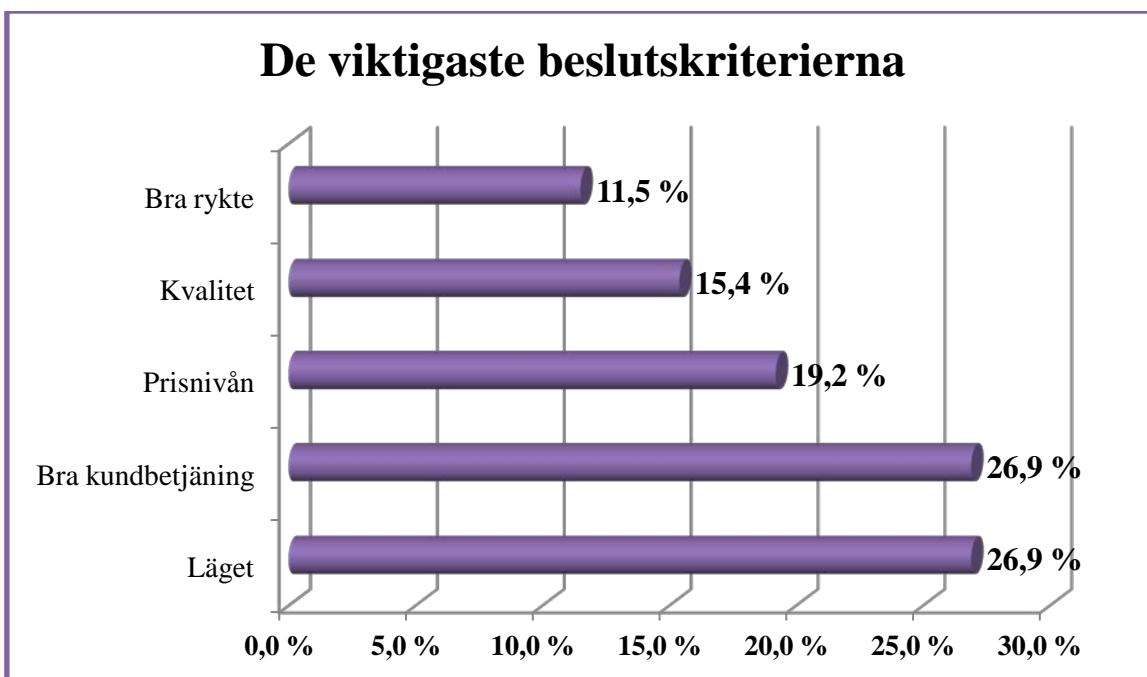


Diagram 8: Viktigaste beslutsfaktorierna

Diagram 8 är en följdfråga för dem som svarade ja på föregående fråga. Från diagrammet ovan kan man avläsa att respondenterna prioriterat läget samt bra kundbetjäning med 26,9 %. Prisnivån fick procentenheter 19,2. Ett gott rykte har prioriterats lägst med 11,5 %.

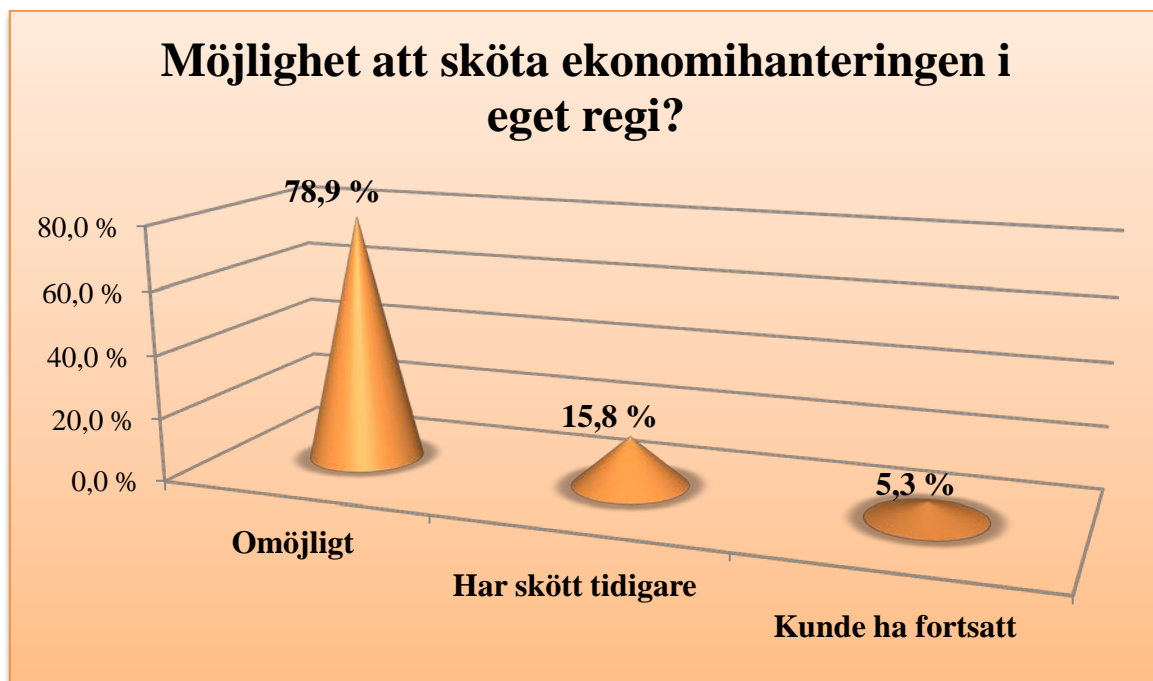


Diagram 9: Sköta ekonomihanteringen i egen regi

Diagram 9 redogör för om det var ett alternativ för respondenten att sköta ekonomihanteringen i eget regi. Som man kan avläsa från diagrammet ovan, upplever 78,9 % att det är omöjligt att sköta ekonomihanteringen i eget regi. Endast 15,8 % av respondenterna har tidigare själv skött ekonomihantering och av dem upplever endast 5,3 % att de kunde ha fortsatt.

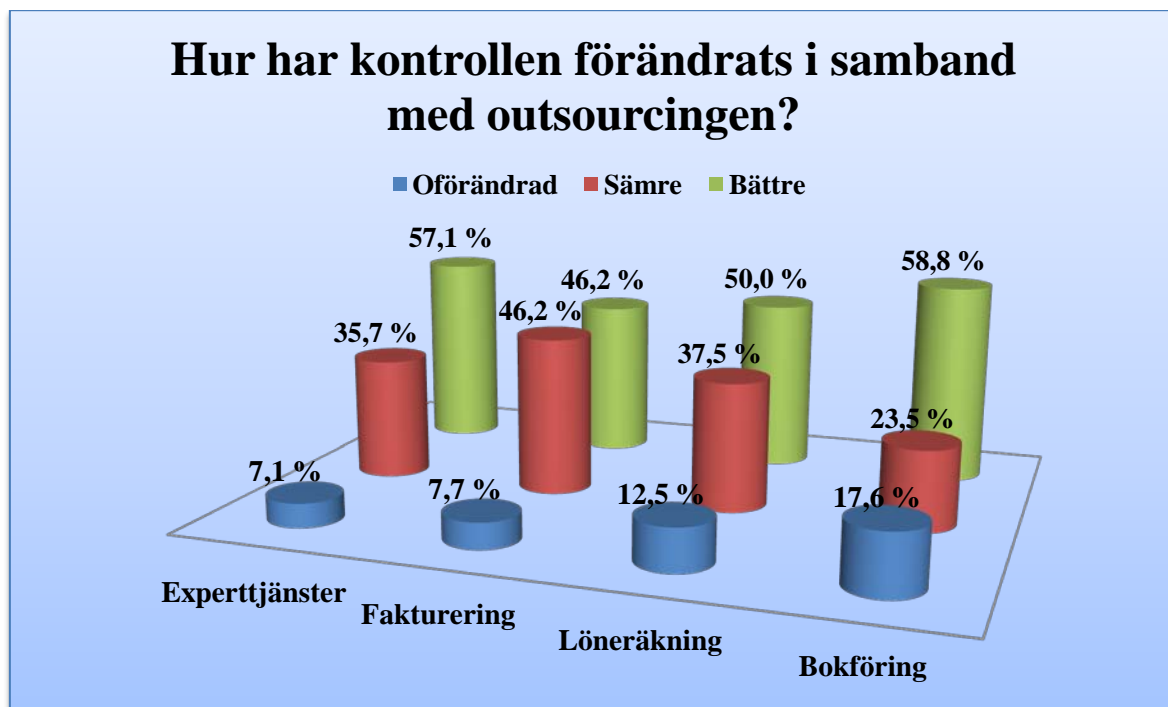


Diagram 10: Kontroll över ekonomihanteringen i samband med outsourcing

Diagram 10 förklarar hur respondenten upplever att deras kontroll har påverkats i samband med outsourcingen. 58,8 % av respondenterna tyckte att de fått en bättre kontroll över bokföringen. Bättre kontroll över experttjänsterna upplevdes också med 57,1 %. Respondenternas svar för kontrollen av faktureringen fördelades jämt mellan svarsalternativen sämre och bättre.

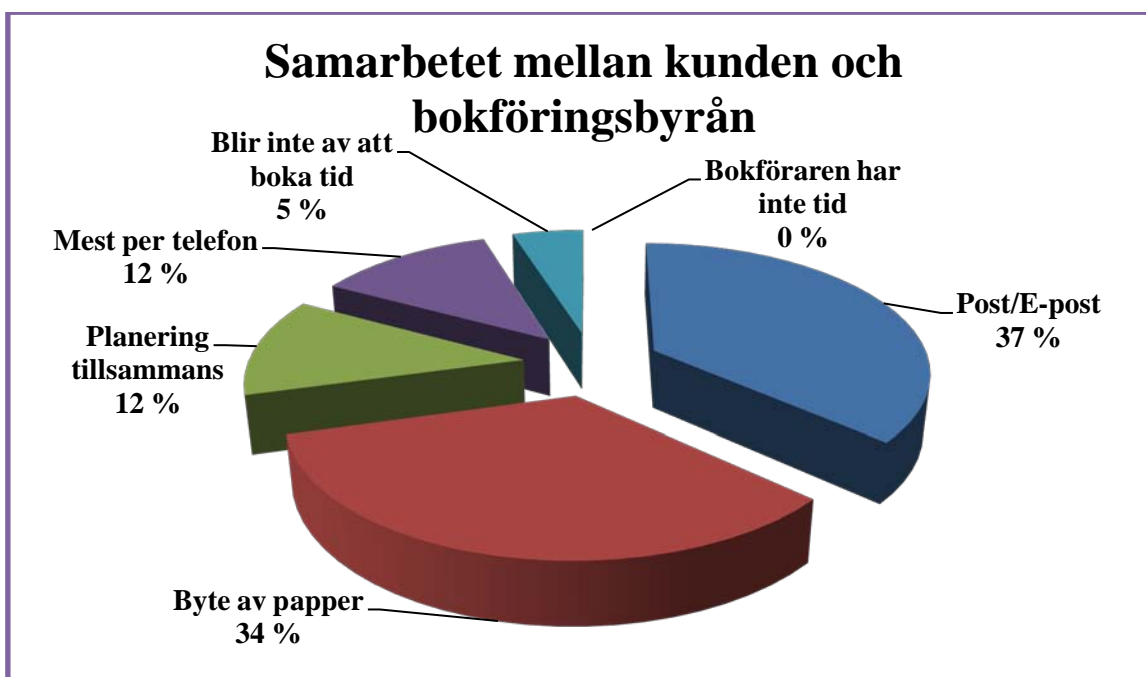


Diagram 11: Samarbetet mellan kunden och bokföringsbyrån

Diagram 11 ger en bild över samarbetet mellan kunden och bokföringsbyrån. Vi frågade respondenterna vad de tycker att samarbetet går ut på. Största delen av respondenterna, alltså 37 % tycker att kontakten med bokföringsbyrån mestadels består av post/e-post kommunikation. 34 % anser att kontakten mest består av byte av papper. Planering tillsammans samt kommunikation per telefon fick båda 12 % av svaren. Några, 5 %, tyckte att de inte hade tid att boka tid. Ingen av respondenterna upplever dock att bokföraren inte har tid för kunden.

I vår 12:e fråga i enkäten ville vi få svar på frågan; Upplever Ni att Ni nu har mera tid över för kärnverksamheten? På denna fråga svarade 100 % av respondenterna ja, detta svar kunde inte ha blivit mera tydligt i ett diagram.



Diagram 12: Prisinivån

Diagram 12 visar att hela 79 % av respondenterna tycker att kvaliteten på bokföringstjänsterna jämte prisnivån möts. 21 % tyckte att prisnivån inte motsvarar tjänsterna eller servicen.

Vår 13:e fråga i enkäten lydde; Vet Ni antalet timmar som läggs ut på Ert uppdrag i genomsnitt per vecka? Svarsmöjligheterna delade vi upp i de mest använda tjänsterna; bokföring, löneräkning, fakturering och experttjänster. Respondenten kunde välja mellan; mindre än fyra timmar per vecka, fyra till sex timmar per vecka och mer än sex timmar per vecka. Alla 19 respondenter valde svarsalternativet mindre än fyra timmar per vecka på samtliga tjänster.

Fråga 14 var vår sista fråga och enda öppna frågan i vår enkät. Vi ställde frågan; Önskar Ni något mera utav Er bokföringsbyrå, t.ex. tjänster? De flesta respondenter hade inte något att tillägga. Tre svarade att det kunde finnas mera tid för diskussion med bokföraren. Två av dem konstaterade dock att de inte själva har tid att sätta sig ner.

8 ANALYS

Vi inledde vår undersökning med att ställa några bakgrundfrågor av respondenterna. Första frågan gällde företagets omsättning på årsnivå. Vi valde att inleda med denna fråga för att i resultatet kunna analysera om företagets storlek i omsättningen går att förknippa med deras svar på övriga frågeställningar. Vi kan konstatera att största delen, 45 % av respondenterna är småföretagare med en omsättning under 100 000 €. Svartsfördelningen angående årsomsättning uppdelades relativt jämnt mellan respondenterna då 20 % hade en omsättning på mera än 200 000 €. Resultatet överraskade oss positivt eftersom vi trodde att företagen med en årsomsättning under 100 000 € skulle vara av betydligt större majoritet. Sedan var vi intresserade av inom vilken bransch företaget verkar. Resultatet från denna fråga anser vi inte vara reliabelt eftersom en klar majoritet valde svarsalternativet ”övrig bransch”. Här kan vi konstatera att vi gjort en felaktig uppdelning av svarsalternativen gällande branscherna. Som sista inledningsfråga vi klargöra för hur länge sedan respondenterna lagt ut sin ekonomihantering. Hela 50 % av respondenterna svarade att de outsourcade sin ekonomihantering för 1-5 år sedan. Fördelningen mellan svarsalternativen mindre än ett år sedan och mera än fem år sedan blev relativt jämn. Eftersom majoriteten av respondenterna har outsourcat ekonomihanteringen förhållandevis länge så anser vi att reliabiliteten för huvudfrågornas resultat är hög.

Då vi frågade respondenterna vilka de anser vara de största fördelarna med outsourcingen, klassificerades kunskap som den mest välgående fördelen. Även fokus på kärnverksamheten, tidsanpassning samt säkerhet var betydande. Det är väldigt positivt att kunna konstatera att respondenterna starkt litar på bokföringsbyråns kunnande. Detta är mycket välkommet resultat eftersom bokföringsbyråns personal har kvalificerad utbildning och verkligen kan sin sak. Vi kan konstatera att möjligheten till mer fokus på kärnverksamheten klassas som en viktig fördel. Detta anser vi är en av grundstenarna inom outsourcingen; att företagaren kan koncentrera sig på huvudsysslan och bokföringsbyrån på sitt specialkunnande. Ännu i en skild fråga gällande kärnverksamheten, ville vi bli övertygade om att kunden i och med outsourcingen verkligen har mera tid över för kärnverksamheten. Respondenterna var eniga och alla tycker att de nu kan fokusera mera på kärnverksamheten. Vi vill även veta vilka tjänster som underlättar mest respondentens eget arbete. Man kan konstatera att bokföringen gav den högsta svarsprocenten för denna fråga. Detta faller visserligen ganska naturligt eftersom så gott som alla kunder hos Tili Sydwest Oy Ab köper bokföringstjänster. I da-

gens situation med stränga bestämmelser och lagar rörande bokföring och löneräkning är det rätt så invecklar för företagare klara av dessa i eget regi.

I samband med skrivandet av teorin angående auktoriserande bokföringsbyråer uppstod det en diskussion om kunderna överhuvudtaget vet vad auktorisering betyder. Som vi anade så visste inte 22,2 % av respondenterna vad begreppet auktoriserad bokföringsbyrå betyder. Lika många svarade att auktorisationen inte haft någon betydelse i deras val. På denna punkt är vi lite osäkra på om de verkligen menade att det inte har någon betydelse eller om de kanske inte visste vad auktorisering betyder. Positivt är att över hälften ansåg att det var en viktig aspekt att bokföringsbyrån är auktoriserad.

För att kartlägga för kundens intresse att jämföra tjänsterna samt prisnivån olika företag emellan, frågade vi om kunderna konkurrensutsatte bokföringsbyrån. Majoriteten 57,9 % hade inte konkurrensutsatt före valet. Tyvärr ställde vi ingen följdfråga på detta svarsalternativ, det skulle ha varit intressant att få veta på vilka baser dessa kunder valt just Tili Sydwest Oy Ab. Däremot ställde vi en följdfråga som alla de 42,1 % som svarat ja, svarade på; Vilka var de viktigaste beslutskriterierna? Läget samt bra kundbetjäning med jämna procentantal på 26,9 % ansågs vara vägande vid beslutskedet. Vi tycker att läget inte inverkar på detta resultat eftersom flera andra bokföringsbyråer även har sitt kontor mitt i centrum. I stället tycker vi att bra kundbetjäning alltid är en positiv sak för ett företag, vi kan dra slutsatsen att första bemötandet i byrån varit bra och kunden fått snabb respons.

Vi var intresserade att veta om kunderna sett det som ett alternativ att sköta ekonomihanteringen i egen regi. Som förväntat samt önskat svar fick vi att 78,9 % ser det som en omöjlighet att sköta ekonomihanteringen på egen hand. Endast 15,8 % av respondenterna har tidigare själv skött ekonomihanteringen och av dem anser endast en tredjedel att de kunde ha fortsatt. Detta resultat stöder vår teori gällande dagens komplicerade lagar och förordningar som berör ekonomihantering och som företagarna inte har specialkunnande inom.

Vi ville ta reda på hur kunden ser på sin outsourcing-situation idag. För att få klarhet i detta frågade vi om kunderna anser att kontrollen förändrats i och med outsourcingen. Även i denna fråga koncentrerade vi oss på experttjänster, fakturering, löneräkning och bokföring. Som svarsalternativ gav vi oförändrad, sämre och bättre. Över lag tyckte kunderna att kontrollen förbättrats tack vare outsourcingen, vilket var ett önskat svar. Endast gällande faktureringen var åsikterna tudelade då lika många tyckte att kontrollen blivit sämre. Resultatet

bevisar att Tili Sydwest Oy Ab lyckats redogöra för kunden över deras ekonomiska situation. Bokföringsbyrån ger trygghet i att allt går lagenligt till och möjlighet till rådgivning finns alltid tillhanda.

För att få en bättre bild över kundnöjdheten, ville vi veta vad kunderna anser om samarbetet med bokföringsbyrån. Till en stor lättnad framgick det att ingen av respondenterna upplevde att bokföraren inte har tid för dem. Detta är ytterst positivt samt ger en bra bild av Tili Sydwest Oy Ab som bokföringsbyrå. Detta går att anknyta till det tidigare resultatet gällande den goda kundbetjäningen. Totalt 71 % av kunderna tyckte att sambetet mestadels består av byte av papper och korrespondens med post eller e-post. Detta kunde tänkas som en utvecklingspunkt i Tili Sydwest Oy Ab:s verksamhet. Å andra sidan kanske denna aspekt är precis vad kunden önskar och uppskattar av samarbetet; snabb och effektiv kommunikation. Det kan också tolkas som att kunden inte har tid eller intresse för intensivare kommunikation eftersom de kanske upplever ekonomihanteringen onödig. Nackdelen med att bokföringsbyrån verkar på en liten ort är några kunder är bra bekanta vilket kan leda till att planeringen tillsammans spårar ut i mer personliga ärenden.

Vi frågan om kunden tycker att prisnivån motsvarar kvaliteten på tjänsten/servicen. Även här var resultatet positivt då 78,9 % anser att de motsvarar varandra. Här kan vi igen lyfta fram kundnöjdheten och dra slutsatsen att Tili Sydwest Oy Ab har lyckats med prissättningen jämte kvaliteten. Till sist hade vi en öppen fråga var vi frågade respondenten om han/hon önskar något mera utav bokföringsbyrå, t.ex. tjänster. De flesta var nöjda med utbudet som det är och hade inget att tillägga. Några tyckte att det kunde finnas mera tid för diskussion men tillade att de själva hade ont om tid. Summa summarum verkar det starkt som att Tili Sydwest Oy Ab:s kunder är mycket nöjda med utbudet av tjänster samt kundbetjäningen. Vi fick inga direkta förbättringsförslag för att utveckla verksamheten.

9 AVSLUTNING

I framtiden kommer outsourcingen speciellt att behöva fokuseringen på samarbetet samt dess utveckling för att uppnå det mål som lagts upp. På det viset uppnås fördelarna av outsourcing, som gynnar båda parterna. Lagar och förordningar gällande ekonomihanteringen blir allt striktare och kräver allt mer av företagarna. Därför har bokföringsbyråernas bety-

delse blivit allt viktigare. För byråerna är det dessutom viktigt att upprätthålla god kompetens samt ständigt vidareutbilda personalen för att motsvara dagens behov. En garanti för kvalificerad kunskap hos en bokföringsbyrå är att den är auktoriserad. Ett gott samarbete mellan kunden och bokföringsbyrån ger kunden bättre möjlighet till att koncentrera sig på kärnverksamheten.

Dagens företagare har ofta fullt upp med kärnverksamheten och varken hinner eller vill lägga sin tid på ekonomihanteringen. Dessutom krävs det idag att företagarna verkligen sätter sig in i ämnet och hela tiden uppdaterar sin kunskap för att hänga med i svängarna. Trots att bokföringsbyråerna har fullt upp med att uppdatera sin kunskap och sina system så måste de även ta sig tid för att utveckla sina tjänster och sin kundbetjäning. Vi tror att framtiden för Tili Sydwest Oy Ab kommer att se ljus ut eftersom vår undersökning påvisar kundnöjdhet. Trots förutspådda och upplevda lågkonjunkturer har kundunderlaget bara ökat. Då företagen varit tvungna att avskeda sin personal har det resulterat i nya företagare.

Vi hoppas att detta arbete kan ge en positiv inblick i outsourcingen för både nya och gamla företagare. Vårt arbete behandlar både outsourcing och bokföringsbyråer samt deras tjänster på faktabasis. Dessutom ger det en överblick över kundernas åsikter hos en bokföringsbyrå. Därför tror vi att både företagare och bokföringsbyråer kan ha nytta av att bekanta sig med vårt arbete. För en djupare undersökning kunde vi ha gjort en jämförelse mellan två eller flera bokföringsbyråer samt deras kunder i Pargas, för att få ett mer uttömmande resultat.

Vårt förslag till framtida studier är att göra en ny undersökning inom samma företag så att det kunde göras en jämförelse med denna undersökning. Då kunde resultatet bli pålitligare och dessutom kunde man få en uppfattning om kundernas åsikter eventuellt har förändrats.

KÄLLFÖRTECKNING

Accenture (2009). Pressmeddelande: *Svenska företag kan bli bättre på att utnyttja outsourcing*. http://www.accenture.com/Countries/Sweden/About_Accenture/Newsroom/News_Releases/Svenskaorganisationer (hämtat 24.5.2011).

Andersson E. (2006). *Inledning till skatterätten*. Sjunde upplagan. Helsingfors: Juristförbundets förlag.

Arbets- och näringscentralen (2009). *Starta eget företag*. Helsingfors.

Arbets- och näringsministeriet (2011). *Bokföring*.
<http://www.tem.fi/index.phtml?l=sv&s=878> (hämtat 11.11.2011).

Axelsson B. (1998). *Företag köper tjänster*. Stockholm: SNS Förlag.

Bokföringslag 30.12.1997/1336 www.finlex.fi (hämtat 19.12.2011).

Dahlqvist A-L. & Elofsson S. (2008). *Bokföringsbrott och bokföringslagen*. Tredje upplagan. Stockholm: Norstedts Juridik AB.

Edgren J. & Skärvad P-H. (2010) *Nätverksorganisationer*. Malmö: Liber.

Eskola A. & Lääkkö H. (2001). *Yrityksen arvonlisäverotus*. Helsingfors: Edita Oyj.

Finlandssvenska Redovisningsexperter (2009). *EBR-Examen*.
<http://www.redovisning.fi/se/service.html> (hämtat 17.11.2011).

Greaver II M. F. (1999). *Strategic outsourcing: A Structured Approach to Outsourcing Decisions and Initiatives*. New York: AMACOM.

Holme I. & Solvang B. (1997). *Forskningsmetodik om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.

Holopainen T. & Levonen A-L. (1999). *Yrityksen perustajan opas*. Tionde upplagan. Helsingfors: Oy Edita Ab.

Luhkala, R. Pöhö, M. & Tuominen, O. (1995). *Bokföringens grunder 1*. Helsingfors: Utbildningsstyrelsen.

Luhtala, R. Pöhö, M. & Tuominen, O. (1996). *Bokföringens grunder 2*. Helsingfors Utbildningsstyrelsen.

Mervärdesskattelag 30.12.1993/1501 www.finlex.fi (hämtat 3.11.2011 och 7.5.2012).

Puustinen T. (2004). *Avain, omaan yritykseen*. Helsinki: Avain.

Skatteförvaltningen (2011a).

http://skatt.fi/sv/FI/Foretags_och_samfundskunder/Aktiebolag_och_andelslag/Momsbeskattning (hämtat 25.10.2011).

Skatteförvaltningen (2011b). [http://www.vero.fi/sv-](http://www.vero.fi/sv-FI/Foretags_och_samfundskunder/Aktiebolag_och_andelslag/Inkomstbeskattning)

[FI/Foretags_och_samfundskunder/Aktiebolag_och_andelslag/Inkomstbeskattning](http://www.vero.fi/sv-FI/Foretags_och_samfundskunder/Aktiebolag_och_andelslag/Inkomstbeskattning) (hämtat 25.10.2011).

Skärvad P-H. & Olsson J. (2007). *Företagsekonomi - en introduktion*. Malmö: Liber.

Suomen Taloushallintoliitto ry (2010). *Kolme askelta ulkoistukseen*. Helsingfors.

Suomen Taloushallintoliitto ry (2012). *KLT-Tutkinto*. Tillgänglig:

<http://www.taloushallintoliitto.fi/klt/klt-tutkinto/> (hämtat 5.1.2012).

Suomen Taloushallintoliitto ry (2012). *KLT-Säännöt*. Tillgänglig:

<http://www.taloushallintoliitto.fi/klt/klt-saannot/> (hämtat 5.1.2012).

Suomen Taloushallintoliitto ry (2012). *Miksi ostaisit talouspalveluita auktorisoidulta*

tilitoimistolta? Tillgänglig: <http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/> (hämtat 5.1.2012).

Tili Sydwest Oy Ab; Ekonomiavdelning (2011).

<http://www.tilisydwest.fi/sv/ekonomiavdelning.html> (hämtat 4.10.2011).

Tili Sydwest Oy Ab; Företaget (2011). <http://www.tilisydwest.fi/sv/foretaget.html> (hämtat 4.10.2011).

Tili Sydwest Oy Ab; Löneräkning (2011). <http://www.tilisydwest.fi/sv/lonerakning.html> (hämtat 4.10.2011).

Tili Sydwest Oy Ab; Papershop (2011). <http://www.tilisydwest.fi/sv/papershop.html> (hämtat 4.10.2011).

Tili Sydwest Oy Ab; Telefonrådgivning (2011).

<http://www.tilisydwest.fi/sv/telefonradgivning.html> (hämtat 4.10.2011).

Tomperi S. (1999). *Bokföring i praktiken*. Sjunde upplagan. Helsingfors: Utbildningsstyrelsen.

Väst Åbolands företagare (2011). <http://www.foretagarna.parnet.fi/se/about.html> (hämtat 13.12.2011).

Vi samlar ihop information för vår undersökning till examensarbetet som handlar om bokföringsbyråernas tjänster och utvecklingsmöjligheter. Vi ber er vänligen svara på vår enkät som är bifogad i denna e-post. Det tar endast några minuter att svara på frågorna som har färdiga svarsalternativ. Ert bidrag är väldigt viktigt för vår undersökning! Alla svar behandlas anonymt! Som bifogade filer finns enkäten på både svenska och finska. Ni kan också returnera enkäten per post eller direkt till Tili Sydvästs kontor.

1 Vad är Ert företags omsättning?

- < 100 000 € 100 000€- 200 000€ > 200 000 €

2 Inom vilken bransch verkar Er firma?

- Byggnads Administration Industri
 Livsmedel Konsultering Övrig

3 För hur länge sedan lade Ni ut Er ekonomihantering?

- <1 år 1-5 år > 5 år

4 Vilka är de största fördelarna med outsourcing?

- mera fokus på kärnverksamheten spara på kostnader
 tidsanpassning brist på resurser
 kunskap säkerhet
 minskat ansvar

5 Vilken/vilka tjänster underlättar Ert arbete mest?

- bokföring löneräkning
 experttjänster; rådgivning, beskattning fakturering

6 Vid valet av bokföringsbyrå, var det viktigt för Er att bokföringsbyrån är auktoriserad?

- Ja Nej Vet ej

7 Konkurrensutsatte Ni ekonomihanteringen före valet av bokföringsbyrå?

- Ja Nej

Om ni svarade ja på föregående fråga; Vilka var de viktigaste beslutskriterierna?

- prisnivån läget kvalitet
 bra kundbetjäning bra rykte

8 Var det ett alternativ för Er att själv sköta ekonomihanteringen?

- har skött tidigare kunde ha fortsatt omöjligt

9 Hur upplever Ni kontrollen över ekonomihanteringen i samband med outsourcingen?

	sämre	oförändrad	bättre
Bokföring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löneräkning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fakturering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Experttjänster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10 Hurudant är samarbetet mellan Er och bokföringsbyrån?

- byte av papper bokföraren har inte tid
 blir inte av att boka tid mest per telefon
 planera tillsammans post/e-post

11 Upplever Ni att Ni nu har mera tid över för kärnverksamheten?

Ja Nej

12 Tycker Ni att prisnivån motsvarar kvaliteten på tjänsterna/service?

Ja Nej

13 Vet Ni antalet timmar som läggs ut på Ert uppdrag i genomsnitt per vecka?

	< 4 h	4-6 h	> 6 h
Bokföring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löneräkning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fakturering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Experttjänster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14 Önskar Ni något mera utav Er bokföringsbyrå, t.ex. tjänster?

Tack för Ert svar!

Annika & Emma